G.R.TURSUNOVA

FRONT OFFICE xizmati

O‘quv qo'llanma



O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA MAXSUS TA’LIM VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

G.R.TURSUNOVA

FRONT OFFICE xizmati

O’quv qo’llanma

5610200 - «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish» ta’lim yo‘nalishi talabalari uchun mo‘ljallangan

SAMARQAND - 2021

UDK. 93

BBK. 63.3(0)64

H 72

G.R.Tursunova. «FRONT OFFICE xizmati». O'quv qo'llanma. Samarqand. SamISI. 2021 y. -220 b.

Ushbu o'quv qo'llanma Samarqand iqtisodiyot va servis institutining «Turizm» kafedrasida ishlab chiqildi. «FRONT OFFICE xizmati» nomli o'quv qo'llanma oliy o'quv yurtlaridagi 5610200 - «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish» ta'lim yo'nalishi talabalari hamda 5A610201 - Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish mutaxassisligidagi magistrantlar, shuningdek, «Sirtqi» bo'limda tahsil olayotgan talabalarga mo'ljallangan. Mazkur o'quv qo'llanmadan turizm sohasida faoliyat ko'rsatayotgan mutaxassislar, mustaqil izlanuvchi tadqiqotchilar va doktorantlar ham foydalanishlari mumkin.

Ushbu o'quv qo'llanmada talabalar mustaqil o'rganishlari uchun barcha o'quv - uslubiy materiallar keltirilgan.

Taqrizchilar:

D.Z.Norkulova SamISI «Turizm» kafedrasi mudiri, dots., PhD.

F.R.Tursunov SamISI «Menejment» kafedrasi mudiri, dots, i.f.n.

O'quv qo'llanma Samarqand iqtisodiyot va servis institutining Institut Kengashida muhokama etilgan va nashr uchun tavsiya etilgan. (2021 yil 26 noyabr. Bayonnoma №4)

©SamISI. 2021.
©G.R.Tursunova. 2021.

KIRISH

So‘nggi 5 yil ichida turizm misli ko‘rilmagan darajada kengaydi va yildan-yilga 5 foizgacha o‘sib, 2019 - yilda deyarli 2 milliardga yaqin xalqaro tashriflar amalga oshirildi[1].

Hozirgi kunda turizm sohasi butun dunyoda eng chuqur inqirozni boshdan kechirmoqda, 2020 - yilda umuman xalqaro sayyohlik tashriflari (bir kecha - kunduzda tashrif buyuruvchilar) sayohatlarning keng cheklanganligi va talabning keskin pasayishi tufayli o’tgan yilga nisbatan 73 foizga kamayganini aytishimiz mumkin.

Turizm sohasi 2020 - yilda COVID - 19 pandemiyasi avj olganida misli ko’rilmagan sog’liqni saqlash, ijtimoiy va iqtisodiy favqulodda vaziyatlardan so’ng qayd etilgan eng katta inqirozni boshdan kechirdi.

Xalqaro sayohatlardagi yo’qotish 1,3 trillion AQSh dollari miqdoridagi eksportdan tushgan zararni anglatadi, bu esa 2009 - yilgi global iqtisodiy inqiroz paytida qayd etilgan zarardan 11 baravar ko’pdir.

Osiyo va Tinch okeani mintaqasiga 2020 - yilda xalqaro sayyohlik tashriflar 84 foizga kamaygan, bu o’tgan yilga nisbatan taxminan 300 millionga kamdir. Yaqin Sharq va Afrika mamlakatlaridagi xalqaro sayyohlik tashriflar esa 75 foizga pasayishi qayd etildi.

Evropa mintaqasi bo’yicha qaraydigan bo’lsak, xalqaro sayyohlik tashriflar 70 foizga kamaydi, bu esa 500 milliondan ziyod xalqaro sayyohlarni tashkil qiladi. COVID - 19 pandemiyasi Amerika qit’asiga ham o’z ta’siri ko’rsatib, xalqaro sayyohlik tashriflari 69 foizga pasayganini aytishimiz mumkin.

UNWTO Ekspertlar Kengashining so’rovi bo’yicha 2021 - yilga nisbatan turlicha istiqbolni ko’rsatgan edi. 2020 – yilda o’tkazilgan so’rov natijalari bo’yicha, so’ralganlarning deyarli yarmi (45%) o’tgan yilga nisbatan 2021 - yilda yaxshiroq istiqbollar bo’lishini nazarda

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI
AXBOROT RESURS MARKAZI
№ 73471

[1] https://medium.com/digital-diplomacy/the-state-of-hotel-industry-and-global-tourism-in-2020-13d4c3f707e2

tutgan, 25% esa shunga o'xshash natijalarni kutgan va 30% natijalar yomonlashishini taxmin qilgan edi.

Mutaxassislar ichki turizm va «sekin sayohat» tajribalari tobora ko'proq qiziqish uyg'otib, ochiq havoda va tabiatga asoslangan sayyohlik faoliyatiga bo'lgan talabning o'sishini taxmin qilishmoqda.

Birlashgan Millatlar Tashkiloti Jahon sayyohlik tashkiloti (UNWTO)ning so'nggi hisobotiga ko'ra, xalqaro sayyohlar 2021 - yilning birinchi choragida 83 foizga kamaydi. Hisobotda ta'kidlanishicha, 2021 - yil yanvar va mart oylari davomida butun dunyo bo'ylab sayyohlik yo'nalishlari o'tgan yilning birinchi choragiga nisbatan 180 million kamroq xalqaro tashriflarni kutib olgan[2].

Osiyo va Tinch okeani mintaqasi faollikning eng past darajasida bo'lib, uch oylik muddat ichida xalqaro tashriflar 94 foizga pasaygan. Shu bilan birga, Evropa ikkinchi darajali pasayishni 83 foizga, Afrikada 81 foizga, Yaqin Sharqda 78 foizga va Amerikada 71 foizga pasayishni qayd etdi.

Bularning barchasi 2020 - yilda qayd etilgan jahon miqyosidagi xalqaro sayyohlik tashriflarining 73 foizga pasayishidan kelib chiqib, bu soha uchun eng yomon yilga aylandi.

Umuman olganda, 60% xalqaro turizmda faqat 2022 - yilda tiklanish kutilmoqda, 2021 - yil yanvarida o'tkazilgan so'rovda bu ko'rsatkich 50 foizga teng bo'lgan. Qolgan 40% 2021 - yilda qayta tiklanishi mumkin, ammo bu yanvar oyidagi foizdan biroz pastroq bo'lishi mumkin deb taxmin qilingan edi.

UNWTO ning 2021-2024 yillarga mo'ljallangan kengaytirilgan ssenariylari bo'yicha xalqaro turizm 2019 - yil darajasiga qaytishi uchun ikki yarim yildan to'rt yilgacha vaqt ketishi mumkinligini qayd qilmoqda.

COVID - 19 vaksinasining bosqichma - bosqich tarqalishi iste'molchilar ishonchini tiklashga, sayohat cheklovlarini

[2] https://dailynewsegypt.com/2021/06/14/international-tourists-down-83-in-q1-2021-unwto/

yumshatishga va kelgusi yil davomida sayohatni asta - sekin normallashtirishga yordam berishi kutilmoqda[3].

Turizm va unga bo'gliq bo'lgan sohalar dunyo mamlakatlarining muhim iqtisodiy sektori, daromad manbai va qo'shimcha bo'sh ish o'rinlarni yaratuvchi sohaga aylanganligini yuqorida keltirilgan asoslardan ham bilib olishimiz mumkin. Shunday ekan, turizmni rivojlantirish sayyohlar oqimini ko'paytirishda mehmonxona biznesi uchun muhim o'rin tutadi. Dunyo miqiyosida yakka tartibda sayohat qilishning ko'payishi shinam va ixcham xususiy mehmonxonalar tarmog'ini rivojlantirishni taqozo etmoqda.

Mehmonxona xizmatlari turizm sohasining eng muhim elementlaridan biri hisoblanadi. Shunday ekan, mehmonxona biznesida ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish, bu borada mavjud xorijiy tajribani o'rganish, ularning rivojlanish tendensiyasini oshirish zamon talabi bo'lib qolmoqda.

Jahon amaliyotida mehmonxona biznesining hozirgi rivojlanish holati mazkur xizmat bozoridagi narx yaratish strategiyasidan kelib chiqib turistlarga ko'p variantli servisni taklif qilmoqda. Mehmonxona rahbariyati raqobatbardosh xizmatlar taklif etish maqsadida nomerlardagi shinamlik va qulaylik darajasini, xizmat ko'rsatish saviyasini oshirib, o'z xodimlarining malakasini doimiy ravishda oshirib borishni yo'lga qo'ygan.

2019 - yilda dunyo bo'ylab 700000 dan ortiq mehmonxona va dam olish maskanlari faoliyat olib borayotgan edi. Jahon mehmonxona bozorida butun dunyo bo'ylab 4 milliondan ortiq mehmonxona xonalari mavjud. AQShda xonaning o'rtacha narxi 120,01 dollarni tashkil qiladi. Sayyohlik sanoati global miqiyosda qariyb 1,6 trillion dollarni tashkil etib, jahon yalpi ichki mahsulotining o'ndan bir qismini tashkil qiladi[4].

---

[3] https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2021.19.1.1?journalCode=wtobarometereng UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2021

[4] https://www.google.com/search?q=what+is+hotel+industry+in+the+world&rlz=1C1GCEA_enUZ920UZ920&oq=what+is+hotel+industry+in+the+world&aqs=chrome..69i57j33i22i29i30l5.

2020 - yilda global mehmondo'stlik bozori 3486,77 milliard AQSh dollariga yetdi va 2021 - yilda yillik o'sish sur'ati 18,5 foizni tashkil etganda 4132,5 milliard dollargacha o'sishi bashorat qilingan edi[5].

