

**ЎЗБЕКИСТОНРЕСПУБЛИКАСИ  
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

**ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ ВА РАҲБАР КАДРЛАРИНИ  
ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШНИ  
ТАШКИЛ ЭТИШБОШ ИЛМИЙ - МЕТОДИК МАРКАЗИ**

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТИҚТИСОДИЁТУНИВЕРСИТЕТИ 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 - 2017**

**Мазкур ўқув-услугий мажмуа Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2017 йил 24 августдаги 603-сонли буйруғи билан тасдиқланган ўқув режа ва дастур асосида тайёрланди.**

**Тузувчи:** ТДИУ доценти и.ф.н. Д.И.Абидова.

**Тақризчи:** ТДИУ “Туризм” кафедраси доценти и.ф.н. доц. М.Алиева

**Ўқув -услугий мажмуа Тошкент давлат иқтисодиёт университети Кенгашининг 2017 йил \_\_\_\_\_даги \_\_\_\_-сонли қарори билан нашрга тавсия қилинган.**

## МУНДАРИЖА

<b>I. ИШЧИ ДАСТУР .....</b>	<b>3</b>
<b>II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТЕРФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ. ....</b>	<b>11</b>
<b>III. НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ .....</b>	<b>85</b>
<b>V. КЕЙСЛАР БАНКИ.....</b>	<b>89</b>
<b>VI. МУСТАҚИЛ ТАЪЛИМ МАВЗУЛАРИ.....</b>	<b>96</b>
<b>VII. ГЛОССАРИЙ .....</b>	<b>98</b>
<b>VIII. АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ .....</b>	<b>103</b>

## I. ИШЧИ ДАСТУР

### Кириш

Мазкур ишчи дастур “Туризм” қайта тайёрлаш ва малака ошириш йўналиши 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.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 15.03.2017 йилдаги 137-сон “Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қувватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги<sup>1</sup> қарорига мувофиқ туристик корхоналарга бир қанча қулайлик ва қўшимча имтиёзлар берилди айниқса туроператорлик фаолияти билан шуғулланаётган туристик корхоналарнинг ҳисоб рақамларига келиб тушадиган хорижий валютанинг мажбурий сотишдан озод қилинди ҳамда илгарилари меҳмонхона ва жойлаштириш воситалари билан шуғулланувчи ташкилотлар валютанинг 50 % ни мажбурий сотардилар бу ҳам Президент Ш.М. Мирзиёевнинг фармони билан 25 % фоизга камайтирилди бу эса ўз навбатида туризм бизнесига давлатимизнинг инновацияларидан бири саналади. Мутахассисларнинг фикрича туризм саноати мамлакат иқтисодиётининг 30 дан ортиқ тармоқларини ривожланишига ҳамда туристик инфратузилманинг асосий тармоқларидан бири саналган транспорт, маиший хизмат кўрсатиш, меҳмонхона бизнеси, банк хизматлари ҳамда бир қанча хизмат кўрсатиш ва сервис тармоқларининг ривожланишига замин яратади. Шу боисдан Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2016 йилдаги ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш яқунлари ҳар томонлама таҳлил қилиш ҳамда республика ҳукуматининг 2017 йил учун иқтисодий ва ижтимоий дастури энг муҳим йўналишлари ва устувор вазифаларини белгилашга Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаларида иқтисодиётнинг ҳар бир тармоқларига тўхталиб ўтиб мамлакатимизда хизмат кўрсатиш соҳаси 2016-йилда жадал суръатлар билан ривожланиб, унинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 12.5 фоизга ошганлигини сервис соҳасининг жорий йилда кескин ўсиши, аввало қурилиш, меҳмонхона, транспорт, молия-банк ва ахборот-коммуникация соҳаларида, аҳолига тиббий ва коммунал-маиший хизматлар кўрсатишда, айниқса, қишлоқ жойларда бу соҳани янада кенгайтириш учун ҳали-бери фойдаланилмаётган катта имкониятлар мавжудлигини таъкидлаб ўтдилар<sup>2</sup>Президентимиз Ш.М. Мирзиёевнинг 2016 йил 2 декабрдаги «Ўзбекистон Республикаси сайёҳлик соҳасини ривожлантиришни тезлаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонига имзо чекди. Фармондан келиб чиққан ҳолда туризм индустриясини жадал ривожлантириш бўйича қатор чора-тадбирлар ишлаб чиқилди. Шу билан бирга давлатимиз раҳбари

<sup>1</sup>Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 15.03.2017 йилдаги 137-сон “Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қувватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2016-йилнинг асосий яқунлари ва 2017-йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси 14.01.2017 йил

мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисида бу ҳақда тўхталар экан, **туризмдек сердаромад соҳа ривожини эътибордан четда қолиб келаётгани, унинг Ўзбекистон иқтисодиёти тараққиётига қўшадиган ҳиссасини ошириш, тарихий ва маданий қадриятларимизни тарғиб қилиш, шунингдек, валюта захираларини тўлдириш бўйича аниқ чора-тадбирлар кўрилиши зарурлигини алоҳида таъкидлади**<sup>3</sup>.

Давлат статистика қўмитаси маълумотларида келтирилишича, айти пайтда туризмнинг мамлакат ялпи ички маҳсулотигаги улуши жуда паст — атиги 2 фоиз атрофида. Туризм фаолиятини амалга оширган фирма ва ташкилотларнинг сони эса қарийб 400 та бўлиб, уларнинг асосий қисми Тошкент шаҳри (73,4 фоиз), Самарқанд (13,1 фоиз), Бухоро (4,5 фоиз) ва Хоразм (1 фоиз) вилоятлари ҳиссасига тўғри келади. Бошқача айтганда, Ўзбекистондаги сайёҳлик хизматлари кўрсатишга ихтисослаштирилган фирма ва ташкилотларнинг 92 фоизи, сайёҳларнинг 93,1 фоизи ушбу 4 та ҳудудга тўғри келади.

2017-2021 йиллар давомида туризмни ривожлантириш дастурларига асосан республика бўйи меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш корхоналари сони 1036 тага етказиш режалаштирилган.

Ҳаракатлар стратегияси ва бошқа тегишли ҳужжатларнинг изчил ижроси Ўзбекистонни тез орада йирик ҳамда жозибадор сайёҳлик марказларидан бирига, туризмни эса иқтисодиётимизнинг етакчи соҳасига айлантиришга мустақкам замин яратиши муқаррар.

Хизмат кўрсатиш сифатининг беш босқичли модели сифатни раҳбарият ҳаракатлари билан боғлаш усули сифатида тақдим этилган. Бу ерда менежерлар хизмат кўрсатиш сифатидаги камчиликларни қандай аниқлаш ва бартараф эта олишларини кўрсатиб ўтамиз. Сўнгра хизмат кўрсатиш сифати кўрсаткичлари масалалари кўриб чиқилади: мижозларни қандай сақлаб қолиш, қай тариха нархлар рақобатининг олдини олиш, ходимларни қандай сақлаб қолиш ва харажатларни қандай камайтириш муаммолари ўрганилади.

Бобнинг якунида хизматлар соҳаси ташкилотларидан бирида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастури тақдим этилади.

Ушбу дастурда истеъмолчи ва унинг фаолияти мижозга қаратилган фирма учун маркетинг фалсафаси муҳокама этилади. Бу ерда бир неча муҳим саволлар туғилади: истеъмолчилик қадриятлари ва истеъмолчининг қониқиш даражаси нима? Етакчи компанияларда истеъмолчиларни қаноатлантириш ва юқори қимматликларни тақдим этиш учун иш қандай ташкил этилади? Компаниялар мижозларни қандай сақлаб қолиши ва янгиларига эга бўлиши

---

<sup>3</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармони

мумкин? Компаниялар умумий сифат маркетингини амалиётда қай тариха қўллаши мумкин?

### **Модулнинг мақсади ва вазифалари**

Мазкур предметнинг мақсадлари Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармонидан келиб чиққан ҳолда белгиланади<sup>4</sup>.

“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; миқдорни рўйхатдан чиқариш, қабул қилиш хизматини меҳмонхоналардаги ҳодисалар ва жараёнлар билан ишлаш;

- меҳмонхоналарда маълумотлар базаси ва реал воқеалардан фойдаланиш;

---

<sup>4</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармони

- 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 мобилиловалар 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 тақсимоти

№	Модул мавзулари	Тингловчининг ўқув юкلامаси, соат					
		Ҳаммаси	Аудитория ўқув юкلامаси			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
	<b>Жами:</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

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

Меҳмонхоналарда миждоғдорларини инобатга олиш. Ички миждоғдорларга 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 хақиқат 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**

Харажатлар назорати. Хисобни 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 хақиқат 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.**

Харажатлар назорати. Хисобни 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 тарика 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.;

➤ ўқувфаолиятини ташкил этиш шакллари сифатида қуйидагилардан фойдаланиш назарда тутилган:

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

## БАҲОЛАШ МЕЗОНИ

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

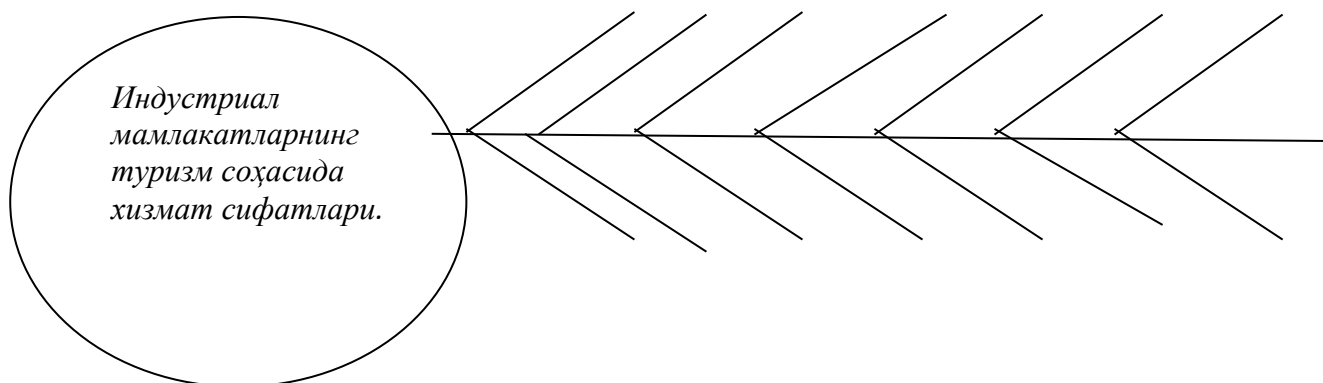
№	Баҳолаш турлари	Энг юқори балл	Изоҳ
1.	Кейс – стадини ечиши	1,5 балл	Вазиятнинг тўғри таҳлил қилингани, муаммоларни сабабларини тўғри аниқлаганлиги, муаммолар бўйича ўзининг хулосаларини бериши баҳоланади.
2.	Мустақил иш топшириғи	1 балл	Танланган мустақил иш мавзусининг ёритилиш даражаси, керакли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

## II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТРЕФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ.

1 - маъруза машғулотига қўйиладиган 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 қуйидаги 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.**

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

**Хулосалаш» (Резюме, Веер) методи**

**Методнинг мақсади:** Буметод мураккаб, кўптармоқли, мумкин қадар, муаммоли характеридаги мавзуларни ўрганишга қаратилган. Методнинг

моҳияти шундан иборатки, бунда мавзунинг турли тармоқлари бўйича бир хил ахборот берилади ва айна 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 васеминар 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 жойлаштириш ҳамда умумий хулоса беринг.

Меҳмонхона бизнесини бошқаришда компьютер тизимлари					
Fidelio		Lodging Touch		Nimeta	
афзаллиги	камчилиги	афзаллиги	камчилиги	афзаллиги	камчилиги
<b>Хулоса:</b>					

#### «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.

Ф	• фикрингизни баён этинг
С	• фикрингизни баёнига сабаб кўрсатинг
М	• кўрсатган сабабингизни исботлаб мисол келтиринг
У	• фикрингизни умумлаштиринг

- 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 билимларни 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 олувчиларга тарқатилади ёки тақдимот кўринишида намоиш этилади;

➤ таълим олувчилариндивидуал тарзда матн билан танишиб чиқиб, ўз шахсий қарашларини махсус белгилар орқали ифода қиладилар. 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.