Mehmonxona sanoati sayyoradagi eng yirik biznesni yaratadi. Hozirda butun dunyo bo'ylab 534129 dan ortiq mehmonxonalar ochiq, ammo bu raqam tez orada o'zgarishi mumkin.

Mehmonxona va boshqa sayyohlik turar joylari bo'yicha global bozor hisoboti 2021: COVID-19 ta'siri va 2030-yilgacha tiklanishi strateglar, marketologlar va yuqori rahbariyatga COVID-19dan kelib chiqqan holda global mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozorini baholash uchun zarur bo'lgan muhim ma'lumotlarni taqdim etadi. Mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozoridagi yirik kompaniyalar Marriott International, Hilton Worldwide, Wyndham korporatsiyasi, Hyatt Hotels Corporation va Four Seasons Hotels & Resorts kabilar hisoblanadi.

O'sish asosan, kompaniyalarning o'z faoliyatini qayta tashkil etishi va COVID-19 ta'siridan tiklanishi bilan bog'liq bo'lib, u ilgari ijtimoiy uzoqlashish, masofadan ishlash va tijorat faoliyatini yopib qo'yish bilan bog'liq cheklov choralariga olib keldi, natijada qator qiyinchiliklarni boshdan o'tkazdi. Bozor 2025 - yilda yillik o'sish sur'ati (CAGR) 7% da 1052,84 milliard dollarga yetishi kutilmoqda.

Osiyo Tinch okeani global mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozoridagi eng yirik mintaqa bo'lib, 2020-yilda bozorning 37 foizini tashkil qildi. Shimoliy Amerika ikkinchi yirik mintaqa bo'lib, jahon mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozorining 27 foizini egalladi. Afrika esa mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozoridagi eng kichik mintaqa edi.

---

[5] https://www.google.com/search?q=what+is+hotel+industry+in+the+world+in+2020&rlz=1C1GCEA_enUZ920UZ920&sxsrf=AOaemvLXuFq5drYRglzhLuj_AuPGxV_ySA%3A1640501853535&ei=XRLIYZGTIOr5qwH-toPIAQ&oq=what+is+hotel+industry+in+the+world+in+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB46BwgAEEcQsANKBAhBGABKBAhGGABQxA5Ygx5gvjNoAXACeACAAbQBiAGPBZIBAzAuNJgBAKABAcgBCMABAQ&sclient=gws-wiz

Koronavirus kasalligining (COVID-19) avj olishi 2020 - yilda mehmonxona va boshqa turistik turar joy bozorida katta cheklov bo‘lib xizmat qildi, chunki hukumatlar global miqiyosda ichki va xalqaro sayohatlarga ushbu muassasalar tomonidan taqdim etilayotgan xizmatlarga bo‘lgan ehtiyojni cheklash maqsadida ba’zi bir cheklovlarni kiritdi.

Ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish va ommaviy axborot vositalaridan foydalanishning ko'payishi turizm va mehmonxona sanoatiga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda. Sayyohlar o'zlarining sayohat ma'lumotlari, fotosuratlari va videolarini ijtimoiy media platformalarida baham ko'rishlari bilan, odamlar dunyoning turli mamlakatlari tomonidan taklif qilinadigan sayyohlik joylari va dam olish tajribalari haqida tobora ko'proq xabardor bo'lib bormoqda[6].

O‘zbekistonda mehmonxona biznesining rivojlanishidagi asosiy elementlar sifatida mehmonxona ixtisoslashuvining chuqurlashishi, xalqaro mehmonxona tarmoqlarining tashkil topishi, mehmonxona biznesiga zamonaviy kompyuter texnologiyalarining kirib kelishi va ulardan samarali foydalanishning yo‘lga qo‘yilganligi kabi bir qator omillarni keltirib o‘tish mumkin.

Shu o‘rnida ta’kidlash joyizki, mehmonxona biznesi turizmning ajralmas qismi bo‘lib, birinchi navbatda turistlarni qabul qiluvchi va turistlarning tunashga, dam olishga bo‘lgan ehtiyojlarini qondiruvchi, murakkab xizmatlarni amalga oshiruvchi eng muhim elementi hisoblanadi. Shunday ekan, oldimizda turgan vazifalardan biri bu mehmonxona biznesini rivojlantirish, ularning to‘lish koeffitsentini oshirish va turistlar ehtiyojlarini maksimal darajada qondirishiga erishmog‘imiz zarur.

Biz bilamizki, mamlakat xazinasiga turizmdan tushadigan valyuta hajmi, yangi ish o‘rinlarini tashkil topishi turli qo‘shimcha xizmatlarning kengayishi bilan bog‘liq.

---

[6] https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2021/04/01/2203058/28124/en/Global-Hotel-and-Other-Travel-Accommodation-Market-Report-2021-Market-is-Expected-to-Grow-from-673-02-Billion-in-2020-to-801-9-Billion-in-2021-Long-term-Forecast-to-2025-2030.html

Mehmonxonada mavjud xizmatlarini rivojlantirishga intilayotgan har bir mamlakat nafaqat uning infratuzilmasini rivojlantirishi, balki sifatli xizmat ko'rsatishni ta'minlashi talab etiladi. Turistlarga sifatli xizmat ko'rsatishning muhim belgilaridan biri - mehmonxonadagi mavjud bo'limlar faoliyatining to'g'ri yo'lga qo'yilganligi bilan baholanadi. Shuningdek, bo'limlardagi har bir xizmat ko'rsatuvchi xodimning funksional vazifasi ham bevosita xizmatning sifat ko'rsatkichiga ta'sir ko'rsatadi. Chunki, eng birinchilardan bo'lib mijozlarni kutib olish, ular bilan muloqotda bo'lish, muomala madaniyati va etikasi, ularga kerakli xizmatlarni yetkazish uchun kerakli bo'limga yo'naltirish va tashkillashtirish, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning kiyinish va tashqi ko'rinishiga talablar kabi bir qancha omillar mehmonxonadagi «FRONT OFFICE xizmati» bo'limi uchun muhim va zarur sifat belgilaridan hisoblanadi.

«FRONT OFFICE xizmati» fani tanlov fanlar blokiga kiritilgan fan hisoblanib, 5610200 - Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish ta'lim yo'nalishi talabalarining 4-bosqichda o'qitiladi.

Mehmonxona faoliyati mahalliy va xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishga qaratilganligini inobatga oladigan bo'lsak, turizm sohasida faoliyat yuritayotgan har bir xodim uchun turli madaniy an'analar va dunyoqarashlarga hurmat bilan munosabatda bo'lish, shuningdek, mehmonxonaning yuragi bo'lgan "Front office" xizmati xodimlari tashrif buyuruvchilar bilan tortinmasdan muloqotga kirisha olishi o'ta muhimdir. Shunday ekan, turli tillarda bemalol gaplasha oladigan, o'zining bilimdonligi va muomala madaniyati bilan mehmonlarda yaxshi taassurot qoldiradigan xodim har qanday mehmonxonaning faxri bo'lib hisoblanadi. Shuning uchun ham yuqoridagi eng muhim talablarga javob beradigan mehmonxona yo'nalishida mutaxassislarni kasbga tayyorlash va ularni sohaga yo'naltirish bugungi kunning dolzarb masalalaridan biridir.

I-BOB. «FRONT OFFICE XIZMATI» FANIGA KIRISH

Reja:

1. «FRONT OFFICE xizmati» fanining obyekti, maqsad va vazifalari
2. Fanning boshqa fanlar bilan bog'liqligi

1. «FRONT OFFICE xizmati» fanining predmeti, obyekti, maqsad va vazifalari

Jahonda iqtisodiy va ijtimoiy jihatdan rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, iqtisodiy o'sishni ta'minlashda yetakchi sohalardan biri xizmatlar sohasi hisoblanadi. O'zbekiston milliy iqtisodiyotining barqaror va jadal rivojlanishida, aholining bandligi va turmush farovonligini ta'minlashda xizmatlar sohasi muhim ahamiyatga ega.

O'zbekistonda turizm sohasini yanada rivojlantirish va takomillashtirish borasida tizimli islohotlar amalga oshirilmoqda.

Mamlakatimiz iqtisodiyoti va ravnaqi uchun turizm sohasining muhim ahamiyat kasb etishi to'g'risida Prezidentimiz Sh.M.Mirziyoevning quyidagi fikrlarini keltirish kifoya. «Turizm - iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biri. Mavjud imkoniyatlardan samarali foydalangan holda, ushbu tarmoqni yanada takomillashtirish zarur, buni davrning o'zi taqozo etmoqda.

Turizm xizmatlarini tashkil etishda, eng avvalo, turistlar joylashtiriladigan joylarda, ovqatlantirish punktlarida, respublika hududi bo'ylab harakatlanishda, turizm ob'ektlariga tashriflarni uyushtirishda turistlar va sayyohlar hayoti va sog'lig'i xavfsizligini ta'minlash bo'yicha kompleks chora-tadbirlarni amalga oshirish ko'zda tutilgan.

O'zbekistonning sayyohlik salohiyatini xorijda keng targ'ib etish, uning zamonaviy turlarini shakllantirish borasida keng ko'lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Bugungi kunda mamlakatimizda besh yuzdan ziyod mehmonxona, sayyohlik bazasi va kempinglar, uch yuzdan ortiq sayyohlik kompaniyasi faoliyat yuritmoqda.

Mehmonxona – butun kun davomida murakkab texnologik jarayon sodir bo‘luvchi bino bo‘lib, unda mijozlarga nomerlar berilishi, shuningdek, mehmonxona mahsulidan shinam, qulay va xavfsiz foydalanishga yo‘naltirilgan qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatilishi kafolatlanadi. Mehmonxona bu – odamlarning yo‘l safari va ularning doimiy yoki uzoq muddatga mo‘ljallanmagan vaqtinchalik joylashuviga maxsus tayyorlangan joy tushuniladi. Mehmonxona – aholini ma’lum tarkibini vaqtinchalik istiqomat qilayotgan joyidan qo‘zg‘algan vaqtida vaqtinchalik turar joyining majmuidir.