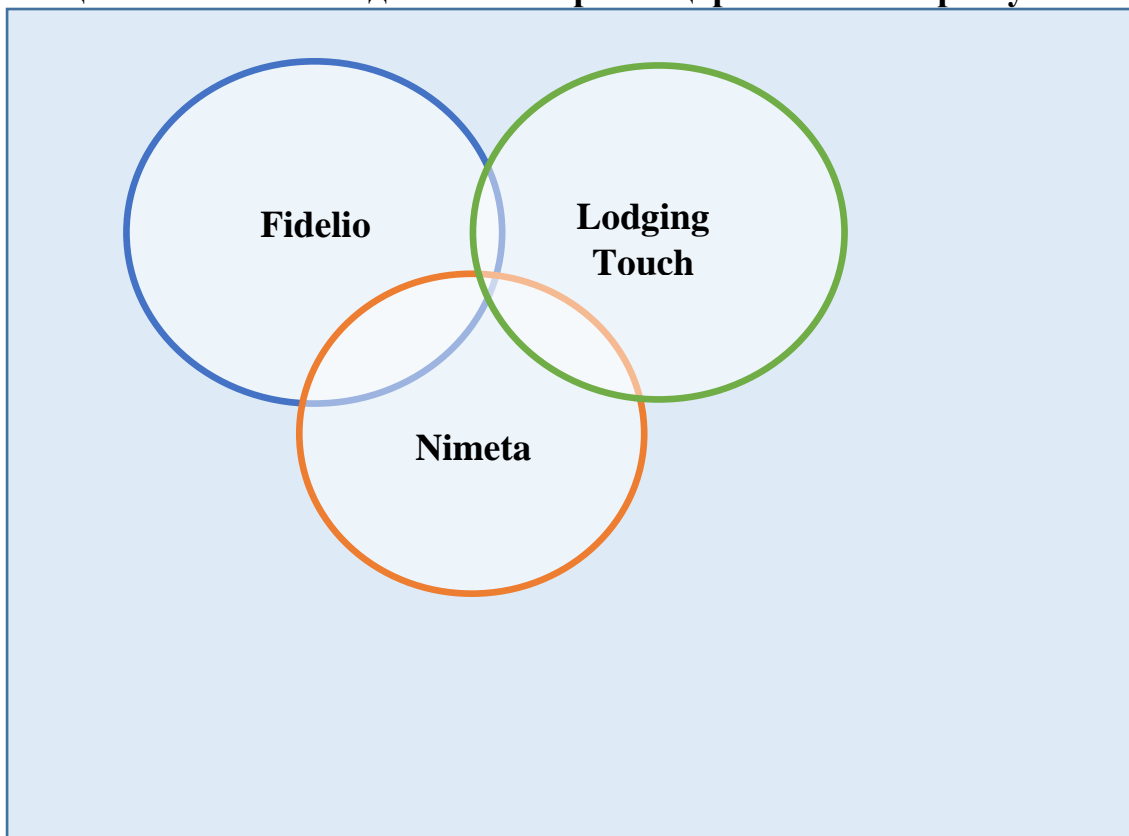
### **Венн Диаграммаси методи**

**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 мустақкамлаш 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!

Ҳаракатлар мазмуни	Якка баҳо	Якка хато	Тўғри жавоб	Гуруҳ баҳоси	Гуруҳ хатоси
Мижозларни кутиб олиш					
Мижозларни рўйхатга олиш					
Номерларга жойлаштириш					

2 - МАЪРУЗА МАШҒУЛОТИДА қуйидаги интерфаол ўқитиш методларидан фойдаланилади:

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

<b>Топшириқ мазмуни</b> → “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”.

**Топшириқ:** 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 турли йўналишлар (тест, амалий кўникмалар, муаммоли вазиятлар машқи, қиёсий таҳлил, симптомларни аниқлаш) бўйича ташхис қилинади ва баҳоланади.

#### Методни амалга ошириш тартиби:

“Ассесмент” лардан маъруза машғулотида 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

- Fidelio 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**

<b>Тушунчалар</b>	<b>Сизнинг фикрингизча ушбу тушунча нимани англатади?</b>	<b>Қўшимча маълумот</b>
Fideleo		
Amadeus		
Galileo		

**“Модулдаги таянч тушунчалар таҳлили”**

<b>Тушунчалар</b>	<b>Сизнингча бу тушунча қандай маънони англатади?</b>	<b>Қўшимча маълумот</b>
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 қатнашчилар 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 охириги 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.<sup>5</sup>

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 ҳолда 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.

---

<sup>5</sup>Robert C. Ford,Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton“Managing quality service in hospitality”

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. Яқка меҳмонлар уларга кўрсатилаётган хизматларнинг қиймати ва сифати уларнинг талаби даражасига жавоб бераётганлигини таъкидлашади.<sup>6</sup>

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 маълумоттларидан қийинроқ деб ўйлашингиз мумкин, чунки бу муҳокама қилинадиган анъанавий менежмент маълумоттларидан 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 масъулиятидадир. Бунга қандай эришиш йўллари эса бу китобнинг асосидир.

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

---

<sup>6</sup>Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton "Managing quality service in hospitality"

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 Уолт 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 энгяхши 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 сисметамик 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. <sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton “Managing quality service in hospitality”

Меҳмон қайта келса, у олдинги тажрибасидан келиб чиқиб, кўпроғини кутиши мумкин. Олив Гарден шуни биладики, 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 харидорининг 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 мохмонхона 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 нарҳдан 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 ва уларнинг қайта яна келишларига ундовчи омилдир.

Ички мижозларга хизмат кўрсатиш

Оммавий истеъмолчиларга кўшимча 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.”

Китобнинг<sup>7</sup> 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 қозониш ва 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 юрғазиб, 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, клиентни 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 сўнгида 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 хизматлар ушбу ташкилотнинг маҳсулотларини сотиш учун тасвирланади. Бу тушунтирувчи маъноларни қисман қопласада, китобда сўз юриталаётган атаманинг ишлатилиши 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 эканлигини ҳиссиётини беради.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton "Managing quality service in hospitality"

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 нархда тез келтирилган гамбургерни сотиб олаётгандир. Кўп меҳмонлар учун бесаришталик ва қимматлигини бургернинг мазасига таъсир кўрсатишга эга. Шундан бери, ҳаммаси меҳмон билан бошланади. Меҳмондўст ташкилот ҳар доим ўз маҳсулотларини хизмати билан фарқламайдилар, балки меҳмонларнинг хоҳши ва умиди билан белгиланади. Чарльз Релсон Ревлон Инкнинг асосчиси, бир қанча йил аввал ўзининг ташкилоти нима қилаётгани ва мижоз нимани сотиб олаётганлиги орасидаги муҳим хусусиятни инобатга олди.: “Заводда биз косметика тайёрлаймиз, магазинда биз умид уйғотамиз”.

### **Хизмат Саноатлари.**

Хизмат маҳсулоти моддий ва номоддий элементларни аралашмаси бўлгани каби бу яхлит ишлаб чиқариш бўлиб, маҳсулотларни тақдим этади. Баъзисаноатлар анъанавий ҳолда хизмат саноатига йуналтирилган 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 бор. Ҳар ким хизматдадир”

### **Тажриба хизматлари учун товарлар**

Замонавий иқтисодиётнинг хусусиятигу кзра меҳмондўстлик ташкилотларининг тушунишларича яхши тайёрланган маҳсулот ёки яхши бажарилган сервис етарли бўлмаслиги мумкин. Агар сиз бугун яхшироқ қопқон курсчангиз дунё сизнинг эшикингизга йўл очадит ёки очмайди. Ҳозирда истеъмолчи товар ва хизматларини чиройли кодokka солиб, ўзинингтажрибасидан келиб чиқади. Албатта, бугунги самолётлар одамларни бир жойдан иккинчи жойга хавфсиз 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 бахслашади.

Б.Жозеф Пайн ва Жаймс Х. Гилмор биринчи бўлиб, саноат иқтисодиётдан хизмат иқтисодиётиги ўтишимиз билан биз ҳозирда иқтисодиётда тажрибаўтказганларнинг 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.

### **Меҳмонни тушуниш**

Яхши бошқариладиган меҳдўстлик ташкилотларида меҳмонлар номаълум тушунча ёки абстракциялар эмасдир. Улар кўпчилик одамлардан фарқли ўлароқ хизматни, хизмат кўрсатишни тушунишади, ҳар биришахсдир,

хар бири бебаҳо; баъзи компаниялар ВІП атамасидан фойдаланишидан мақсад улар бу билан ишчиларга жудаям муҳим инсонлар хизматида эканлигини билдиришди. Хар бир меҳмон бошқа бир меҳмонга муҳтожликни хоҳишнинг қобилятнинг бошқа бир тажрибасини олиб келади. Баъзи меҳмонлар ўзлари билан нима бўлишига қарамай ўзларини жуда бахтиёр хис қилишади, баъзилари бахсиз, зериккан хаттоки жаҳли чиққан ҳолда қайтишади. Баъзи меҳмонлар тухм 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 хар бир меҳмонни қониқтириши балки, у бозорнинг мақсадини қидириши, шунингдек меҳмоннинг умидлари, хоҳиши, талаби ва хусусиятига қараб фойдасини кўзлаб унинг кейинги келишини ўйлаши керак. Харидорнинг 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 хар бир меҳмоннинг фикридан келиб чиқиб, дизайнлаш уларга имкон қадар шахсий тажрибаларга хос таклифлардан келиб чиққан ҳолда тушуниш ва баҳолаш муҳимдир.

### **Меҳмонлар тажрибаси.**

Ушбу вароқларда 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 лойихаларни 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 нет 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 оsonлаштирилган. 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.<sup>9</sup>

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. Меҳмоншунос 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 олишмасканига, круизга, самолётда ёки паркка борасиз сизда қатор алоҳида хизмат кўрсатиш тажрибалари бўлишига қарамай сиз бутун меҳмонхона тажрибасининг умумий қиймати ва сифати ҳақида ўзингизнинг сўнги сўзингизни айтасиз. Агар сиз кўпчилик одамлар каби 3 кун ёки бир хафтани дам олиш масканида ўтказсангиз, ҳар бир кунни алоҳида меҳмон тажрибасини

---

<sup>9</sup>Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton “Managing quality service in hospitality”

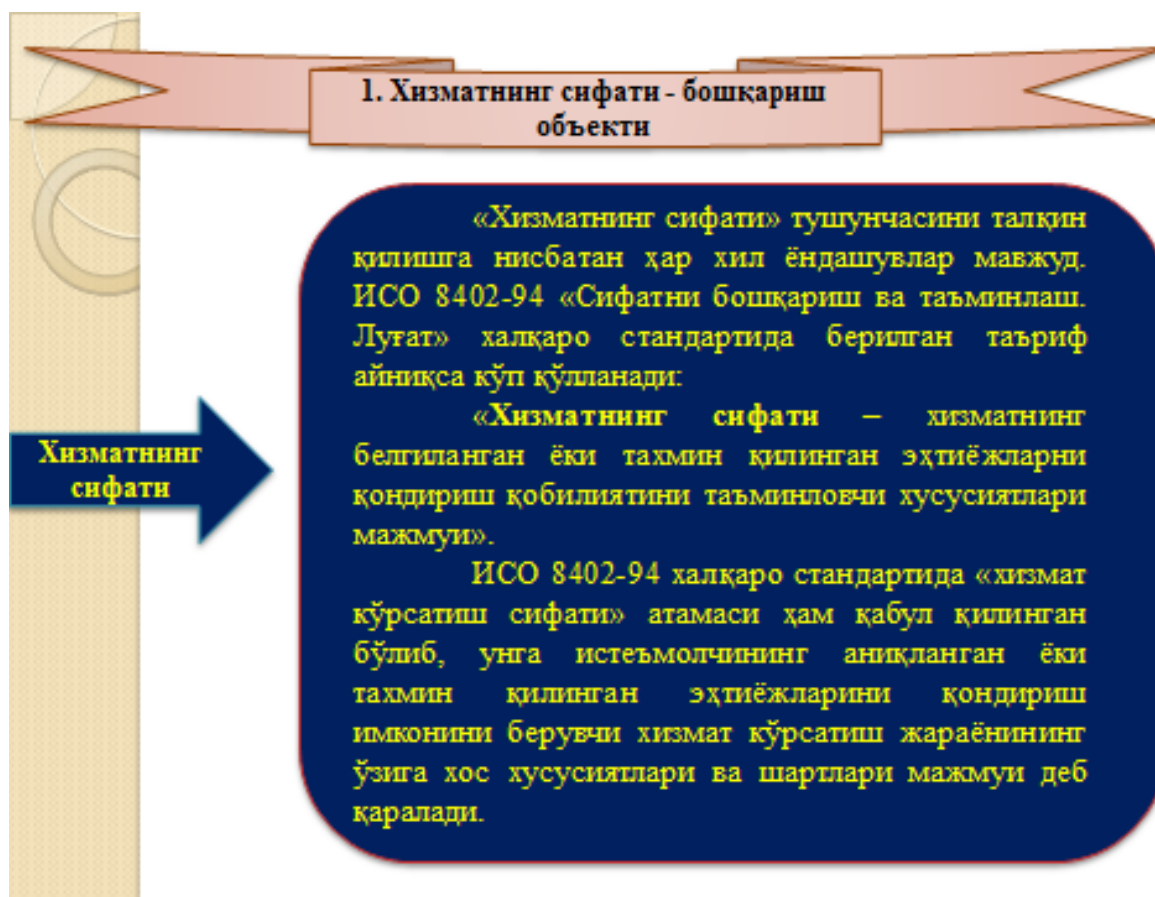
умумий бир кун тажрибасига қўшасиз ва бир кунлик тажрибалар бутунлигча дам олиш маскани тажрибасига қўшилади.