«FRONT OFFICE xizmati» fanining obyekti bo’lib, turistik mahsulotni shakllantirishda ishtirok etadigan xo’jalik, dam olish obyekti, xizmat ko’rsatuvchi tarmog’i hamda mahalliy boshqaruv tashkilotidan biri hisoblanadi.

Fanning o’qilishidan maqsad - mehmonxonadagi «FRONT OFFICE xizmati» bo’limining faoliyatini tahlil qilishda, ichki va xorijiy turistlarga sifatli xizmatlarni yetkazishda, muomala qilish madaniyati va etikasini o’rgatishda kasbga yo’naltirish orqali mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishdan iborat bo’lib, talabalarga «FRONT OFFICE xizmati» bo’limi haqidagi nazariy va amaliy bilimlarni berish hamda kelajakdagi ish faoliyatlarida qo’llash hamda shu sohadagi bilim va mahoratlarini oshirishdan iboratdir.

Fanning vazifasi - talabalarga «FRONT OFFICE xizmati» bo’limi faoliyati va uning mehmonxona xo’jaligida o’rni, xodimlarining kasbiy tayyorgarligi, mijozlar bilan muomala qilish etikasi, xodimlarning tashqi ko’rinishi, bo’limining boshqa bo’limlar bilan aloqasi kabilarni o’rgatishdan iborat.

Fan bo’yicha talabalarning bilimiga, ko’nikma va malakasiga quyidagi talablar qo’yiladi. Talaba:

– «FRONT OFFICE xizmati», mehmonxonalarning turlari to’g’risidagi tushunchalarning mazmun mohiyati to’g’risida ***tasavvurga ega bo’lishi***;

– FRONT OFFICE bo’limi xodimlarining kasbiy etika qoidalari, FRONT OFFICE bo’limi xodimlarining shaxsiy sifatlari,

vazifalari va ma'suliyatlari, FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinishi va shaxsiy gigiyenasi haqida ***bilish va ulardan foydalana olish.***

– Front office bo'limining boshqa bo'limlar bilan aloqasi, mehmonxonada bronlashtirish xizmati faoliyati, FRONT OFFICE xizmatida axborot va kommunkasiyalardan foydalanish, SMART texnologiyasi va uning FRONT OFFICE xizmatida o'rni haqida ***ko'nikmalarga ega bo'lishi lozim.***

Talabalar «FRONT OFFICE xizmati» bo'limi faoliyatini bilishlari muhim rol o'ynaydi. Shu sababdan talabalar «FRONT OFFICE xizmati» bo'limi xodimlarining kasbiy tayyorgarligi, mijozlar bilan muomala qilish etikasi, xodimlarning tashqi ko'rinishi, bo'limining boshqa bo'limlar bilan aloqasi kabilarni o'rganib, kelajakda mehmonxonalarda o'z ish faoliyatlarini olib borishlari mumkin.

Talabalarning «FRONT OFFICE xizmati» fanini pedagogik texnologiyalarni tadbiq qilish muhim ahamiyatga egadir. Ta'limning innovasion usullaridan foydalanishi, yangi pedagogik, axborot va internet texnologiyalarini tadbiq qilishi muhim ahamiyat kasb etadi. Fanni o'zlashtirishda o'quv-uslubiy ta'minot (darslik, o'quv va uslubiy qo'llanmalar, modul topshiriqlari) dan foydalanilish tavsiya etiladi. Ma'ruza va amaliy mashg'ulotlarda turli metod va vositalardan, xususan, aqliy hujum, klaster, amaliy ish va didaktik o'yinlar, portfolio, keys-stadi, shuningdek, kompyuter dasturlaridan va internet tizimlaridan foydalanish mumkin.

2. Fanning boshqa fanlar bilan bog'liqligi

«FRONT OFFICE xizmati» tanlov fani hisoblanib, dasturni amalga oshirish o'quv rejasida rejalashtirilgan: «Menejment», «Turizm: nazariya va amaliyot», «Xalqaro turizm», «Ixtisoslashgan mehmonxona xizmatlari», "Mehmonxonalar brendingi", «Kasbiy

etika», «Housekeeping xizmati», «Mehmonxona ta'minoti» va "Mehmonxona inter'eri va landshafti" kabi fanlar bilan o'zaro bog'liq holda o'qitiladi.

Tayanch so'z va iboralar: FRONT OFFICE xizmati, fanning obyekti, fanning maqsad va vazifalari, «Menejment», «Turizm: nazariya va amaliyot», «Xalqaro turizm», «Ixtisoslashgan mehmonxona xizmatlari», "Mehmonxonalar brendingi", «Kasbiy etika», «Housekeeping xizmati», «Mehmonxona ta'minoti», "Mehmonxona inter'eri va landshafti".

Mustaqil ishlash uchun nazorat savollari:

1. «FRONT OFFICE xizmati» fanining obyektini tushuntirib bering.
2. «FRONT OFFICE xizmati» faning maqsad va vazifalari deganda nimani tushunasiz?
3. «FRONT OFFICE xizmati» fani qaysi fanlar bilan bog'liq?
4. Mehmonxonalarda «FRONT OFFICE xizmati» qanday vazifani bajaradi?
5. Mehmonxonalarda «FRONT OFFICE xizmati» tutgan o'rnini tushuntirib bering.

II-BOB. JOYLASHTIRISH VOSITALARI TURLARI

Reja:

1. Joylashtirish vositalari va tizimi
2. Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: hududiy joylashuvi, nomer fondining sig'imi, qavatliligi
3. Mehmonxonalarning funksional vazifalari
4. Lyuks mehmonxonalar. Appartamentlar. Kurort mehmonxonalari. Idoraviy mehmonxonalar. Taymsher. Motellar. Rotellar. Botellar Flaytellar. Kempinglar

1. Joylashtirish vositalari va tizimi

Mehmonxona ishining hozirgi rivojlanishi jahon amaliyotida mijozga (mehmonxona xizmatlaridan foydalanuvchiga) mazkur xizmatlar bozorlaridagi narx-navoga qarab ko'p variantli mehmonxona servisini taklif qiladi. Har yili ommaviy axborot vositalari ko'p sonli mijozlarga mazkur servis turidagi faoliyatning yangi shakllari haqida ma'lumot beradi.

Bundan 100 yil oldin joylashtirish korxonalarning faqat ikkita turi mavjud bo'lgan:

– jamiyatning oliy tabaqasi vakillari uchun hashamatli mehmonxonalar;

– aholining qolgan qismi uchun karvonsaroylar.

Vaqtini yo'lda o'tkazishga majbur bo'lgan odamlarda tanlash imkoniyati bo'lmagan. Bugungi kunda mehmonxona xizmatlaridan foydalanuvchilarga joylashtirish korxonalarining turli xil shakllari va turlari, chunonchi, iqtisodiy klassga mansub bo'lgan hashamatli otellar va mehmonxonalar, motellar, kempinglar va h.k. taklif qilinadi. Har bir odam o'z didi va puliga qarab o'zi uchun ma'qul variantni tanlash imkoniyatiga ega.

O'zbekiston iqtisodiyotida bozor munosabatlari yuqori darajada rivojlanmoqda. Shu bilan birgalikda mehmonxona biznesi uchun katta imkoniyatlar yaratmoqda. O'zbekiston bilan chet el mehmonxonalari

ishini tashkil etishdagi keskin tafovutlar asta-sekinlik bilan yo‘qolib bormoqda. O‘zbekiston Respublikasining mehmonxona korxonalari mijozlarga xizmat ko‘rsatish saviyasini, nomerlarning shinamligi va qulaylik darajasini, xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning malakasini izchil oshirib bormoqdalar.

Mehmonxona xo‘jaligi korxonalarining rang-barangligi, shuningdek, vaqti-vaqti bilan mehmonxona xizmatlarining yangi turlarining paydo bo‘lishi joylashtirish korxonalari tasnifi va tipologiyasini ancha shartli qilib qo‘yadi.

Zamonaviy korxonalar vazifasiga, sig‘imiga, qavatlariga, konstruksiyasining tipiga, shinamlik darajasiga, foydalanish rejimiga (yillik, mavsumiy), joylashgan yeriga (shahar, kurort va h.k.), ular nima maqsadga mo‘ljallanganligiga, oziq-ovqat bilan ta’minlanganligiga, narx-navo darajasiga qarab farqlanadi. Loyihalash paytida bu omillarning barchasi hisobga olinadi va mehmonxona xonalarining tarkibiga, binoning tuzilishiga va shu kabilarga ta’sir ko‘rsatadi. Mehmonxonalarni tavsiflovchi asosiy belgilari bo‘lib, bu ularning sig‘imi, necha qavatdan iboratligi, vazifasi va shinamlik darajasi hisoblanadi.

2. Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: hududiy joylashuvi, nomer fondining sig’imi, qavatliligi

Ma’lum joy, **hududda joylashishiga** qarab mehmonxonalar:

- shaharda (shahar markazida, shahar chekkasida) joylashgan mehmonxonalarga;
- qishloqda (shu jumladan baland tog‘ hududidagi qishloqda) joylashgan mehmonxonalarga bo‘linadi.

Nomerlar fondining sig‘imi. Mehmonxona sig‘imi doimiy uxlash joylarining miqdori bilan belgilanadi. Mehmonxonalar sig‘imiga qarab turli mamlakatlarda har xil tasniflanadi. Masalan, Shveysariya va Avstriyada 100 tadan kam joyga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 100-200 ta joyga ega mehmonxonalar o‘rtacha

mehmonxona, 200 tadan ortiq joyga ega mehmonxonalar yirik mehmonxona; Chexiyada 120 tadan kam joyga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 500 tagacha joyga ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 500 tadan ortiq joyga ega mehmonxonalar katta mehmonxona; AQShda 100 tadan kam nomerga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 500 tagacha nomerga ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 500 tadan ortiq nomerga ega mehmonxonalar yirik mehmonxona hisoblanadi[7].

Bizning mamlakatimizda mehmonxonalar sig'imiga qarab rasman tasniflanmaydi, shu bois ularni quyidagicha guruhlash taklif etiladi: 150 tagacha joyga (100 tagacha nomerga) ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 150-400 ta joyga (300 tagacha nomerga) ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 400 tadan ortiq joyga (300 tadan ortiq nomerga) ega mehmonxonalar katta mehmonxona hisoblanadi.

Jahon mehmonxona nomerlari fondi asosan kichik va o'rtacha mehmonxonalarda joylashgan.

So'nggi vaqtda turizmning jiddiy o'sishi munosabati bilan hamda iqtisodiy shart-sharoitlarga ko'ra ayrim yangi mehmonxonalar sig'imining kattalashishi qayd etilmoqda.

Katta sig'imli mehmonxonalarning qurilishi eng avvalo iqtisodiy manfaatlar bilan belgilanadi. Agar mehmonxona sig'imi katta bo'lsa, nisbatan kuchli va zamonaviy texnologik va muhandislik uskunalarini qo'llash maqsadga muvofiq bo'ladi, ishchi maydonning umumiy maydonga nisbati ortadi, yordamchi maydon, shuningdek koridorlar, xollar, yo'laklar maydoni bevosita mehmonlar ixtiyoriga beriladigan maydonga nisbatan qisqaradi, bu esa umumiy qurilish harajatlarining qisqarishiga olib keladi. Masalan, mehmonxonalarni loyihalash bilan shug'ullanuvchi memorlarning hisob-kitoblariga qaraganda, shinamliligi bir xil bo'lgan mehmonxonalarda ularning sig'imi 3,3 barvar (132 joydan 440 joyga) ko'paytirilsa, har bir mehmonxona joyi

[7] Fillipovskiy Ye.Ye., Shmarova L.V. Ekonomika i organizatsiya gostinichnogo xozyaystva. M.: FiS, 2005

uchun qurilish harajatlari taxminan 27% ga kamayadi, nomerlar miqdori 100 tadan 400 taga (ya'ni 4 baravar) ko'paytirilsa, bu oshxona maydonini faqat 2 baravar, yordamchi xonalar maydonini esa atigi 50% ga kattalashtirishni taqozo etadi. Katta mehmonxonalarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar mehnatidan nisbatan oqilona foydalaniladi; mehmonxona ma'murlari, shu jumladan, katta haq to'lanadigan ma'murlar soni ham qisqaradi; korxona harajatlarini kamaytirgan holda, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sonini oshirish mumkin bo'ladi.

Ayni vaqtda, mehmonxonalar qurish va ulardan foydalanish sohasidagi mamlakatimiz va xorijiy mutaxassislar mehmonxonalar sig'imini oqilona chegaragacha oshirish kerak, aks holda ularni boshqarish juda qiyinlashishi mumkinligini qayd etmoqdalar. Asosan 2000 ta joy mana shunday chegara deb hisoblanadi. Katta sig'imli mehmonxona qurish talab etilgan hollarda odatda mehmonxona komplekslari qurishga o'tiladi.

Asosiy (nomerlar fondida ko'rsatiladigan) pullik xizmatlarga belgilangan *narx-navo darajasiga* qarab, mehmonxonalar[8]:

- byudjet mehmonxonalariga (25-35 AQSH dollari);
- iqtisodiy mehmonxonalarga (35-55 AQSH dollari);
- o'rtacha mehmonxonalarga (55-95 AQSH dollari);
- birinchi toifali mehmonxonalarga (95-195 AQSH dollari);
- apart-otellarga (65-125 AQSH dollari);
- lyuks-otellarga (125-525 AQSH dollari) bo'linadi.

Mijozlarning *yashash muddatiga* qarab:

- uzoq muddat yashashga mo'ljallangan;
- qisqa vaqt yashashga mo'ljallangan mehmonxonalar farqlanadi.

Yil davomida faoliyat ko'rsatish muddatiga qarab:

- yillik (butun yil mobaynida ishlaydigan) mehmonxonalar;

[8] Kabushkin N.I., Bondarenko G.A. Menedjment gostinits i restoranov. Minsk, Novoye znaniye, 2001

– mavsumiy (yozda, qishda ishlaydigan) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxonalarda yashovchilarni ovqatlantirish usuliga qarab:

– to‘liq pansion bilan ta’minlovchi mehmonxonalar;

– faqat nonushta beradigan mehmonxonalar;

– ovqatlanishni taklif qilmaydigan (qoida tariqasida, o‘z gastronomik ishlab chiqarishi, ya’ni restorani yoki boshqa korxonasi yo‘qligi tufayli) mehmonxonalar farqlanadi.

Qavatlilik. Jahon amaliyoti bir-ikki qavatli mehmonxonalardan boshlab 40 qavatgacha bo‘lgan va undan baland mehmonxonalar qurilishini ko‘rsatadi. Mehmonxonalarning qavatliligi masalalari muayyan mamlakatdagi iqtisodiy, shaharsozlik shart-sharoitlariga, bu yerda amal qiluvchi me’yoriy talablarga, bu mamlakatda qo‘llaniluvchi konstruksiyalar va qurilish materiallariga, binolarni qurish metodlariga bog‘liq bo‘ladi.

Hozirda:

- O‘zbekistonda - 3-7 qavatli;
- Rossiyada - 5-16 qavatli;
- Chexiyada - 8-14 qavatli;
- Vengriyada kichik shaharlarda - 4-5 qavatli, katta shaharlarda va kurortlarda - 6-11 qavatli;
- Germaniyada - 8-10 qavatli;
- Angliyada - 10-15 qavatli mehmonxonalar qurish ayniqsa keng tarqalgan.

Mehmonxonalarning binolari qavatliligiga qarab quyidagi guruhlarga ajratiladi:

- kam qavatli (1-2 qavat) mehmonxonalar;
- qavatliligi o‘rtacha (3-5 qavat) mehmonxonalar;
- qavatliligi katta (6-9 qavat) mehmonxonalar;
- ko‘p qavatli (1 toifa - 10-16 qavat; 2 toifa - 17-25 qavat; 3 toifa - 26-40 qavat) mehmonxonalar;
- baland (40 dan ortiq qavatli) binolar.

SAVDO VA SERVIS INSTITUTI
AXBOROT RESURS MARKAZI
M7 73471

Mehmonxonalar binolarining guruhlarini belgilash uchun odamlarning yong'indan xavfsizligini ta'minlash chora-tadbirlari asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bu chora-tadbirlar binoning memorlik-tarx, konstruktiv va muhandislik-texnologik yechimlariga ta'sir ko'rsatadi, xususan, yong'in chiqqan hollarda odamlarni evakuatsiya qilish sistemasini, signalizatsiya, tutunni aniqlash va tutunni chiqarish, o't o'chirish sistemalari miqdori va turlarini belgilaydi. Zinalar miqdoriga, umumiy koridorlar kengligiga, zina maydonchasidan yoki binodan chiqish joyidan nomer eshigining uzoqda joylashganligiga qarab yong'inga qarshi xavfsizlik talablari qattiqlashib boradi.

Yong'in xavfsizligini ta'minlash maqsadida ikki va undan ortiq qavatli milliy mehmonxonalarda zinalar ikkitadan kam bo'lmasligi tavsiya etiladi. Zina maydonchasidan yoki binodan chiqish joyidan nomer eshigining maksimal uzoqligi tartibga solinadi (nomer ikki zina oralig'ida joylashgan taqdirda 40 m gacha, nomer boshi berk koridorda yoki galereyada joylashgan taqdirda esa - 25 m gacha). Umumiy koridorlarning uzunligiga qarab ularning kengligi qabul qilinadi: umumiy koridor uzunligi 40 m gacha bo'lgan hollarda 1,6 m, umumiy koridor uzunligi bundan ortiq bo'lgan hollarda esa - 1,8 m. Umumiy koridorlarni bir-biridan uzog'i bilan 30 m oraliqda joylashgan o'zi berkiladigan, tutun o'tkazmaydigan eshikli yopmalar bilan bo'limlarga ajratish talab etiladi.

Sig'imi uncha katta bo'lmagan (taxminan 50 joydan iborat) kam qavatli mehmonxonalarning binolari mamlakatimizda asosan viloyat miqyosidagi shaharlarda va shaharchalarda quriladi.