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 хоҳишингиз, 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».



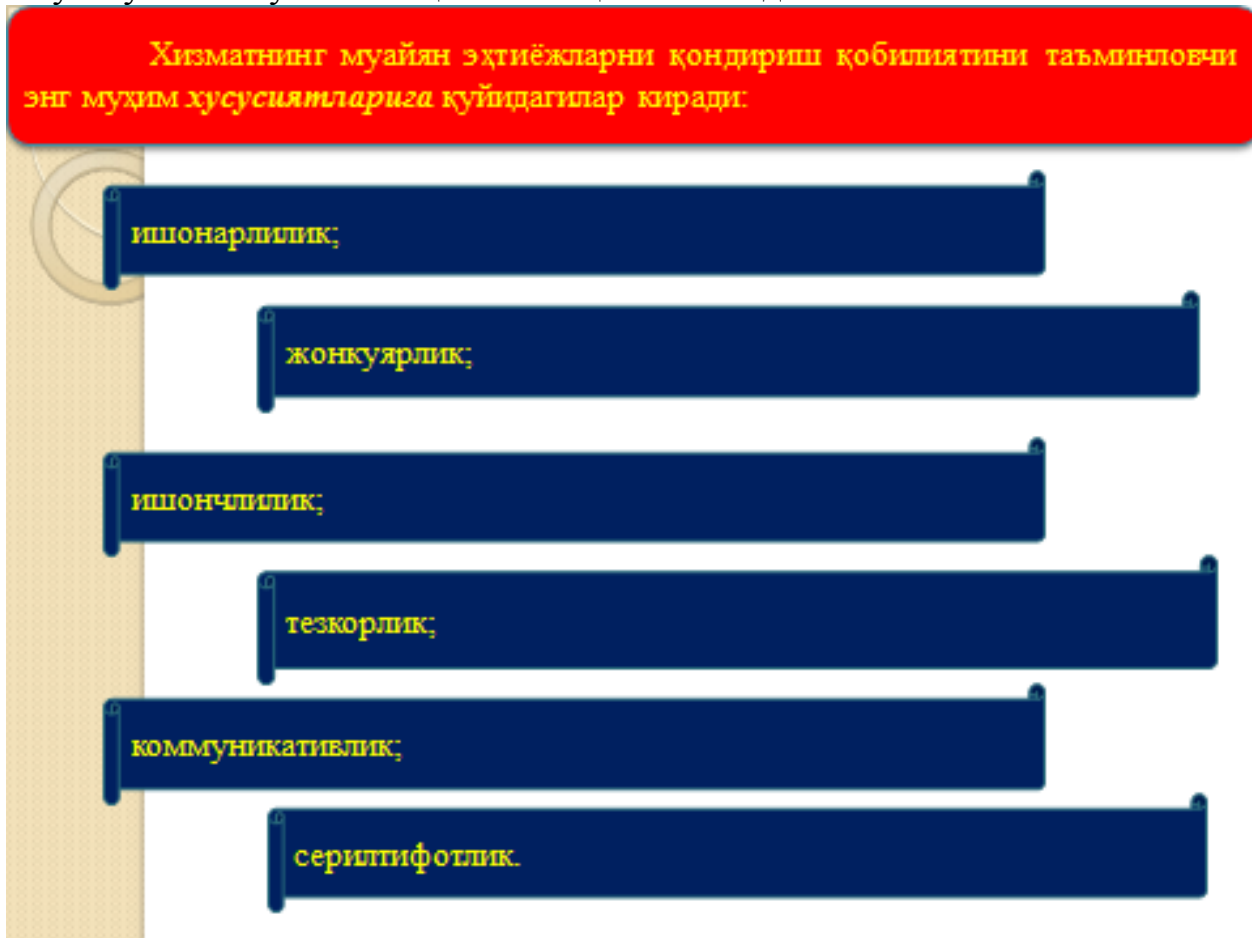
ИСО 8402-94 халқаро стандартида «хизмат кўрсатиш сифати» атамаси ҳам қабул қилинган бўлиб, унга истеъмолчининг аниқланган ёки тахмин қилинган эҳтиёжларини қондириш имконини берувчи хизмат кўрсатиш жараёнининг ўзига хос хусусиятлари ва шартлари мажмуи деб қаралади.

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

- ишонарлилик;

- жонкуярлик;
- ишончлилик;
- тезкорлик;
- коммуникативлик;
- серлтифотлик.

**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 харажатлар ҳам, миждозга дўстона ва хушмуомала муносабат ҳам силлиқлай олмайди.



**Жонкуярлик** - миждозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишга тайёрлик. Хизмат кўрсатиш вақтида кўпинча фавқулдда ҳолатлар рўй беради ёки миждозлар кутилмаган илтимослар (масалан, номерга оқ рояль ёки каттароқ каравот кўйиш ва ҳ.к.) билан мурожаат этади. Бундай ҳолларда 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 фавқулдда 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 корxonанинг талабчан ва жанжалкаш мижозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қондасига биноан, мижозларнинг 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. 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 йўкотади, янги мижозни жалб қилиш янада оғирлашади ва қимматлашади. Мижозларга хизмат кўрсатиш халқаро уюшмаси ўтказган тадқиқотлар янги мижозни жалб қилиш харажатлари 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 муружаат 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<sup>10</sup>.

### 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 путурни меҳмонхона биносини реконструкция қилиш ва қайта жиҳозлашга сарфланган катта харажатлар ҳам, мижозга дўстона ва ҳушмуомала муносабат ҳам силлиқлай олмайди.



<sup>10</sup> Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton "Managing quality service in hospitality"



**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 интеръери, хоналар, йўлакларнинг тозалиги, серилтифот хизматчиларнинг ораста кўриниши – буларнинг барчаси хизмат кўрсатиш сифатининг ташқи мезонлари бўлиб, миждозлар муайян корхонада ҳамма нарса жойидалиги ва унга ишониш мумкинлиги ҳақида шуларга қараб хулоса чиқаради.

### Жонкуярлик



**Жонкуярлик** - мискозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишга тайёрлик. Хизмат кўрсатиш вақтида кўпинча фавқулодда ҳолатлар рўй беради ёки мискозлар кутилмаган илтимослар (масалан, номерга оқ рояль ёки каттарок каравот кўйиш ва ҳ.к.) билан мурожаат этади. Бундай ҳолларда 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 фавқулодда ҳолатлар рўй берган ва рўй бераверади. Шу боис бундай муаммоларни ҳал қилиш йўллари оқидан режалаштириш ва ўз иш принципларини ишлаб чиқиш зарур. Бундай ҳолларда ходимлар сифатли ишлашлари, юзага келган муаммоларга зудлик билан эътибор беришлари, ҳар бир корхонанинг талабчан ва жанжалкаш мискозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қондасига биноан, мискозларнинг 20% муаммоларнинг 80% ни вужудга келтиришини тахмин қилиш мумкин). Меҳмонхона корхоналарида ўтказилган талқикотлар низоли вазиятларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг аксарияти ўзини ҳимоя қилишга, муаммонинг юзага келишига сабабчи эмаслигини исботлашга ҳаракат қилишини кўрсатади.

**Тезкорлик** – хизмат кўрсатувчи ходимлар билан алоқа боғлашнинг осонлиги. Мисол учун, агар меҳмон номерга чопарни чақирган бўлса, у бир неча соат ичида эмас, балки санокли дақиқаларда етиб келиши лозим.

**Коммуникативлик** – миждозларга зарур ахборотни ўз вақтида ва уларнинг кўшимча талабисиз тақдим этиш ҳисобига ходимлар билан миждозлар 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 санокли дақиқаларда етиб келиши лозим.

**Коммуникативлик** – миждозларга зарур ахборотни ўз вақтида ва уларнинг кўшимча талабисиз тақдим этиш ҳисобига ходимлар билан миждозлар 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 лозим<sup>11</sup>.

**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**



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.

<sup>11</sup> Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton “Managing quality service in hospitality

## 2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуқтан назаридан



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

Хизматнинг сифатига баҳо беришда истеъмолчи ўзига берилган нарсани ўзи олишни хоҳлаган нарсага солиштиради. Муайян хизматга берилган баҳо истеъмолчининг шундай хизматлар кўрсатувчи корхоналарга мурожаат этиш тажрибасига, хизмат ҳақидаги билимларига, шахсий хоҳиш-истакларига ҳамда хизмат кўрсатувчи корхонанинг имижига боғлиқ бўлади. Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффе́ктларига 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 корхонанинг имижига боғлиқ бўлади. Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффе́ктларига бўйсунди.

Фойдаланувчининг хизмат сифатини қабул қилишининг юқорида тавсифланган модели мазкур тушунчага қуйидаги уч таркибий қисм бирлиги деб қараш имконини беради:

асосий сифат;

талаб этилган сифат;

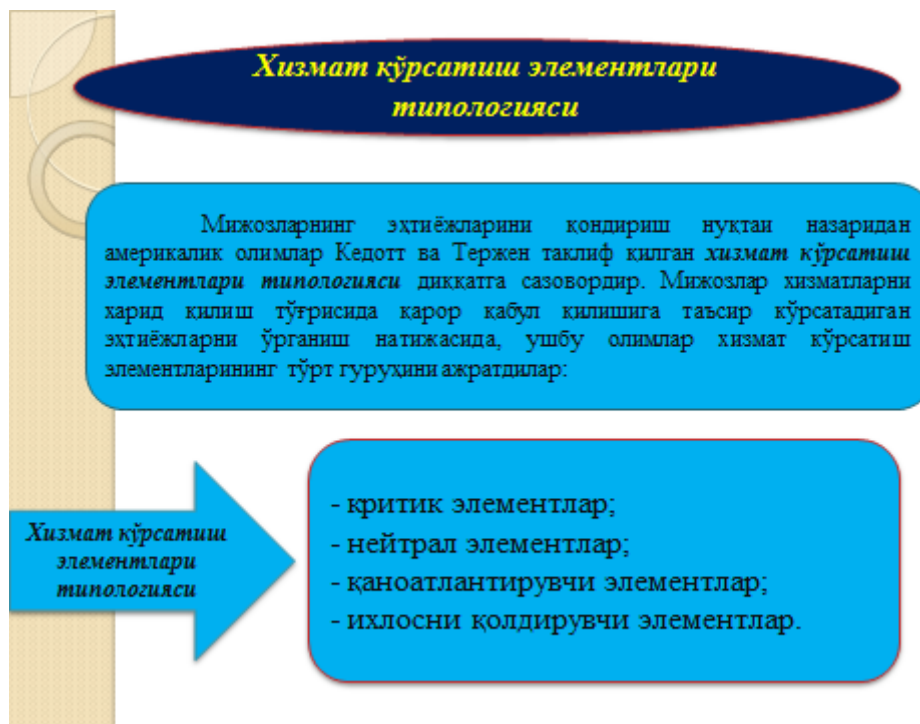
хоҳланган сифат.

Танлаб қабул қилиш айти 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 х.к.) киради.

## 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 эффеќти вужудга келади: кутилган натижанинг катталиги контраст эффеќтини 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 тескариси содир бўлади.

Фойдаланувчининг хизмат сифатини қабул қилишининг юқорида тавсифланган модели мазкур тушунчага қуйидаги уч таркибий қисм бирлиги деб қараш имконини беради:

- асосий сифат;
- талаб этилган сифат;
- хоҳланган сифат.

**Асосий сифат** – хизматнинг фойдаланувчи бўлиши шарт деб ҳисоблаган хоссалари йиғиндиси. Мижоз мазкур сифатнинг мавжудлигига умид қилиб, ишлаб чиқарувчи билан уларни муҳокама қилишни лозим топмайди. Меҳмонхона корхонаси хизматлари учун асосий сифатларга қуйидагилар мисол бўлиши мумкин:

- меҳмонхонага жойлашишда тоза чойшаб, ёстик жилди ва 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 харажатлар 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. Меҳмонхона 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<sup>12</sup>.

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;

<sup>12</sup> Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotelmanagement andoperationsC. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy "Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation"

- қаноатлантирувчи элементлар;
- ихлосни қолдирувчи элементлар.

*Критик элементлар* меҳмондўстлик саноатининг моҳиятини ташкил этади. Улар истеъмолчининг хулқ-атвориға бевосита таъсир кўрсатувчи асосий омиллардир. Мазкур элементлар биринчи навбатда мавжуд бўлиши керак, чунки улар истеъмолчилар учун зарур стандартлар минимумига асосланади. Агар корхоналар рақобат кураши шароитида яшаб қолишни истасалар, улар айнан мана шу хизмат кўрсатиш элементларини таклиф қилиш учун қўлларидан келганча ҳаракат қилишлари лозим. Меҳмонхона номерлари, жамоат жойларининг тозалиги, хавфсизлик, соғлом овқат мана шундай элементлар жумласидан. Мазкур минимал стандартларга эришилган-эришилмаганлигига қараб миқозларда 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 миқозларнинг 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* миқозларда яхши таассуротлар қолдириши мумкин. Аммо миқознинг 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 миқознинг салбий муносабатига сабаб бўлган элементлар *ихлосни қолдирувчи элементлар* ҳисобланади. Бироқ, барча элементлар тўғри бажарилган тақдирда, миқозларда ҳеч қандай норозилик туғилмаслиги мумкин. Бундай элементларга нотўғри танланган ёки ташкил этилган, меҳмонларни узоққа боришга мажбур қилувчи машиналар турар жойи, кенг тарқалган кредит карточкалари бўйича ҳақ тўлашнинг рад этилиши, ходимларнинг 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-

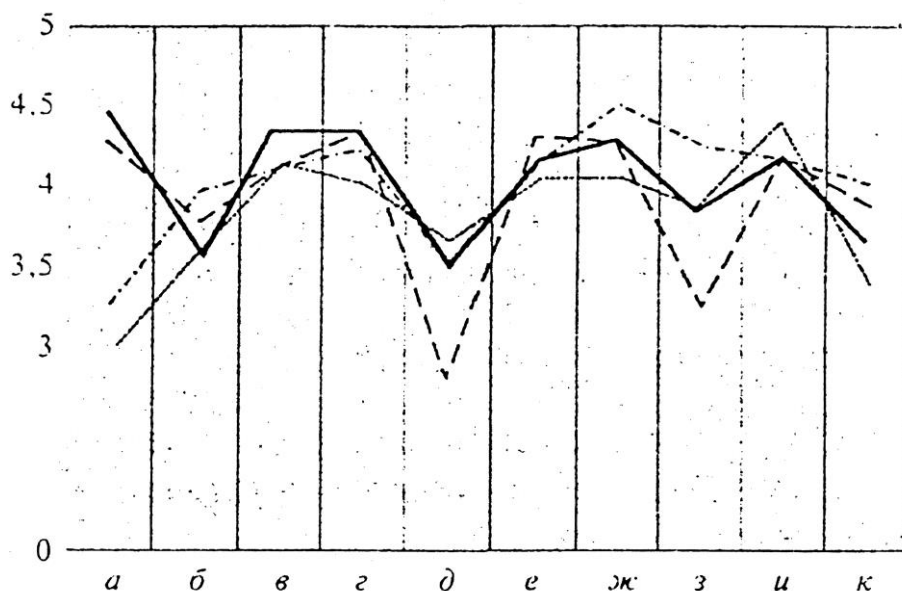
тўғри солиштириш имконини беради. «Нисбий сифат» тушунчаси шундан келиб чиқади. У:

- 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 камраб олиш имконини беради.

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

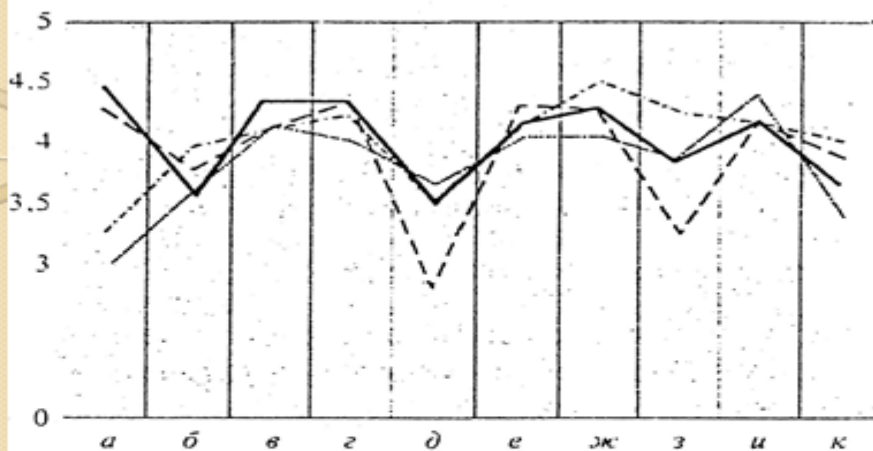
Биринчи босқич. Муайян хизматларни харид қилиш тўғрисида қарор қабул қилинишига олиб келувчи, истеъмолчи нуқтаи назаридан энг муҳим мезонларни (5-10) ажратиш лозим. Бунда нархлар ҳисобга олинмаслиги керак. Ажратилган мезонларнинг муҳимлигини истеъмолчи билан бевосита алоқа қилувчи ва бу соҳада катта 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 (9.1-расм).



**1-расм. Меҳмонхона хизматларининг нисбий сифати профили.**

*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 қўшниларнинг хулқ-атвори; к-номердаги мебель.*



9.1-расм. Меҳмонхона хизматларининг нисбий сифати профили:  
 а-жойлашган ўрни; б-оқатлантириш сифати; в-хавфсизлик; г-ходимларнинг касбий лаёқати даражаси; д-қўшимча хизматлар таклифи; е-номерлар, Ҳажатхона, душдаги тозалик; ж-ходимларнинг ҳушмуомалалиги ва илтифотлилиги; з-телевизор, видео, аудио аппаратуранинг ишлаши; и-осойишталик ва қўшнилариинг 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 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:

**Сифат + Ишонччилик + Хизмат кўрсатишда қулайлик**

**Қиммат=** \_\_\_\_\_

**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 миқдорга 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. Миқдор 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 демек». 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 беради.

«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.

Бирок, агар функционал сифат паст бўлса, ҳатто меҳмонхонадаги энг яхши номер ҳам кўрсатилган хизматдан қониқмаганлик ҳиссини ўнглай олмайди.

*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 қиради.

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 очиқ фаолият;

- минтақавий стандартлаштириш – жаҳоннинг бир жуғрофий, сиёсий ёки иқтисодий минтақасида жойлашган давлатларнинг тегишли органлари учун очиқ 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.

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

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

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

*Стандартиштириш 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 этади:

- *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 тарикасида, 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 тарикасида, бундай 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<sup>13</sup>.

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 пакетида 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. Шунингдек 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. 2-қисм. Хизматлар бўйича раҳбар

<sup>13</sup> 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"

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.**

**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 беришга 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.

**Сертификатлаштириш** – муайян хизмат қўйилган талабларга жавоб беришга 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<sup>14</sup>.

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 тизимдир.

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

<sup>14</sup> 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"



- тизимни бошқарувчи, унинг фаолиятини назорат қилувчи марказий орган. У сертификатлаштиришни амалга ошириш ҳуқуқини бошқа органларга ўтказиши ҳам мумкин;
- сертификатлаштиришни амалга ошириш қоидалари ва тартиби;
- сертификатлаштиришни амалга оширишни тартибга солувчи норматив ҳужжатлар;
- 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 айни бир хил хизматларга тааллуқли стандартлар, қоидалар ва тартиб-таомилларни қўллайди.

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 айни бир хил хизматларга тааллуқли стандартлар, қоидалар ва тартиб-таомилларни қўллайди.

Сертификатлаштириш мажбурий ва ихтиёрий хусусиятга эга бўлиши мумкин.

*Мажбурий сертификатлаштириш* қонунлар ва қонун ҳужжатларига 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 сертификатлаштириш* 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 схемалар

Схема рақами	Ижро маҳоратини	Хизмат кўрсатиш жараёнини	Қорхонани аттестация	Сифат тизимларини сертификатлаштириш	Хизмат натижаларини анлаб 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 қорхоналарнинг 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.

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

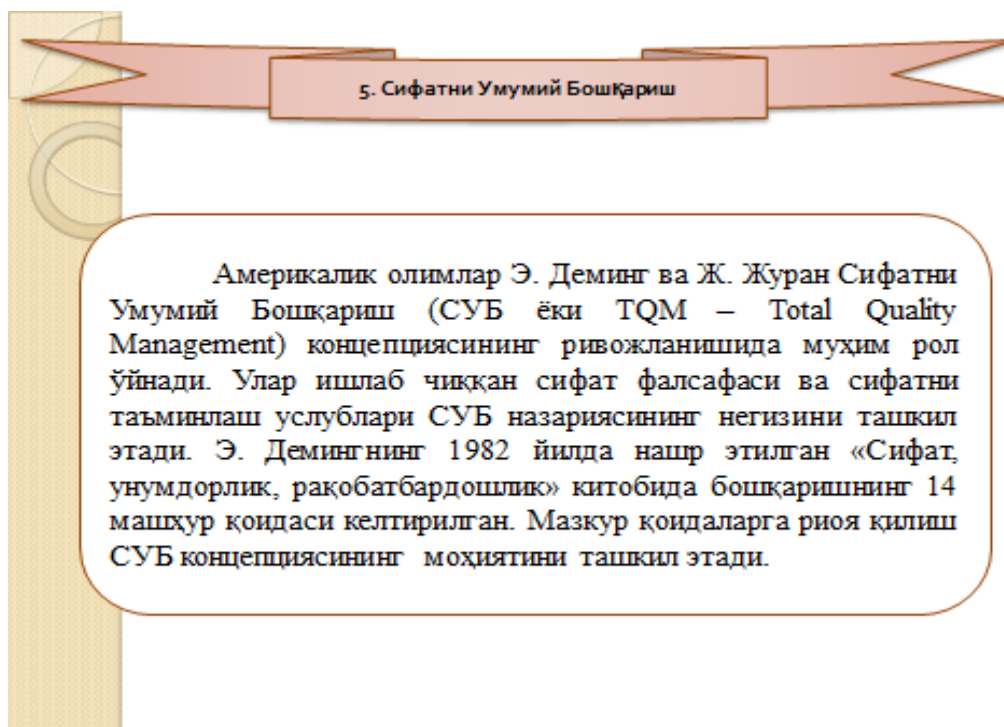
Схемаларнинг	Ийро маҳоратини баҳолаш	Хизмат кўрсатиш нафайтон баҳолаш	Корхонани аттестация қилиш	Сифат тизимларини сертификатлаштириш	Хизмат натижаларини ташлаб текшириш	Инспекция назорати
1	X				X	Хизмат натижасини текшириш
2	X					Хизмат натижаларини социологик баҳолаш
3		X			X	Жараённинг барқарорлигини 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 қоидаси келтирилган. Мазкур қоидаларга риоя қилиш СУБ концепциясининг моҳиятини ташкил этади.