Ko'p qavatli mehmonxonalar qurishni odatda shaharsozlik tartibi taqozo etadi. Bunday mehmonxonalarning binolarida odamlarning yong'indan xavfsizligini ta'minlash chora-tadbirlari, vertikal transport, muhandislik kommunikatsiyalari masalalari va boshqa shunga o'xshash masalalar alohida ahamiyat kasb etadi. Yong'in xavfsizligini ta'minlash uchun har xil tutunni aniqlash, yong'in signalizatsiyasi va o't o'chirish avtomatik sistemalari qo'llaniladi; evakuatsiya yo'llarining

ishonchliligiga alohida e'tibor beriladi. Yong'inda bir yerda tutun to'planishi ayniqsa xavflidir. Shu bois 10 qavatli va undan baland mehmonxonalarda zina maydonchalarining yarmi tutun to'planmaydigan qilib quriladi. Bunday zina maydonchalaridan odamlarni binodan evakuatsiya qilish hamda o't o'chirish komandalari tomonidan qutqarish ishlarini amalga oshirish uchun foydalaniladi. Mazkur zina maydonchalarida tutun to'planmasligi ularda balkon yoki lodjiya (lodjiya (katta binolarda tashqi tomoni ochiq xona, peshayvon))ga chiqish yo'llari qurish, ya'ni havo zonasi hosil qilish orqali ta'minlanadi. Bu yong'in chiqqan hollarda tutun bosgan qavatning umumiy koridori va xollidagi tutun zina maydonchasiga o'tishining oldini olishga xizmat qiladi.Tutun qavatlar bo'ylab tarqalishining oldini olish uchun havo tortilishi liftlarning shaxtalarida ham ta'minlanadi. Bundan tashqari, 10 qavatli va undan baland mehmonxonalarning binolarida o't o'chiruvchilarni tashishga mo'ljallangan yuk va yo'lovchi liftlari bo'lishi shart. 16 qavatdan baland mehmonxonalarda yong'indan qo'riqlash idoralari bilan kelishilgan qo'shimcha yong'inga qarshi chora-tadbirlari qo'llaniladi.

Loyihalashtirilayotgan mehmonxonaning oqilona qavatliligini tanlash ancha murakkab vazifa bo'lib, u har bir muayyan holatda juda ko'p, ba'zan bir-biriga zid omillar: mehmonxonaning sig'imi, shaharsozlik shart-sharoitlari, me'yoriytalablar, konstruksiyalar, texnik-iqtisodiy mezmonlar va hokazolardan kelib chiqib hal qilinadi.

Har xil sig'imli mehmonxonalarning binolari uchun oqilona qavatlilikni belgilash hamda bu qavatlilik o'zgargan holda bir joyning qurilish qiymatidagi o'zgarishlarni aniqlash jiddiy ilmiy ishlovlarni amalga oshirishni taqozo etadi. Ammo olimlarning tadqiqotlari so'nggi vaqtda mehmonxonalarning har bir sig'imi uchun binolarning oqilona qavatliligi, binobarin, turar joy korpusining uzunligi ham mavjud deb hisoblash imkonini beradi. Mehmonxonalarning qavatliligini oqilona darajadan oshirish qurilish bahosining oshishiga olib keladiki, buni loyihalash chog'ida inobatga olish zarur.

Mehmonxonalarning shinamlik darajasi ularning texnik jihozlanishi, nomerlar fondining tarkibi va sifati, ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘plami bilan belgilanadi. Aksariyat mamlakatlarda mehmonxonalar shinamlik darajasiga qarab tasniflanadi. Chet elda bunday tasniflashga nisbatan yondashuvda hozir ikkita asosiy yo‘nalish mavjud. Bir yo‘nalish «statik» belgilarni, ya’ni vanna va hojatxonali nomerlarning qat’iy belgilangan foiz nisbatini, mehmonxonada usti berk basseyn, sauna va boshqa shunga o‘xshash xizmatlarning mavjudligini, mehmonxona sig‘imi bilan xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar miqdori o‘rtasidagi ma’lum nisbatni va boshqa shunga o‘xshash holatlarni birinchi o‘ringa qo‘yadi. Bu yo‘nalish nisbatan yangi moddiy negizga qarab mo‘ljal oladi. Ikkinchi yo‘nalish «dinamik» omillarni, ya’ni servis xizmatini birinchi o‘ringa qo‘yadi. Bu yo‘nalish tarafdorlarining fikricha, mijozlarga lozim darajada xizmat ko‘rsatilmagan taqdirda, joylashtirish vositalari nisbatidagi qat’iy tenglik mehmonxonaning sifat standartiga muvofiqligini amalda ta’minlay olmaydi. Masalan, Shveysariyadagi mehmonxonalar tasnifi mana shu yo‘nalishga kiradi.

Mehmonxonalarni shinamlik darajasiga qarab tasniflash, bu darajalarni belgilash masalasiga nisbatan har xil yondashuv hamda aksariyat mamlakatlarda shinamlik darajasi bir xil mehmonxonalarga qo‘yiladigan talablarning har xilligi xalqaro turistik safarlarni tashkil etish chog‘ida jiddiy qiyinchiliklar tug‘diradi, mehmonxonalarning sifati va shinamlik darajasi to‘g‘risida qo‘shimcha axborot olishni taqqozo etadi. Bunday ko‘rsatkichlarni bir xillashtirishga va shinamlik darajasi bir xil mehmonxonalarga nisbatan yagona talablarni ishlab chiqishga bo‘lgan urinishlar hozircha muvaffaqiyat keltirgani yo‘q.

Katta sig‘imli, shinamlik darajasi baland bo‘lgan zamonaviy mehmonxona bugungi kunda ancha murakkab kompleks organizmga aylandi. Bu kompleks tarkibiga har xil vazifani bajaruvchi turli-tuman binolar va xonalar, chunonchi: turar joy binolari, mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish, umumiy ovqatlanish, ommaviy-madaniy, maishiy xizmat ko‘rsatish, ma’muriy binolar va xonalar, xizmat,

xo‘jalik, yordamchi, texnik binolar va xonalarning rivojlangan tarkibi kiradi. Bugungi kunda ishga doir uchrashuvlar uchun mo‘ljallangan binolar (konferens-zallar yoki ko‘p funksional foydalanish uchun mo‘ljallangan zallar), kinokonsert zallari, bal zallari, bank bo‘limlari, basseynlar, saunalar, sport zallari, kegelbanlar, ko‘rgazma tashkil etishga mo‘ljallangan binolar, savdo korxonalari, garajlar ham zamonaviy mehmonxonalar tarkibidan keng o‘rin olmoqda.

Odatda mehmonxonalarning har xil binolari va xonalari ma’lum funksional belgilariga qarab guruhlanadi. Bunday belgilar mehmonxonalarning binolari va xonalari o‘rtasida sanitariya-gigiyena va yong‘in xavfsizligi talablariga javob beruvchi, mehmonxonadan foydalanishning qulayligini va unda yashashning shinamligini oshiruvchi qat’iy texnologik aloqalarni tashkil etish imkonini beradi. Turli binolar va xonalarning o’zaro aloqasini to‘g‘ri tashkil etishning qiyinligi shundaki, mehmonxonada yashovchi odamlar murakkab kompleks organizmning kundalik mehnatini ko‘rmasliklari, balki faqat bu mehnat natijalaridan bahramand bo‘lishlari kerak.

Mehmonxonaning shinamlik darajasi qancha yuqori va sig‘imi qancha katta bo‘lsa, uning tarkibiga shuncha ko‘p har xil xona va binolar kiradi hamda u shuncha murakkab funksional tuzilmaga ega bo‘ladi.

Jahon mehmonxonalarni loyihalash va qurish amaliyotida ularni tashkil etishning har xil funksional sxemalari qo’llanadi. Ammo bu sxemalarning barchasi mehmonxonalarda sodir bo‘luvchi murakkab texnologik jarayonlardan kelib chiqib tuziladi. Mehmonxona korxonasi aniq va qat’iy ishlashi uchun yuqorida zikr etilgan jarayonlarning talablariga rioya qilish zarur. Ayni vaqtda, mehmonxonalarning ichki faoliyatini tashkil etish prinsiplarida umumiy jihatlar ham bisyor, chunki mehmonxonalardagi binolar va xonalarning asosiy guruhlari taxminan bir xil. Shu bois har xil sig‘imli mehmonxonalarni funksional tashkil etishning prinsipial sxemalarini ishlab chiqish mumkin.

Binoga kirish joylarining miqdori mehmonxonani funksional tashkil etish uchun muhim ahamiyatga ega. Katta sig‘imli va shinamlik

darajasi yuqori bo'lgan mehmonxonalar odatda 3-4 ta kirish joyiga ega bo'ladi:

- asosan mijozlar va boshqa mehmonlar foydalanuvchi *asosiy kirish joyi* (zamonaviy mehmonxonalarda bu kirish joyining usti avtomashinadan tushib binoga kirishni ta'minlovchi soyabon bilan to'silgan bo'ladi);
- asosan shaharliklar foydalanuvchi *umumiy ovqatlanish korxonalariga kirish joyi*;
- mehmonxona va ovqatlanish bloki *xodimlari uchun mo'ljallangan bir yoki bir nechta kirish joylari*;
- mehmonlar bagajini olib kirish va olib chiqishga mo'ljallangan *maxsus kirish joyi.*

Bundan tashqari, mehmonxonaning xo'jalik maqsadlari uchun mo'ljallangan hovlisida yuklash-yuk tushirish maydonchasi (debarkader) bo'lishi kerak. Bu hovli orqali mehmonxonaga toza choyshab, mebel, har xil ashyolar, muhandislik uskunalari, umumiy ovqatlanish korxonalari uchun xom ashyo va mahsulotlar olib kelinadi, shuningdek mehmonxonadan kir choyshablar, oziq-ovqat mahsulotlari chiqindilari, bo'sh idishlar, axlat olib ketiladi. Respublikamizda amalda bo'lgan sanitariya-gigiyena talablariga muvofiq, toza choyshab va mahsulotlarni tushirish kir choyshab, oziq-ovqat mahsulotlari chiqindilari va axlatni yuklashdan alohida joyda amalga oshirilishi lozim. Yirik shaharlarda, ba'zan kurortlarda joylashgan zamonaviy mehmonxonalarda xo'jalik maqsadlari uchun mo'ljallangan hovli ko'pincha usti berk qilib quriladi va binoning poypesh yoki yerto'la qavatida joylashtiriladi. Bunday hovli puxta rejalashtirilib qurilgan hollarda hovliga kiruvchi va undan chiquvchi avtomashinalarning marshrutlari mos kelmaydi va kesishmaydi.