#### **Деминг қоидалари**

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 негизида 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 чақириклардан 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 қуйидаги 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;

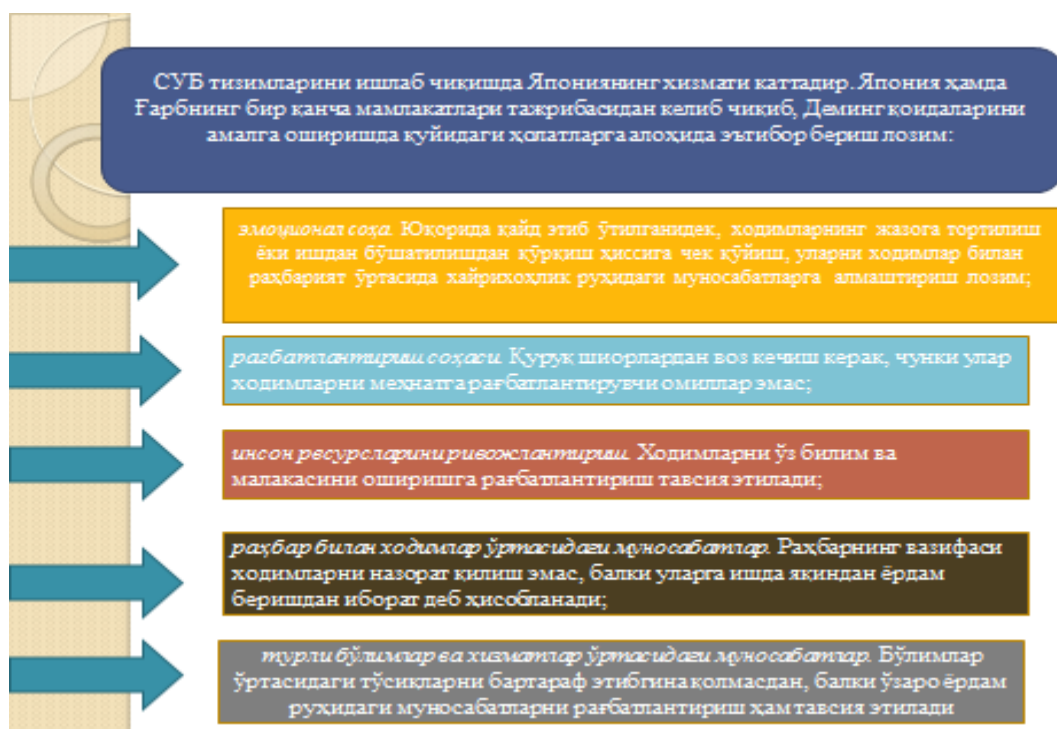
- *инсон ресурсларини ривожлантириш*. Ходимларни ўз билим ва малакасини оширишга рағбатлантириш тавсия этилади;
- *раҳбар билан ходимлар ўртасидаги муносабатлар*. Раҳбарнинг вазифаси ходимларни назорат қилиш эмас, балки уларга ишда яқиндан ёрдам беришдан иборат деб ҳисобланади;
- *турли бўлимлар ва хизматлар 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<sup>15</sup>.

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.

---

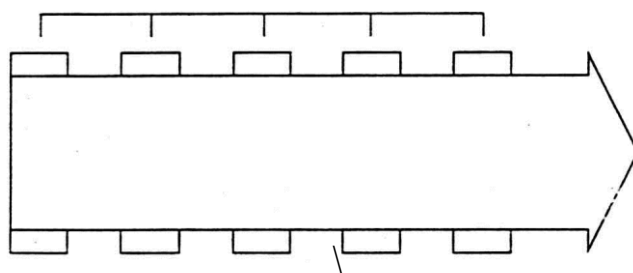
<sup>15</sup> Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotelmanagement andoperationsC. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy "Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation"

Жараён ўз фаолиятида муайян ресурслар (одамлар, ускуналар ва х.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



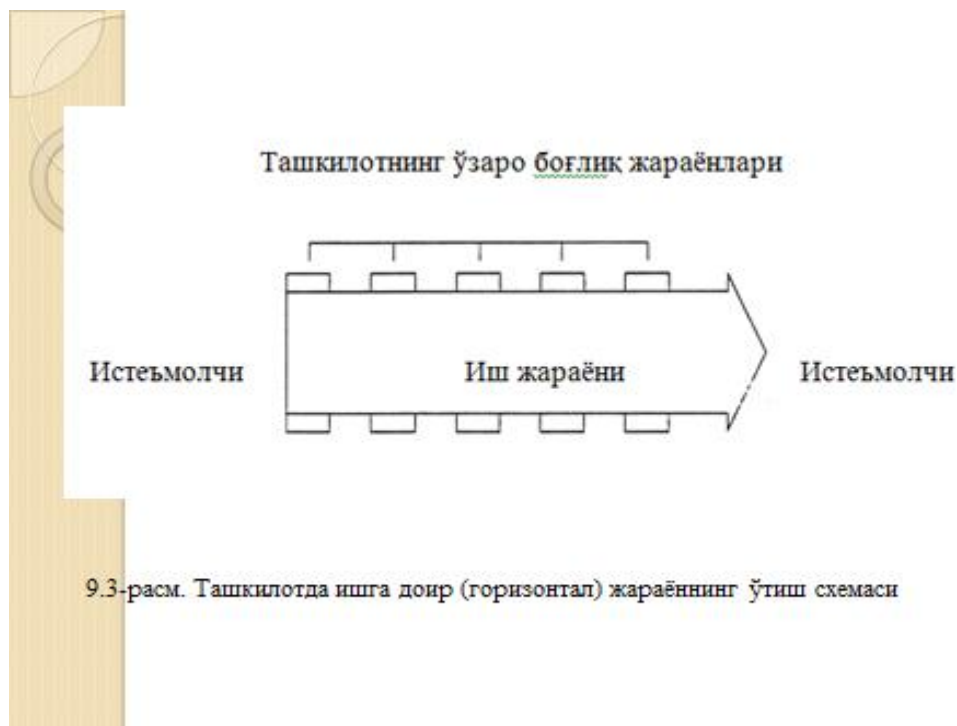
Истеъмолчи Иш жараёни Истеъмолчи

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 аниқлатади.

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<sup>16</sup>.

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

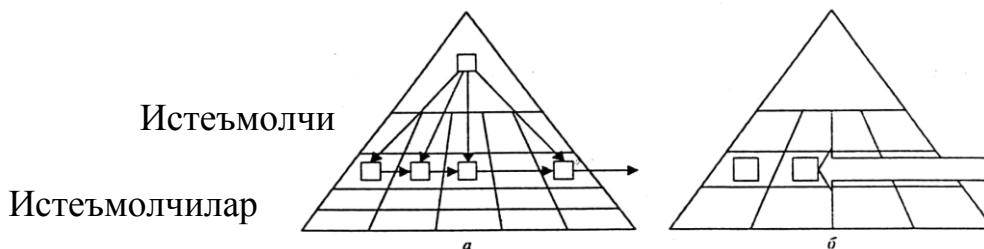
Бўлиб-бўлиб жойлаштириш сиёсатини ишлаб чиқишнинг икки схемаси мавжуд (расм):

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

<sup>16</sup> 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"

мақсад ва стратегиялар бир йўлда – тепадан пастга қараб жойлаштирилади. Мазкур сиёсатда, қоида тариқасида, функционал тўсиқлар 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



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

2. Горизонтал схема (9.4-расм, б) – 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 (расм, б) – 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 тутати. 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 тариқа 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. Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари.
- 2.5. Меҳмонхона бинолари таркиби.
- 2.6. Меҳмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш.
- 2.7. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш.
- 2.8. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари.
- 2.9. Ходимларнинг мижозлар билан муомала қилиш умумий қоидалари.

**Таянч иборалар:** *Меҳмонхона тарифлари: ярим пенсион; тўла пенсион; меҳмонхона мижози; номери; VIP – мижозлар; СIP - мижозлар меҳмонхонани бизнеси; курорт меҳмонхоналар; умумий овқатланиш хизматлари; номер фонди; электрон қулфлар; Grandmasterkey бошқалит; Вестибюл хоналари; Савдо машиий 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 намоёишини тақдим қилади. Ушбу қисимда 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 мураккаблашишини 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 ҳақида ўрганади ва алоқалар энг асосий масала деган хулосага келади. Қабулхона менежерлари ҳар бир бўлим менежерлари каби жавобгарликка эгаликлари бошқа меҳмонхона бўлимлари қабулхоналари ва меҳмонхона мижозлари билан алоқа ўрнатишда ҳамкорлик қилишлари уларнинг вазифаларига киритилди. Ушбу ташкилотлардан келиб чиққан ҳолда қабулхона менежерларининг асосий ишлари хабарлар ўртасида алоқа орнатишда яққол кўринади. Энг муҳим масала шуки меҳмонхона билан шуғулланувчи фирмалар қабулхона менежерлари лавозимига алоқа ўрнатиш маҳоратига ега бўлган шахсларни танлаш энг муҳим критерия деб ҳисоблашларидир. Замонавий меҳмонхонанинг диққат маркази бўлишининг позитив аспекти шуки қабулхона ходимлари меҳмонхонани ташкилий тизимида асли ҳақиқатда нима содир бўлаётганини аниқангламоқлари муҳим. Салбий кўринишлардан бири қабулхона хизматчиларининг мижозлар имкониятига енгиллик билан қарашлари. Мижозларнинг шикоятлари билан ишлаш қабулхона ходимлари органишлари мумкин бўлган энг қийин вазифа бўлиши мумкин. Муваффақиятли қабулхона бошқарувчиси ушбу ҳолатга нисбатан бенуқсон ҳаракатқилиши керак ва ҳар бир шикоятга оғзаки ёки ёзма тарзда муурожаат 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-йилда Визям ўзининг “калит сакловчилар: Америка меҳмонхоналарнинг Консершлари китобини ҳам ёзган эди. Унда асосан Европа меҳмонхоналари тажрибасига суянган ҳолда, хонани тарқ этаётган мижозлар калитларини консершга бериб кетишар эди ва консерш хона калитини мижоз учун сакларди. Хозрги кунда ушбу калит сўзи метафора сифатида жараёнга нисбатан меҳмонхона эшигида турувчи эшик болларига нисбатан ишлатилади<sup>17</sup>.

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

### **Қабулхона менежерларининг ишларини электронлаштириш**

Меҳмонхона қабулхонасининг хаяжонга келтирувчи муҳити талабаларни кўпроқ ўзига жалб қилади. Одамлар ҳаётнинг турли жавҳалари ҳақида дунёнинг турли бурчакларидан конференция, йиғилиш ва бошқа сабабларга кўра оила ва дўстлари билан йиғилиб турли муаммолар ҳақида шуерда

---

<sup>17</sup> 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"

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.

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 машхур вакиллари ва ш.к. киради. Иккинчи тоифага меҳмонхона бизнеси учун фойдали бўлиши мумкин бўлган шахслар (директорлар кенгаши аъзоси, таркибига айти 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.

VIP-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 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 хизматида билдиради. Агар, айтайлик, унинг эътирози номер яхши тозаланмагани билан боғлиқ бўлса, бу камчиликни қабул қилиш хизматида 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<sup>18</sup>.

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 миқдорий жиҳатдан авторитар бошқариш усули нисбатан кўп учрайди. Бу ҳолат шу билан изоҳланиши мумкинки, меҳмонхона бизнеси узоқ 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.

#### **2.4. 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 биноси юқорига қараб минора шаклида юксалиб боради, бунда йўлак узунлиги

---

<sup>18</sup> 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"

қисқаради. Баъзан у ҳалқа шаклида бўлиб, унинг ичида лифт шахтаси жойлашади.

Эски меҳмонхоналарнинг бинолари кўпинча ички ҳовлили «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 биноси ўзига хос хусусиятга эга. Бунда деразаси денгизга қараган номерларга мумкин қадар кўпроқ эга бўлишга ҳаракат қилинади. Шу мақсадда, агар жой рельефи имкон берса, меҳмонхона биноси тоғ ёнбағри бўйлаб денгизга тушиб борадиган катта «пиллапоялар» шаклида қурилади. Шунда барча номерлар деразаси денгизга қарайди. Текис қирғоқларда уч қиррали юлдуз шаклидаги (режада) бинолар айниқса кўп қурилади. Ҳар бир қирра бўйлаб йўлак ўтади, йўлакнинг икки томонида номерлар жойлашади. Бундай ечимда номерларнинг учдан икки қисми денгизга қарайди<sup>19</sup>.

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 ташқарисидида жойлашади.