Kichik sig'imli mehmonxonalarda ba'zan ikkita kirish joyi: asosiy kirish joyi va maishiy xizmat ko'rsatish xonalariga kirish joyi, shuningdek xo'jalik maqsadlari uchun mo'ljallangan hovlida yuklash va yuk tushirish maydonchasi qurish bilan kifoyalanadilar.

Mehmonxonalarning har xil binolari va xonalari o‘z funksional vazifasiga qarab mehmonxonaning turar joy, umumiy va xizmat ko‘rsatish xo‘jalik qismlariga birlashtiriladi. Bu qismlar har xil joylashtirilishi hisobiga mehmonxonalarning hajm va maydon tuzilishi ham har xil bo‘ladi. Mehmonxonalarni loyihalash va qurish amaliyotida bir nechta shunday tuzilishlar yuzaga kelgan.

Bundan tashqari joylashgan yeriga qarab, mehmonxonalarning quyidagi turlarini ajratish mumkin:

- shahar markazidagi mehmonxonalar;
- yo‘l chetidagi, qoida tariqasida, kam qavatli, usti ochiq avtoqo‘nalg‘ali mehmonxonalar;
- shahar chetidagi va aeroportlardagi mehmonxonalar;
- suzib yuruvchi mehmonxonalar - dengiz, daryo yoki ko‘l qirg‘og‘i yaqinida turistlarni joylashtirish va ular dam olishi uchun mehmonxona tarzida jihozlangan suzish vositalari. Zarur holda bunday mehmonxona turistlar bilan birga suv bo‘ylab boshqa qo‘nalg‘aga ko‘chirilishi mumkin.

Ko‘rsatiladigan xizmatlar darajasi, assortimenti va bahosiga qarab, mehmonxonalar bir necha turga bo‘linadi:

– arzon mehmonxonalar yoki ko‘rsatiladigan xizmatlar miqdori cheklangan mehmonxonalar (bunday mehmonxonalar qoshida ovqatlanish korxonalari bo‘lishi shart emas);

– «lyuks» mehmonxonalar - alohida loyihaga ko‘ra qurilgan, mebeli sifatining yuqoriligi bilan ajralib turuvchi, xonalari yaxshi jihozlangan, qoida tariqasida, xizmat ko‘rsatuvchi xodimlari miqdori nomerlari soniga nisbatan ko‘proq bo‘lgan mehmonxonalar.

Mehmonxonalarni shuningdek ularda harakat vositalari (transport)ning mavjudligiga, mulk shakliga (munitsipal, davlat, xususiy, ijaraga olingan va h.k.) qarab ham tasniflash mumkin.

3. Mehmonxonalarning funksional vazifalari

Mehmonxona bu - butun kun davomida murakkab texnologik jarayon sodir bo'luvchi bino (yoki binolar majmui) bo'lib, unda mijozlarga nomerlar (yoki nomerlardagi joylar) berilishi, shuningdek mehmonxona mahsulidan shinam, qulay va xavfsiz foydalanishga yo'naltirilgan qo'shimcha xizmatlar ko'rsatilishi kafolatlanadi.

Zamonaviy mehmonxona faqat yashash joyi bo'lib xizmat qilmaydi. Ko'pincha nomerlar fondining bir qismidan firmalar va muassasalarning ofislari, vaqtinchalik vakolatxonalari sifatida ham foydalaniladi.

Mehmonxonalarda bugungi kunda har xil mijozlar:

– turli anjumanlar, kongresslar, simpoziumlar, yarmarkalarning ishtirokchilari;

– musobaqalar, tanlovlarning ishtirokchilari;

– xizmat bo'yicha, davolanish, dam olish uchun tashrif buyurgan alohida fuqarolar;

– davlat doirasida ma'lum marshrut bo'yicha ketayotgan, chet eldan kelgan turistlar va h.k. joylashtiriladi.

Mijozlar ehtiyojidan kelib chiqib, mehmonxonalar har xil funksional vazifalarni bajaradi va ularga har xil talablar qo'yiladi. Bunday mehmonxonalarda mijozlar bilan ishlash ular bo'ysunuvchi idoralar rahbariyati tomonidan tasdiqlangan mehmonxona xizmatlari ko'rsatish qoidalariga asosan amalga oshiriladi. Ammo mazkur mehmonxonalarda amal qiluvchi qoidalarning birorta ham bandi

O'zbekiston Respublikasining mehmonxona biznesini tashkil etish bo'yicha qonun hujjatlariga zid bo'lmasligi kerak. Funsional vazifasiga qarab mehmonxonalar:

– ishbilarmonlar uchun - umumiy tipda, idoraviy, yig'ilishlar, kengashlar va h.k. uchun;

– dam olish uchun mehmonxonalar - turistik, kurort mehmonxonalari, avtoturistlar uchun, motellar, kempinglar;

– mehmonxonalarning maxsus turlari - tranzit yo‘lovchilar uchun, sportchilar uchun va boshqalar uchun quriladi.

Mamlakatimizda asosan ma’lum ish yuzasidan nisbatan qisqa muddatga keluvchi odamlarga, shuningdek har xil maqsadda sayohat qilayotgan fuqarolarga mo‘ljallangan umumiy tipdagi mehmonxonalar ayniqsa keng tarqalgan. Bunday mehmonxonalar shaharning markaziy qismida, jamoat, ma’muriy, savdo markazlari yaqinida joylashadi va shaharning turli tumanlari bilan yaxshi transport aloqasini nazarda tutadi. Mazkur mehmonxonalar odatda maxsus ko‘kalamzorlashtirilmagan nisbatan kichkina yer maydonlariga ega bhladi. Belgilangan me’yorlarga ko‘ra, yer maydoni hajmi mehmonxona sig‘imiga qarab bir joyga 15-55 m ni tashkil etadi.

Umumiy tipdagi mehmonxonalarning nomerlar fondi asosan bir, ikki o‘rinli va ko‘pincha uch o‘rinli nomerlardan tashkil topadi. Bu nomerlarda, qoida tariqasida, ishlash uchun joy mavjud bo‘ladi. Bir qancha mehmonxonalarda bir o‘rinli nomerlar miqdori nomerlar fondining 40-50% ni tashkil etadi. Mehmonxonalarda aloqa bo‘limi, ayrim hollarda - bank bo‘limi ishlab turadi, muzokara va yig‘ilishlar o‘tkazish uchun alohida joylar nazarda tutiladi.

Chet elda **anjumanlar uchun mo‘ljallangan maxsus mehmonxonalar** qurish keng tarqalgan. Bunday mehmonxonalar odatda «kongress-otel» yoki «konferens-otel» deb nomlanadi. Chet elda shuningdek ishbilarmonlar uchun ham maxsus mehmonxonalar - «biznes-otellar» quriladi. Odatda bu mehmonxonalarning shinamlik darajasi juda yuqori bo‘ladi. Ularda kongresslar o‘tkazish uchun zallar, majlislar, konferensiyalar, simpoziumlar uchun alohida joylar, har xil turdagi restoranlar, aloqa va bank bo‘limlari, teletayp, teleks, basseynlar, saunalar, kegelbanlar faoliyat ko‘rsatadi.

Ishbilarmon odamlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalarda kichik majlislar, savdo operatsiyalari o‘tkazish, mahsulotlarning namunalari ko‘rgazmalarini tashkil etish, firmalarning vakolatxonalarini joylashtirish uchun mo‘ljallangan joylar, ayrim hollarda transformatsiya qilinadigan - ularda kelgan odamlarni qabul

qilish, kichik muzokaralar o'tkazish imkonini beradigan nomerlar ham nazarda tutiladi.

Turistik mehmonxonalar faol dam olayotgan turistlar uchun mo'ljallanadi. Mamlakatimizda bunday mehmonxonalar asosan uyushtirilgan gruppaviy turizm - ekskursiya va sport turizmi uchun mo'ljallangan.

Turistik mehmonxonalar shaharda, shahar tashqarisida, turistik ob'ektlar yaqinida, yaxshi tabiiy omillarga ega joylarda, ko'pincha yashil massivlar yaqinida quriladi.

Turistik mehmonxonalar, shuningdek kurort mehmonxonalari yer maydonlarining hajmi umumiy tipdagi mehmonxonalarning yer maydonlaridan ancha katta bo'ladi (1 mingtagacha o'rinli mehmonxonalarda bir o'ringa 75 m^2 va 1-2 ming o'rinli mehmonxonalarda bir o'ringa 65 m^2). Kurort mehmonxonalari va turistik mehmonxonalarning, kurortlarda va dam olish zonalarida joylashgan motellar va keminglarning ko'kalamzorlashtirilgan yer maydonlari jami yer maydonining kamida 5% ni tashkil etishi kerak.

Mehmonxonalarning yer maydonlarida sport maydonchalari (bir o'ringa 8-10m^2 hisobidan), bolalarning o'yin maydonchalari va soyabonlar joylashadi. Shovqindan saqlanish uchun turistik mehmonxonalar va kurort mehmonxonalarining korpuslari transport qatnaydigan ko'chalar va yo'llardan kamida 50 m uzoqda quriladi. Bu ko'chalar va yo'llar yoqasida daraxt ko'chatlari ekish nazarda tutiladi.

Ko'pchilik oilaviy dam olishni yoqtirganligi uchun turistik mehmonxonalarda asosan ikki o'rinli nomerlar nazarda tutiladi. Nomerda odatda kunduzgi dam olish zonasi ajratiladi. Bu zona lodjiya yoki balkonni ham o'z ichiga oladi. Yoshlar turizmi uchun mo'ljallangan mehmonxonalarda tejamkorlikni oshirish va yashash uchun to'lanadigan haqni kamaytirish maqsadida ba'zan beshta va undan ortiq odamga mo'ljallangan umumiy yotoqxona ko'rinishidagi nomerlar nazarda tutiladi. Turistik mehmonxonalardagi umumiy ahamiyatga molik binolar va xonalar asosan dam olish uchun mo'ljallangan bo'ladi (ko'p funksiyali zallar, xollar, kaminli zallar va

h.k.). Umumiy ovqatlanish korxonalari orasida ba'zan «ko'ngilochar ovqatlanish» korxonalari (raqs barlari, varete va h.k.), tez va arzon xizmat ko'rsatish korxonalari (ekspress-kafe, oshxona va sh.k.), ba'zan o'ziga o'zi xizmat ko'rsatish korxonalari ham bo'ladi.

Turistik mehmonxonalarning o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, ularda turistik xizmatlar ko'rsatish joylari, shuningdek turistik-uslubiy va instruktorlar xonalari (instruktorlar turistik guruhlar bilan metodik ish olib borishi uchun) mavjud bo'ladi. Bunday xonalar majmui turistik marshrut turiga va mazkur marshrut bhylab turistlarning harakatlanish usuliga bog'liq.

Turistik-sport mehmonxonalarida turistik va sport anjomlari va jihozlari (chang'i, konki, chana, ov va baliq ovi anjomlari, qayiqlar, baydarkalar va h.k.)ni ijaraga berish shoxobchalari nazarda tutiladi. Turistik-sport mehmonxonasining xususiyatiga qarab, bunday shoxobchalar to'plami har xil bo'lishi mumkin. Shunga o'xshash anjomlarni ijaraga berish shoxobchalari kurortlar va dam olish zonalarida joylashgan motellar va kempinglarda ham bo'lishi mumkin.

Qoida tariqasida, bunday mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar to'plami yaxshi rivojlangan, umumiy ovqatlanish korxonalari ancha rang-barang bo'ladi. Ularda «ko'ngilochar ovqatlanish» korxonalari (kunduzgi va tungi barlar), do'konlar, kiosklar va h.k. ishlab turadi. Shinamlik darajasi yuqori bo'lgan mehmonxonalarda basseynlar, saunalar, kegelbanlar, barlar, restoranlar, madaniy hordiq markazlari ham bo'ladi.

Turistik mehmonxonalarni turizmning madaniy va ma'rifiy turlarini ma'qul ko'ruvchi, shinamlik va xizmat ko'rsatish darajasiga ancha katta talablar qo'yuvchi turistlar harakatlanadigan marshrutlarda joylashtirish lozim. Bundan tashqari, turistik mehmonxonalardan avtoturizm, sport va transport turizmining ayrim turlari bilan shug'ullanuvchi, kongresslar, festivallar va anjumanlarga keluvchi, shuningdek har xil aralash turistik sayohatlar chiquvchi mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko`rsatish uchun ham foydalanish mumkin.

Marshrutda joylashishiga qarab, turistik mehmonxonalar asosiy muassasalar (to‘g‘ri va halqali marshrutlardagi boshlang‘ich yoki oxirgi punktlar) sifatida yoki marshrut o‘rtasida turistlar nisbatan uzoq dam olishi uchun mo’ljallangan oraliq muassasalar sifatida faoliyat ko‘rsatadi.

Foydalanishning mavsumiyligiga qarab, mehmonxonalarning mazkur turidan, qoida tariqasida, butun yil davomida foydalanishga mo‘ljallangan doimiy turizm muassasasi sifatida foydalaniladi.

Sportchilar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar sport komplekslari qoshida yoki tabiiy sharoitlariga ko‘ra ma’lum sport turini rivojlantirish imkonini beruvchi joylarda quriladi. Sportchilar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalarda sport anjomlarini ijaraga berish shoxobchalari, dam olish uchun mo‘ljallangan bir qancha muassasalar faoliyat ko‘rsatadi, sport va tibbiy ahamiyatga ega binolar va qurilmalar mavjud bo‘ladi. Qoida tariqasida, bu yerda umumiy ovqatlanish va dam olish korxonalari ham faoliyat ko‘rsatadi.

So‘nggi yillarda mehmonxonalarning binolari boshqa maqsadlarga mo‘ljallangan muassasalar: kongress-markazlar, ma’muriy va savdo muassasalari, konsert va ko’rgazma zallari va hatto turar joy binolari bilan uyg‘unlikda barpo etilmoqda, ular bilan bitta binoda yoki bitta kompleks tarkibida joylashtirilmoqda.

Mehmonxonalarning funksional o‘ziga xosliklari ularni barcha loyihalash-qurilish hududlarida va iqlimiy kichik hududlarda loyihalash, qurish va ulardan foydalanish imkonini beradi.

4. Lyuks mehmonxonalar. Appartamentlar. Kurort mehmonxonalari. Idoraviy mehmonxonalar. Taymsher. Motellar. Rotellar. Botellar. Flaytellar. Kempinglar

Joylashtirish vositalarining aralash turlari juda rang-barangdir. Masalan, chet elda, ayniqsa, AQShda mehmonxona korxonalarining quyidagi turlari qurilmoqda:

– *rotellar* - treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun;

– *botellar* - suv bo'ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallangan dengiz, daryo, ko'l bo'yidagi mehmonxona muassasalari. Ularning tarkibiga turar joy binosi, madaniy-maishiy xizmat ko'rsatish tizimi, suzuvchi vositalarga texnik xizmat ko'rsatishga ixtisoslashgan inshootlar va qurilmalar kiradi;

– *kempinglar* - kemping tipidagi mavsumiy mehmonxona muassasalari;

– suv ustidagi mavsumiy *flotellar* va *flotokempinglar* - mehmonxona, shuningdek suzuvchi vositalarga texnik xizmat ko'rsatish va ularni qishda saqlash qo'nalg'asi funksiyalarini o'zida mujassamlashtirgan muassasalar;

– *flaytellar* - shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo'ljallangan mehmonxonalar (masalan, AQShning Oklaxoma shtatidagi Talas shahri yaqinida joylashgan flaytel-motel) va b.

«Lyuks» mehmonxonasi. «Lyuks» mehmonxonasi - bu eng yangi, mehmonxona xo'jaligida jadal ravishda rivojlanayotgan segment sig'imi bo'yicha kichik yoki o'rta korxonalarga kiradi. Odatda ular shahar markazida joylashadi. Yaxshi o'qitilgan xodimlar eng talabchan mijozlarga ham yuqori darajada servis xizmatini ta'minlashadi. Qaysikim bu mijozlar konferensiya ishtirokchilari, ishga doir uchrashuvlar qatnashchilari, biznesmenlar, yuqori haq oladigan professional kishilar hisoblanishadi. «Lyuks» mehmonxonalari uchun xona (nomer)larning yuqori narxi harakterli bo'lib, u ehtimol tutilgan barcha turdagi xizmatlarini o'z ichiga oladi.

Tijoriy (biznes) mehmonxonalari. Zamonaviy tijoriy mehmonxonalar odatda shahar markazida yoki uning ishbilarmonlik rayonida - maqsadli guruhlar uchun qulay hududda joylashadi. Bular eng yirik mehmonxonalar guruhi bo'lib, ular asosan biznesmenlarga

xizmat ko‘rsatadi. Ammo shunga qaramasdan, ko‘pchilik turistik guruhlar, individual turistlar, uncha katta bo‘lmagan konferens-guruhlar ushbu mehmonxonalarni xush ko‘rishadi. Ushbu mehmonxonalarda mehmonlar xizmatida gazetalar, ertalabki qahva, mahalliy telefon aloqasi, kabel televideniyasi va boshqalar bo‘lishadi. Mehmonlar ijaraga olingan avtomashinalardan, aviatsiyadan, boshqa transport turidan foydalanishlari mumkin. Kafeteriya, tushlik ovqatlanish va boshqalar ular xizmatida bo‘ladi. Ko‘pchilik tijoriy mehmonxonalarda konferensiya zallari, «lyuks» nomerlar, banket zallari mavjud bo‘lib, mijozlarga xizmat ko‘rsatishadi.

Apartamentlar. Uzoq vaqt yashashga mo‘ljallangan apartamentli mehmonxonalar, oddiy mehmonxonalarga qaraganda, foydali maydonining kattaligi va ularda mijozlar uzoq vaqt yashashi bilan farq qiladi. Nomerning qo‘shimcha maydoni odatda qulay kreslo va divan qo‘yilgan mehmonxona hamda ko‘p funksiyali qaznoqqa ega kichik oshxona shaklida bo‘ladi. Apartamentli mehmonxonalar (yoki *apartotellar*) oilasining ko‘chib kelishi, uzoq muddatli xizmat safari, seminarlarga qatnash zarurligi tufayli shaharda uzoq vaqt yashashga majbur bo‘lgan o‘z mijozlariga quydagiga o‘xshash shart-sharoitlar yaratadi. Aksariyat mehmonlar nomerni uzoq muddatga oladi. Yashash muddatining uzoqligiga qarab ularga ko‘pincha chegirma beriladi. Bunday mehmonxonalarda ovqatlanish korxonalari, biznes markazi, dam olish joylari nazarda tutiladi.

Sig‘imi bo‘yicha ushbu korxonalar kichik yoki o‘rtacha ya’ni 400 o‘ringacha bo‘ladi. Apart-otellar ko‘pincha nodoimiy aholili yirik shaharlar uchun xos bo‘lib, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish sharoitida vaqtincha yashash joyi sifatida foydalanish uchun kvartira tipidagi nomerlarni taqdim qiladi. Ushbu tipdagi mehmonxonalarda narx keng doirada o‘zgaruvchan bo‘ladi, xizmatning sifatiga va joylashishga bog‘liq bo‘ladi. Apartamentlar ko‘pincha oilaviy turistlar va biznesmenlar, hamda uzoq muddatga safarga yuborilgan xodimlarga xizmat ko‘rsatadilar.