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

1. Меҳмонхона ўз харажатларини мақбул муддатларда оқлаши учун қурилиш қийматини номерлар сонига бўлганда ушбу номер тарифидан минг баравардан кўпроқ сон чиқиши керак. Бунда меҳмонхонанинг тўлиш 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 м<sup>2</sup> ни, икки ўринли номерники эса – 15 м<sup>2</sup> ни ташкил этади. Ҳозирда меҳмонхона (уч-тўрт юлдузли) намунавий номерининг майдони 20-30 м<sup>2</sup> ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 40 м<sup>2</sup> ва ундан кўпроқни ташкил этади. Номернинг маъқул

---

<sup>19</sup> 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"

геометрияси – минимал кенглиги 3 м., томонларининг ўзаро нисбати  $2 \times 1$  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  $1,5-1,8 \text{ м}^2$  ҳисобидан, бар майдони – ҳар ўринга  $1,3 \text{ м}^2$  ҳисобидан, банкет залининг майдони – ҳар ўринга  $1 \text{ м}^2$  гача, ресторан ошхонасининг майдони – ресторандаги ҳар ўринга  $0,9-1 \text{ м}^2$  ҳисобидан белгиланади. Ошхона майдонининг тахминан ярмини омборхоналар эгаллайди.

7. Маъмурият эгаллайдиган майдон ҳар номерга  $0,3-0,5 \text{ м}^2$  ҳисобидан, номер фонди хизматининг омборхоналари майдони – ҳар номерга  $1 \text{ м}^2$  ҳисобидан, ходимлар учун хоналар (ошхона, душхона, гардероб) майдони – ҳар номерга  $4 \text{ м}^2$  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  $\text{м}^2$  катта бўлиши керак, акс ҳолда миждоз фарқни сезмаслиги мумкин.

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

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

1. Меҳмонхонанинг оқилона ҳажми. Бу масала 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 якка 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 мижозлар норозилигига сабаб бўлади. Бундан ташқари, шундай мижозлар ҳам борки, улар ёнғин чиққудек бўлса, пастга тушишга улгурмай қолишидан қўрқиб, олтинчи қаватдан юқорига жойлашишга кўнмайди.

4. Хавфсизликни таъминлаш муаммоси. Агар мижоз меҳмонхонада ўзини хавфсиз ҳис қилмаса, у бу ерга бошқа келмайди. Мижоз номерда ўзини хавфсиз ҳис қилиши учун мазкур номер эшиги мустаҳкам ва ишончли бўлиши (ҳеч бўлмаса шундай кўринишга эга бўлиши), занжирга қулфланиши, «кўзча» ва ишончли қулф билан жиҳозланган бўлиши керак. Ҳозирда уч хил калитли: механик, магнитли ва электрон қулфлар қўлланади. Уларнинг барчаси ўз ютуқ ва камчиликларига эга. Механик қулфлар нисбатан арзон. Магнитли қулфлар уларнинг калити йўқолган тақдирда қулфни қайта дастурлаштириш имконини беради (бундай ҳолда механик қулфни алмаштиришга тўғри келади). Бундан ташқари, магнитли ва электрон калитли система номерга кирган барча одамларни 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 қизғин 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 ўғрилик 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 чироқларни ёқишдан олдин калитни ана шу мослама тирқишидан ўтказиш талаб этилади. Номердан кетаётганда мижоз калитни ўзи билан олиб кетади ва орадан маълум вақт ўтгач, номердаги чироқ ўз-ўзидан ўчади;
- кредити тугаган меҳмон учун номерга киришни блокировка қилиш.

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

Системанинг тармоқ тури ўрнатилган, яъни барча қулфлар 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 қулфларни 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 ресторани ўз хизматларини қўчадаги мижозларга ҳам таклиф этса; фойдаланиш харажатларини камайтириш муаммоси; ёнғин хавфсизлиги тизимини ташкил этиш муаммоси ва б.

## 2.5. 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 тозаланиш 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<sup>20</sup>.

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 қўшимча эҳтиёжларини қондириш имконини беради.

<sup>20</sup> 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"

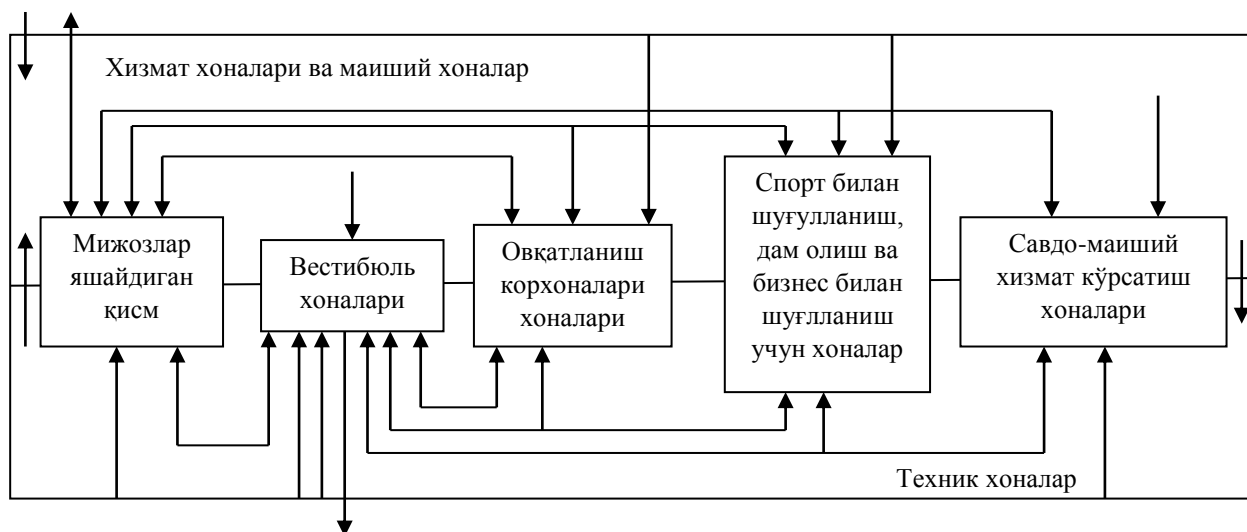
Техник хоналарда меҳмонхонанинг ҳаво алмаштириш, марказлаштирилган тартибда ахлатни йиғиш ва бартараф этиш, телефон, сигнализация техникасини ва меҳмонхона ҳаёт фаолиятини таъминловчи бошқа системаларнинг ишини назорат қиладиган хизматлар жойлашади.

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 ш.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 4.1-расмда ифодаланган.



**3.1-расм. Меҳмонхона хоналари ва биноларининг асосий гуруҳлари ва уларнинг алоқалари**

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

Ички оқимлар (хоналар ва хоналарнинг гуруҳлари ўртасида), кирувчи (ташқи муҳитдан меҳмонхонага) оқимлар, 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.

## 2.6. 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 (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Меҳмонхона вестибюлининг майдони ҳар хил – бир ўрин хисобидан 0,3-1,7 м<sup>2</sup> 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<sup>21</sup>.

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

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

Вестибюлнинг ҳар бир зонасига жойлаштирилган жиҳозлар фақат керакли микдорда бўлиши керак. Вестибюлни 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.

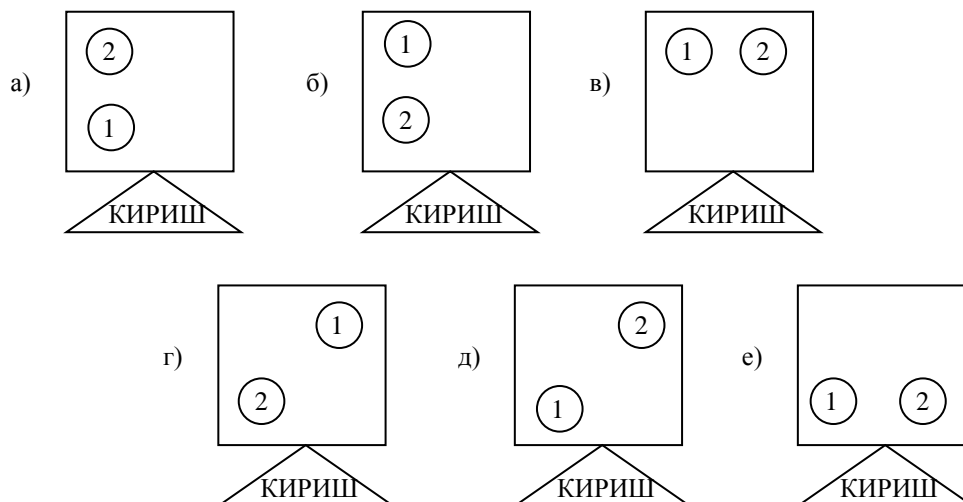
Келган меҳмонларни расмийлаштириш зарур. Меҳмонлар уларнинг ҳужжатларига кўра қабул қилинади. Маъмур меҳмон билан яшаш жойини (номер тоифаси, унинг жойлашган ўрни ва ш.к.ни), кўрсатиладиган хизматларни, яшаш муддатини келишиб олади. Яшаш учун ҳақ олинади.

---

<sup>21</sup> Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotelmanagement andoperationsC. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy "Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation"



Расмийлаштириш яқунланганидан кейин меҳмонга номер картаси ва калити бериледи.



**2.2-расм. Вестибюлнинг 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, мижознинг 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 бериледи), мижоз номер ва калитни топширади. Мижоз билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12 соат) тизимини жорий этиш меҳмонхона маъмуриятига мижозлар билан техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Мижозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади<sup>22</sup>.

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

<sup>22</sup> Denney G. Rutherford, Michael J. O’Fallon “Hotelmanagement andoperations” C. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy“Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation”

келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг ҳисоби юритилади, мижозларга 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 мижозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижоз ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратура билан жиҳозланади.

## **2.7. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш.**

Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми таркибига номерлар, горизонтал коммуникациялар (йўлаклар), зина-лифт майдончалари, навбатчи ходимларнинг хоналари киради. Кўп қаватли меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қавати бир ёки бир неча йўлакдан иборат, тархининг шакли ҳар хил бўлиши мумкин. Мижозлар яшайдиган қисм майдонининг номерлар ва бошқа хоналар ўртасида тақсимланиши турли меҳмонхоналарда ҳар хил бўлади: номерлар улуши 54-70% ни, коридорлар улуши – 13-22% ни ташкил этади. Сифими 25 кишидан ошмайдиган айрим чет эл меҳмонхоналарида дам олиш зонасининг майдони камида 16,7 кв. м. бўлиши назарда тутилган. Йирикроқ меҳмонхоналарда ҳар бир қўшимча мижозга 5 кв. м. дан иборат дам олиш зонаси назарда тутилади<sup>23</sup>.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга. У мижознинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади.

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

Хоналар (ёки хона) майдони функционал зоналарга бўлинади. Бир хонали номер умумий майдонининг 70% яшаш зонасига, 14% - дахлизга, 20% - ҳожатхона ва ваннага тегишли бўлиши мумкин. Яшаш майдони бунда 7-14 кв.

---

<sup>23</sup> 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"

м. ни ташкил этиши мумкин. Айрим чет мамлакатларнинг ҳозирги стандартлари бир ўринли номерда полнинг минимал майдони 14 кв. м., икки ўринли номерда эса – камида 18 кв. м. бўлишини талаб қилади. Германияда амалда бўлган меъёрларга кўра шинамли бир хонали номернинг майдони унда яшайдиган бир кишига 16-18 кв. м., икки кишига эса – 20-21 кв. м. бўлиши керак.

### 3.1-жадвал

#### «Wyndhem-Tashkent» меҳмонхонаси номер фондининг тузилиши

Номер тури	Номерлар миқдори	
	бирлик ҳисобида	фоиз ҳисобида
Бир ўринли	183	53,0
Икки ўринли	98	28,4
Икки ўринли ярим люкс	54	15,7
Уч ўринли люкс	10	2,9
<b>ЖАМИ</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

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

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

Айни вақтда, номер фондининг тузилиши миқозларнинг талаб ва эҳтиёжларига жавоб бериши керак ва муайян тузатишлар киритишни (йил мавсумига қараб, вақт ўтиши билан ва ш.к.) талаб қилади. Айрим меҳмонхоналарда эшиклар ва (ёки) силжийдиган тўсиқлар ёрдамида номерларнинг бирлаштирилиши (ажратилиши) ҳисобига номер фондида тезкор ўзгаришлар қилиш назарда тутилади.

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

Ходимлар учун хоналарни жойлаштиришда иш вақтида ходимларнинг ҳаракат йўналишларини қисқартириш зарурлигидан келиб чиқиш керак. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг хоналари иш жойидан узоқ бўлса, бу қўшимча қувват сарфига, ходимлар кўпроқ чарчашига олиб келади. Шу сабабли қаватдаги номерларга бевосита яқин жойда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг бир қанча хоналари, чунончи: ходималарнинг 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.

Меҳмон жўнаб кетганидан кейин номерни тозалашда ходиманинг кўшимча ишларига қуйидагилар киради: номерни қабул қилиб олиш, чойшаб ва ёстик жилдлари ҳамда сочиқларни алмаштириш, ахборот, рекламани алмаштириш.

Қаватдаги бошқа хоналарни тозалаш ҳам тартибга солинган.

Мижозлар яшайдиган қисмда ҳар 10 кунда камида бир марта тубли тозалаш ўтказилади<sup>24</sup>.

Тозалаш ишлари лозим даражада сифатли бўлишини таъминлаш учун меҳмонхона ходимасининг ихтиёрида зарур тозалаш механизмлари, анжомлар, материаллар бўлиши керак. Москвадаги йирик меҳмонхоналарнинг бир қанчасида чанг тозалаш марказлаштирилган системаси ишлайди. У тозалаш ишларини анча енгиллаштиради ва фойдаланиладиган электр энергия миқдорини камайтиради. Мисол учун, «Россия» меҳмонхонасининг чангни тозалаш марказлаштириш системасига қилинган харажатлар 1,7 йилда ўзини оқлади.

Меҳмонхоналарда шунингдек, дезинсекция ва дератизация ишлари ҳам амалга оширилиши керак.

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга мижозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар киради: номер мижозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; мижозлар келган ва кетган пайтлар; мижозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар;

---

<sup>24</sup> 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"

яшаш нархи ва суммаси; кўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш; бронга кўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт.

Меҳмонхонанинг бир марталик сифими доимий ўринлар сонига қараб аниқланади.

## 2.8. 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 мижозлар соғлиғига зиён етказди.

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 мижозга бир кунда 300 литргача сув сарфи тўғри келиши мумкин. Амалдаги сув сарфи шунингдек, сув олиш жойлари (номер фонди, кирхона, сауна, бассейн ва б.)даги сув сарфи билан 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<sup>25</sup>.

Ёнғин сигнализацияси системаси харажатлари 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

---

<sup>25</sup> 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"

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.

## **2.9. Ходимларнинг мижозлар 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 мижозлар билан муомала қилишни билишга алоҳида эътибор берилади. Барча ходимлар, айнақса, мижозлар билан мунтазам муомала қиладиган ходимлар махсус ўқитиб-ўргатилади. Уларга турли мижозлар 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 мижозга 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 мижоз очиқ-ойдин нотўғри иш тутса ҳам ўз норозилигини сездирмаслиги керак;

- мижозга тўлиқ ахборот беришни, унга ҳатто нохуш янгиликларни, масалан, мижоз нима учундир ҳақ тўлаши кераклигини маълум қилишни ҳам билиши лозим;

- мижознинг муаммолари зудлик билан ва тез ҳал қилиниши керак. Агар ходим муаммони ўзи ҳал қила олмаса, у мижозни менежер ҳузурига юбориши (яхшиси, унинг ҳузурига бошлаб бориши) лозим.

Меҳмонхона хизматчиларининг ташқи кўринишига алоҳида эътибор берилади. Улар махсус белгиланган форма кийимида бўлишлари шарт. Бунда мижозлар билан бевосита муомала қилмайдиган ходимлар формаси мижозлар 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 мижозларга бир хил вақт ажратишлари;

- мижозларнинг суҳбатларига қулоқ солмасликлари;

- мижознинг таклифисиз ўз фикрини билдирмасликлари;

- мижозлар билан сиёсат ва динни муҳокама қилмасликлари;

- мижозлар қаршисида ўз ҳамкасблари билан жанжаллашмасликлари керак;

- хизматчи ўз ҳамкасби билан гаплашиб бўлишини мижоз кутиб турмаслиги керак;

- ходим мижозга 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 қўнғироқ қилган одамга дарҳол жавоб бера олмаса, ундан қайта қўнғироқ қилишни илтимос қилиши ёки унинг телефон рақамини ёзиб олиши лозим. Мижоз ахборотни 45 секунддан кўп кутмаслиги керак. Агар ходим мижозни бундан кўпроқ вақт куттириб қўйса, у мижоздан яна кутиб туришга рози ё рози эмаслигини сўраши ёки у билан кейинроқ боғланиши лозим.

Меҳмонхонада мижознинг 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, мижознинг ахборотни узоқ кутиб қолиши, мижозларга ходимларнинг бефарқлиги, мижозга берилган ваъдаларнинг бажарилмаслиги ва

б. киради. Менежерларнинг кузатишидан ташқари, вақти-вақти билан меҳмонхонага текширувчи юборилиши, у оддий мижоз 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. Мижозларнинг қониққанлик даражаси ҳақида фойдали ахборот ҳайдовчилар орқали олиниши ҳам мумкин. Чунки мижозларнинг бир қисми аэропортга кетаётиб улар билан гаплашади.

5. Мижозларнинг шикоятлари пухта ишловдан ўтказилади ва улар бўйича кўрсатиладиган хизматлар сифатини яхшилаш ва мижозларнинг қониққанлик даражасини ошириш имконини берадиган тегишли чоралар кўрилади. Мижозлар шикоят билан мурожаат этиши мумкин бўлган ходимларга норози мижозлар 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 билдиринг;

- 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 билдиринг;

- 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. Меҳмонхона иқтисодиётига ижтимоий – иқтисодий омиллари таъсири.
2. Меҳмонхона иқтисодиётига ички ваташқи омилларнинг таъсири.
3. Меҳмонхоналарнинг иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар.
4. Меҳмонхонанинг тўлиш каеффициенти таъсир омиллари.
5. Меҳмонхона мижозларининг турлари.



6. Мижозларнинг меҳмонхонаташлашигатаъсирэтувчи 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. Меҳмонхонада хизмат 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](http://www.world-tourism.org) -Халқаро туристик ташкилот
2. [www.world-tourism.org/infoshop](http://www.world-tourism.org/infoshop) -Халқаро туристик ташкилотнинг ахборот маркази
3. [www.wtoelibrary.org](http://www.wtoelibrary.org) -Халқаро туристик ташкилотнинг кутубхонаси
4. [www.tag-group.com](http://www.tag-group.com) -Туризм буйича консултив гуруҳ (TAG).
5. [www.daminahotels.com](http://www.daminahotels.com) – «Daminahotel» меҳмонхонаси

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

#### **Режа:**

- 3.1. Инженерлик хизмати.
- 3.2. Хавфсизлик хизмати.
- 3.3. Харид қилиш хизмати.

**Таянч иборалар:** *инженерлик хизмати, инженерлик хизматининг вазифаси, хавфсизлик хизмати, хавфсизлик хизматининг таркиби, меҳмонлар хавфсизлигини таъминлаш, меҳмонхонанинг харид 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.<sup>26</sup>

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.

### 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 жинойтлар 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.<sup>27</sup>

Меҳмонхонада энг кўп учрайдиган жинойт бу ўғриликдир. Баъзида шундай миждозлар учрайдики, меҳмонхонадан кетаётганларида у ердан сочиқ, жойшабларни ҳам олишади, лекин кўпинча эсдалик учун сувенирлар (кулдон) билан чекланадилар. Социқлар, халатлар ва шунга ўхшаш нарсаларни ўғрилаш содир этилганда, меҳмонхона бундай меҳмонларни “қора рўйхат”га, ишончсиз миждозлар сафига киритади. Бу рўйхатга яна норозилик билдиришга “уста” (жалобшик) миждозлар ҳам киритилади. Улар меҳмонхонадан пул ундириш мақсадида атайин норозилик уюштирадилар.

Хавфсизлик хизматининг *асосий вазифаси* – жинойтни кўриб чиқиш эмас, уни олдини олишдир. Бу айниқса муҳим, чунки бу хизмат ходимлари милиция

<sup>26</sup>Denney G. Rutherford, Michael J. O’Fallon “Hotelmanagementandoperations

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 яхши 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, фавқулодда ҳолатларда ходимларнинг ҳаракатлари.

Агар отелъ 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 мижоз аёл киши бўлса, унга аёл киши билан суҳбатлашиш осонроқ бўлади.<sup>28</sup>

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 етишмайди). Улар меҳмонхонада армия тартиби йўқлигига кўникишлари қийин бўлади. Баъзида хавфсизлик хизматига швейцарлар ва пажлар ҳам бўйсундилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда меҳмонхонада нинг бўлимлари, ҳуқуқ ва мажбуриятлари, тиббий ёрдам кўрсатиш, содир бўлиши мумкин бўлган ҳолатлар бўйича ўқув курсини ўтайдилар. Шунингдек, текширув ҳисоботини тузишни ўрганидилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона фаолияти ва уларнинг ишларига таалуқли барча қонунларни билишлари шарт.

---

<sup>28</sup>Denney G. Rutherford, Michael J. O’Fallon “Hotel management and operations

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 биланбирга зарур бўлганда мижоз уни излаб борганда ҳам осон топиши керак.

Хавфсизлик хизмати ходимлари иш сменаларини бошқа ходимлар сменаси биланбир вақтда алмаштирмасликлари керак. Чунки айнан смена алмашаётганда юқори даражали ҳушёрлик талаб этилади.

### **3.3. Харид қилиш хизмати**

Меҳмонхона харид 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 харид қилинадиган зарурий товарлар қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

1. озиқ-овқатлар(музлатилган, консерваланган, қуритилган, хўл);
2. ичимликлар;
3. ускуналар ва мебель(ишдан чиқиши ва эскиришига қараб), идиш-товоқлар, жойшаблар;
4. бошқа материаллар(номер ва жамоат жойларини тозалаш учун керакли маҳсулотлар).

Таъминотчиларни танлашда менежерлар қуйидагиларга эътибор беришлари шарт:

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

Харид қилиш бўлими кўпгина ҳолларда таъминотчилар билан узоқ муддатли шартномалар тузишади(баъзида тендер ўтказишади). Узоқ муддатли шартномалар чегирмалар олишга, ишнинг осонлашишига ёрдам беради(заключил контракт на год и спи спокойно).

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

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

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

Харидлар қуйидагича *тартибда* амалга оширилади:<sup>29</sup>

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

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

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

### **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 хизматиходимлари 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 "Hotelmanagement 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.

---

<sup>29</sup>Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotelmanagement and operations

## 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 нечи хил усулда бошқарилади?
2. Энг қулай бошқарув усуллари санаб ўтинг?
3. Ўзбекистонда қайси меҳмонхоналар бошқарув тузилмасини мақуллайсиз?
4. Инновацион бошқариш деганда нимани тушунасиз?

### 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](http://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 оммолашган 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 меҳмонхоналаркенг 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

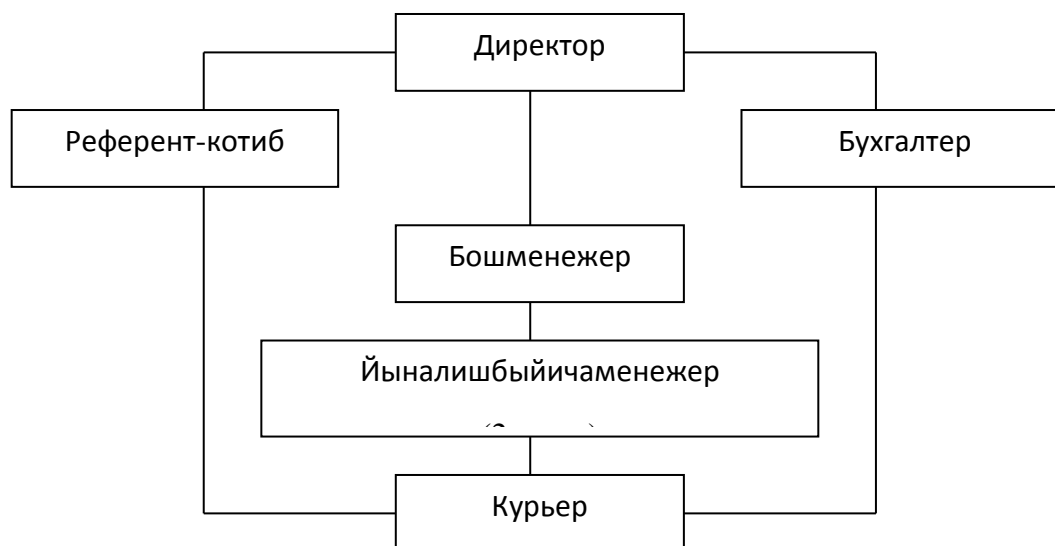
### 1-кейс.

#### “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 масаллар.

#### Туристтик йўналиш бўйича менежер қуйидаги вазифаларни бажариши лозим:

-ташриф буюрувчиларни қабул қилиш ва телефон қўнғироқларига 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 (темирйўл 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 хизматлариин 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 эриши ва ҳозирги даражадан 10 мартадан ортиқ ўзиб кетиш 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 харажатларининг 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 эса 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 мавжуд 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 пиллапояси 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 ҳалақит 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 тутаяди.

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 яратиб бериш 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 кўшимча маҳсулот ишлаб чиқариш учун қулай имкониятлар яратмоқда.

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 асосанаҳолининг талаби туристик маҳсулотлар билан қондирилади. Мазкур турмаҳсулотларнинг ушбу региондакўпайиши рақобатни кучайтиради. Натижада бозорда жойлаштирув хизмати сифатини яхшиланиб, нархнинг нисбатан пасайишига олиб келади.

**Кейснинг мақсади:** меҳмонхоналарнинг мижозларга кўрсатаётган хизматларини ўрганиш ва мижозларни сонини кўпайтириш. чоралари-тадбирларни ишлаб чиқиш.

**Кейсда масаланинг ечими орқали қуйидаги 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 ҳоли 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 йўллари тахлилини беринг.

2. Меҳмонларни кутиб олиш йўллари тақомиллаштиришга 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 харажатини камайтириш.

## VII. ГЛОССАРИЙ

Термин	Ўзбек тилидаги шарҳи	Инглиз тилидаги шарҳи
<b>(Adjoining rooms)</b>	иккита ёки ундан ортиқ номер ёнма-ён жойлашган, лекин уларни бирлаштирувчи эшик мавжуд эмас	two or more side -by-side rooms, but there is no connecting door
<b>Advanse deposit</b>	меҳмон ташриф буюришидан олдин меҳмонхонага тўланган пул суммаси	the amount of money paid for the hotel before visiting guest
<b>Advanse payment</b>	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
<b>Check-in</b>	меҳмонхонага мижознинг ташриф буюриши (рўйхатга олиш)	A visit of client to the hotel (registration)
<b>Check-out</b>	мижознинг меҳмонхонани тарк этиши ва унга ҳақ тўлаши (рўйхатдан чиқариш)	A leave of client to the hotel and pay for him
<b>Double rooming</b>	икки меҳмон адашиб бир номерга рўйхатга олинган (икки ёқлама бронлаштириш)	mistakenly listed a number of guests (double booking )
<b>Downgrade</b>	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
<b>Family plan</b>	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.
<b>Forecast.</b>	меҳмонхонанинг маълум даврдаги тўлиш даражаси прогнози	the hotel occupancy rate in the forecast period
<b>Guaranteed reservation</b>	меҳмон ёки компания меҳмонхонага ташриф буюрилмаган тақдирда ҳам номерга ҳақ тўланишини кафолатлайди	visit the hotel guest or company numbers to guarantee payment in case of
<b>Guest folio</b>	меҳмон учун тайёрланган меҳмонхона счёти	guest decision shall a prepared hotel bill for a visitor

<b>Guest history</b>	меҳмонхонада илгари ҳам тўхтаган меҳмонҳақида муфассал маълумот	detail information about the visitor who had stayed before at a hotel
<b>Late check out</b>	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
<b>No show</b>	меҳмон келмаган, лекин номер бронлаштирилган	A guest hasn't come , but a room is reserved
<b>Occupancy</b>	меҳмонхонанинг тўлиш даражаси	hotel occupancy
<b>Out of order</b>	номер тартибга келтирилмаган	Regulation is not in order
<b>Package</b>	муайян нархда сотиладиган жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлар мажмуи	sold at a certain price, there are meals and other services set
<b>Pre registration</b>	меҳмонни рўйхатга олиш картаси маъмурда меҳмон ташриф буюргунга қадар тайёрланган	guest registration card has been prepared until the administrative guests
<b>Room change</b>	мижоз меҳмонхонада яшаш жараёнида номерни ўзгартирган	the visitor has changed the room in the process of accommodation
<b>Rooming list</b>	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
<b>Share with</b>	бир номерда яшаш, лекин турли счётлар бўйича ҳақ тўлаш	To live in same room, but various accounts to pay
<b>Stay over</b>	меҳмонхонада яшаш муддатини узайтирган меҳмон	A visitor who prolonged his living at the hotel
<b>Sleep out</b>	меҳмон номерни сақлаб туради, лекин унда тунамайди	A visitor keeps a room, but he doesn't sleep
<b>Skip</b>	мижоз меҳмонхонани ҳақини тўламасдан тарк этган	the customer who left the hotel without paying
<b>Tour group</b>	туристик агентлик меҳмонхонада номерларни бронлаштирган меҳмонлар гуруҳи	A group of visitors who reserved room in the touristic agency hotel
<b>Upgrade</b>	меҳмон нисбатан қиммат	relatively inexpensive visitor

	номерда яшайди, лекин нисбатан арзон номер нархидаҳақ тўлайди	numbers live, but it is relatively cheap to pay
<b>Vacant room</b>	меҳмон жойлашиши учун тайёрланган бўш хона	the location of the guest room
<b>Voucher</b>	номерга олдинданҳақ тўлаганини тасдиқловчи ҳужжат	A confirmed document which paid for the room before
<b>Walk-in</b>	эркинжойлашган меҳмон	free guest
<b>Walk-out</b>	мижоз меҳмонхонани ҳақини тўламасдан тарк этган	customer left without paying
<b>Термин</b>	<b>Ўзбек тилидаги шарҳи</b>	<b>Инглиз тилидаги шарҳи</b>
<b>(Adjoining rooms)</b>	иккита ёки ундан ортиқ номер ёнма-ён жойлашган, лекин уларни бирлаштирувчи эшик мавжуд эмас	two or more side -by-side , but there is no connecting door
<b>Advanse deposit</b>	меҳмон ташриф буюришидан олдин меҳмонхонага тўланган пул суммаси	the amount of money paid for the hotel before visiting guest
<b>Advanse payment</b>	номер олдиндан бронлаштирилмаган ҳолда меҳмонхона мијозни рўйхатга олиш пайтида ундан олган ҳақ	reserve in advance , the hotel clients during the registration fee
<b>Check-in</b>	меҳмонхонага мијознинг ташриф буюриши (рўйхатга олиш)	visit the hotel (registration)
<b>Check-out</b>	мијознинг меҳмонхонани тарк этиши ва унга ҳақ тўлаши (рўйхатдан чиқариш)	the customer to leave the hotel and paid (registered)
<b>Double rooming</b>	икки меҳмон адашиб бир номерга рўйхатга олинган (икки ёқлама бронлаштириш)	mistakenly listed a number of guests (double booking )
<b>Downgrade</b>	меҳмон учун номерни бир тоифа пастга ва бир тоифа паст нархда рўйхатга олиш	for the number of visitors to the registration of a party and a party down at a lower price
<b>Family plan</b>	12 ёшга тўлмаган болалар номерда ота-онаси билан жойлаштирилган ҳолда кўшимча ҳақ олинмайди	row parents with children under the age of 12 are not placed
<b>Forecast.</b>	меҳмонхонанинг маълум даврдаги тўлиш даражаси прогнози	the hotel occupancy rate in the forecast period

<b>Guaranteed reservation</b>	меҳмон ёки компания меҳмонхонага ташриф буюрилмаган тақдирда ҳам номерга ҳақ тўланишини кафолатлайди	visit the hotel guest or company numbers to guarantee payment in case of
<b>Guest folio</b>	меҳмон учун тайёрланган меҳмонхона счёти	guest decision shall
<b>Guest history</b>	меҳмонхонада илгари ҳам тўхтаган меҳмонҳақида муфассал маълумот	the hotel was also stopped guest detail information
<b>Late check out</b>	қабул қилиш хизмати меҳмон соат 12.00 дан кейин қўшимча ҳақ тўламасдан меҳмонхонани тарк этишини у билан келишиб олинган	after receiving visitors from 12:00 am agreed to leave the hotel without paying
<b>No show</b>	меҳмон келмаган, лекин номер бронлаштирилган	Guests dont come , but reserve
<b>Occupancy</b>	меҳмонхонанинг тўлиш даражаси	hotel occupancy
<b>Out of order</b>	номер тартибга келтирилмаган	regulation
<b>Package</b>	муайян нархда сотиладиган жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлар мажмуи	sold at a certain price, meals and other services set
<b>Pre registration</b>	меҳмонни рўйхатга олиш картаси маъмурда меҳмон ташриф буюргунга қадар тайёрланган	guest registration card until the administrative guests
<b>Room change</b>	мижоз меҳмонхонада яшаш жараёнида номерни ўзгартирган	the customer has changed in the process of accommodation number of
<b>Rooming list</b>	туристик агентлик ўринларни бронлаштириш учун тақдим этган ташриф буюрадиган гуруҳ аъзоларининг муфассал рўйхати	tourist agency places a list of the members of the group will visit the reservation provided for in detail
<b>Share with</b>	бир номерда яшаш, лекин турли счётлар бўйича ҳақ тўлаш	row seating, but various accounts to pay
<b>Stay over</b>	меҳмонхонада яшаш муддатини узайтирган меҳмон	term limits visitor stay
<b>Sleep out</b>	меҳмон номерни сақлаб туради, лекин унда тунамайди	maintains a number of guests, but a row
<b>Skip</b>	мижоз меҳмонхонани ҳақини тўламасдан тарк этган	the customer to leave the hotel without paying wages

<b>Tour group</b>	туристик агентлик меҳмонхонада номерларни бронлаштирган меҳмонлар гурухи	group travel agency to reserve hotel rooms of guests
<b>Upgrade</b>	меҳмон нисбатан қиммат номерда яшайди, лекин нисбатан арзон номер нархидаҳақ тўлайди	relatively inexpensive visitor numbers live, but it is relatively cheap to pay
<b>Vacant room</b>	меҳмон жойлашиши учун тайёрланган бўш хона	the location of the guest room
<b>Voucher</b>	номерга олдинданҳақ тўлаганини тасдиқловчи ҳужжат	ordered a document certifying paid
<b>Walk-in</b>	эркинжойлашган меҳмон	free guest
<b>Walk-out</b>	мижоз меҳмонхонани ҳақини тўламасдан тарк этган	customer left without paying

## VIII. АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

### Махсус адабиётлар

1. Мирзиёев Ш. М. Эркин ва фаровон, демократик Ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз. – Т.: Ўзбекистон, 2016. - 56 б.
2. Мирзиёев Ш. М. Танқидий таҳлил, қатъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қонидаси бўлиши керак. - Т.: Ўзбекистон, 2017. – 104 б.
3. Мирзиёев Ш. М. Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови. – Т.: “Ўзбекистон”, 2017. – 48 б.
4. Мирзиёев Ш. М. Буюк келажакимизни мард ва олижаноб халқимиз билан бирга қурамиз. – Т.: “Ўзбекистон”, 2017. – 488 б.
5. "David Weaver, Laura Lawton "Tourism Management " 5th Edition ISBN : 978-1-118-64481-2,  
6. Wiley Instructor Companion Site" 2014, Australia
7. Kotler P., Bowen J. & Makens J. Marketing
8. For Hospitality & Tourism Pearson International Edition 2014, USA
9. Sondra J. Dahmer, Kurt W. Kahl Restaurant Service Basics Wiley; 2 edition 2009, New York, United States
10. "David Weaver "Sustainable tourism: theory and practice 3rd edition, Sydney Pearson Education 2006, Australia
11. John R. Walker Introduction to Hospitality Publisher: Prentice Hall; 6 edition 2012, Australia By Hans Mol Series edited by Terry Phillips "English for Tourism and Hospitality in Higher Education Studies
12. Course Book with audio CDs" Patricia Paskins 2010
13. S. Gross L. Klemmer Introduction to Tourism Transport Hochschule Harz - University of Applied Sciences, Germany 2014, Germany
14. "Mike J. Stabler, Andreas Papatheodorou, M. Thea Sinclair
15. The Economics of Tourism Publisher: Routledge; 2 edition 2010, USA
16. Ashim Gupta (Author) Travel Agency and Tour Operations: Concepts and Principles Publisher: Centrum Press 2012, New Delhi, India

### Интернет сайтлари

1. [www.tourlib.columb.net.ua/lib.htm](http://www.tourlib.columb.net.ua/lib.htm)
2. [www.gov.uz](http://www.gov.uz)
3. [www.uzkistantour.uz](http://www.uzkistantour.uz)
4. [www.lex.uz](http://www.lex.uz)