O‘rtacha klass mehmonxonalari. Sig‘imi bo‘yicha ular katta lyuks mehmonxonalar -400-2000 o‘ringa mo‘ljallangan bo‘lib, ko‘pincha ular shahar markazida yoki shahar chekkasida joylashadilar. Ular yetarli darajada keng xizmatlar to‘plamini taklif qiladilar. Albatta, ularning narxi mintaqada joylashgan boshqa joylashtirish vositalargiga qaraganda ancha yuqori bo‘ladi. Bunday tipdagi mehmonxonalar biznesmenlar, individual turistlar, forumlar, konferensiyalar, kongresslar, simpoziumlar ishtirokchilarini qabul qilishga mo‘ljallangandir. Ushbu tipdagi mehmonxonalarda odatda joylashtirishning keng tanlash varianti - «lyuks» nomerdan 2-3 o‘rinli apartament nomerlarigacha taklif qilinadi.

Syuit-mehmonxonalar. Bunday tipdagi mehmonxonalar jahon mehmonxona bozorida yaqindagina paydo bo‘ldi. Bular apart-mehmonxonalarning o‘ziga xos turli ko‘rinishi bo‘lib hisoblanadi. Ular o‘rtasidagi farq shuki, apartamentlar oshxona uskunalariga ega bo‘ladi. Syuit-otellarda esa bu mustasno. Ayrim korxonalar ovqatlanish xizmatini taklif qilishadi. Qaysikim ular yashash joyi qiymatining qo‘shilishi yoki qo‘shilmasligiga bog‘liq bo‘ladi. Syuit-otellar mehmonxona va o‘xshash nomerlaridan iborat xonalarni taqdim qiladi. Unda umumiy foydalaniladigan binolar soni va uning maydoni minimum darajagacha qisqartirilgan, shunga teng ravishda qo‘shimcha xizmatlar to‘plami cheklangan bo‘ladi. Bunday mehmonxonalarning asosiy mijozlari oilaviy turistlar, biznesmenlar, professionallar, safarga yuborilgan xodimlar bo‘lib hisoblanadi.

Ekonom klass mehmonxonalari. Kichik va o‘rta sig‘imli korxonalar - 150 va undan ko‘proq o‘rinli, ko‘pincha yirik transport magistrallari yaqinida joylashib, cheklangan qo‘shimcha xizmatlar to‘plami bilan tez hamda oddiy xizmatlar ko‘rsatishni taklif qiladi. Bunday xizmatlarning asosiy iste’molchilari vositalardan siqilgan va faqat joylashish xizmatini olishni istagan individual turistlar hisoblanadi. Bu tipdagi mehmonxonalar ko‘pincha boru-yo‘g‘i o‘z tarkibida 2-4 o‘rinli va ko‘p o‘rinli nomerlarga ega bo‘lishadi.

Kurort mehmonxonalari bir joyda nisbatan uzoq vaqt dam olish uchun mo‘ljallanadi. Ayrim hollarda bunday mehmonxonalarda profilaktik davolanish yoki shifo olish imkoniyati ham nazarda tutilishi mumkin. Buning uchun kurort mehmonxonalarida kurortning asosiy sohasiga ko‘ra davolash-sog‘lomlashtirish binolari va xonalari quriladi, parhez ovqatlanish tashkil etilishi ham mumkin.

Kurort mehmonxonalarida ommaviy-madaniy xizmatlar ko‘rsatish binolari va xonalari tarkibi (ko’p funksiyali zallar, dam olish uchun xollar, kutubxonalar, bilyardxonalar, har xil o‘yinlar uchun mo‘ljallangan xonalar va b.) ancha rivojlangan bo‘ladi. Ba’zan bolalar dam olishi va o‘ynashi uchun joylar, shuningdek sport inshootlari (basseynlar, sport zallari, sport maydonchalari va b.) ham nazarda tutiladi.

Kurort mehmonxonalarining nomerlar fondi asosan bir-ikki o‘rinli nomerlardan tashkil topadi. Ayrim hollarda nomerda uxlash uchun uchinchi o‘rinni (bola uchun) joylashtirish imkoniyati nazarda tutiladi. Kurort mehmonxonasida mijozlar nisbatan uzoq muddat (1 oygacha) yashaganligi uchun nomerlarda kiyim-kechak va choyshablarni saqlash uchun nisbatan katta shkaflar o‘rnatiladi. Nomerda kunduzgi dam olish zonasi ajratiladi. Bu zona lojiya, balkon, verandani qamrab oladi.

Kurort mehmonxonalari qulay tabiiy-iqlimiy sharoitlarga ega joylarda: dengiz sohilida, ko‘l yaqinida, shifobaxsh buloqlar oldida, tog‘ hududida quriladi.

So‘nggi yillarda dam olish uchun mo‘ljallangan **kurort komplekslari** ko‘plab qurilmoqda. Dam olish shart-sharoitlariga har xil talablar qo‘yilishi munosabati bilan kurort komplekslari tarkibiga har xil yo‘nalishdagi, shinamlik darajasi, sig‘imi, qavatliligi ham har xil bo’lgan mehmonxonalar kiritiladi.

Kurort komplekslarining asosiy fondi shinamlik darajasi, foydalanish rejimi, sig‘imi (100-800 o‘ringa mo‘ljallangan) har xil bo‘lgan mehmonxonalarda joylashadi. Oilalar uchun mo‘ljallangan

nomerlarga ega mehmonxonalar ham mavjud. Ba'zan bunday nomerlar alohida oshxonaga ega bir-ikki xonali kvartira tarzida jihozlanadi.

Ushbu tipdagi korxonalar asosan kurort va kurort ahamiyatiga ega bo'lgan joylar doirasida joylashadi. Ularning sig'imi, ko'rsatkichlari bo'yicha bir-biridan katta farq bilan xarakterlanadi, ya'ni 100 o'rindan tortib, to 3000-5000 o'ringacha. Bunday mehmonxonalar o'z yashovchilariga turli xil xizmatlarning to'liq paketini taklif qilishadi. Kurort - mehmonxonalarining o'ziga xosligi shundaki, u kurort yoki kurort joyining ixtisoslashuvi bilan belgilanadi. Ushbu tipdagi mehmonxonalarda turistlarning ovqatlanishi parhez stollari shaklida tashkil etiladi.

Dam olish shart-sharoitlari (shinamlik, narxlar va h.k.) ga qo'yilgan har xil talablar ko'pgina madaniy komplekslar hududida kempinglar va bungalolar qurilishiga olib keldi.

Odatda kurort komplekslarida umumiy, maishiy, tibbiy va sport xizmatlarining katta qismi umumiy kurort muassasalari tomonidan ko'rsatiladi. Buning uchun umumiy kurort restoranlari, barlari, qahvaxonalari, kattalar va bolalar uchun oshxonalar, ko'p funksiyali zallar, kinoteatrlar, savdo korxonalari, stadionlar, sport zallari, tennis kortlari, sport va o'yin maydonchalari, berk va ochiq basseynlar, ot sporti markazlari va h.k. quriladi. Plyajlarni jihozlashga, qayiq bandargohlari tashkil etishga, suv sporti (yelkanli sport, suv chang'isi, suv velosipedi) bilan shug'ullanish uchun shart-sharoitlar yaratishga, tog' komplekslarida - osma arqon yo'llari va funikulyorlar qurishga katta·e'tibor beriladi.

Idoraviy mehmonxonalar umumiy tipdagi mehmonxonalarning bir turi hisoblanadi. Bunday mehmonxonalar asosan ma'lum idora, muassasa yoki korxonaga ish yuzasidan tashrif buyurgan odamlar yashashi uchun mo'ljallanadi. Idoraviy mehmonxonalar tegishli idora yaqinida yoki jamoat transporti yaxshi qatnaydigan joyda quriladi. Bunday mehmonxonalarda umumiy xonalar to'plami ko'pincha ancha cheklangan, o'zi xizmat ko'rsatuvchi korxona turiga va undagi umumiy ahamiyatga molik xonalar tarkibiga bog'liq bo'ladi.

Aeroport yaqinidagi mehmonxonalar. Avia uchishlar aeroportlar yaqinida joylashgan mehmonxonalarga bo'lgan talabning oshishiga imkon berdi. Ayniqsa, xalqaro aeroportlar yaqinida bunga ehtiyojlar kuchayadi. Ushbu mehmonxonalar boshqalaridan farq qilgan holda nomerlar soni va servis xizmati ko'rsatish darajasi bilan farq qiladi. Ushbu mehmonxonalar uchun tipik maqsadli bozor harakterlidir: biznesmenlar, aviayo'lovchilar, reys ushlanib qolganida aeroportda qolishga majbur bo'lgan kishilar, shuningdek avialiniya xodimlaridir. Ushbu mehmonxonalar odatda mehmonlarni aeroportdan va yana ortga tashish uchun maxsus avtobuslarga ega bo'lishadi. Deyarli barcha aeroportlarda yaqin atrofda joylashgan mehmonxonalarning telefon raqamlari bilan reklama taxtalari osib qo'yilgan bo'ladi. Ular konferensiyalar, uchrashuvlar o'tkazish uchun imkoniyatlarga ega bo'lishadi. Bunday mehmonxonalar esa qo'shimcha xizmatlarning keng spektrlarini taklif qilishmaydi.

Doimiy yashash joy uchun mehmonxonalar. Ushbu mehmonxonalar amalda ularda doimiy yashovchi mehmonlarga mo'ljallangandir. Bular asosan yakka-yolg'iz kishilar hisoblanadi. Odatda bunday mehmonxonalar AQShda keng tarqalgan. Har kuni mehmonxona servisiga cheklangan miqdordagi qanoatli mehmonlarga xizmat ko'rsatishadi. Turizm bozorida bunday mehmonxonalarni «lyuks» mehmonxonalari va kondominimum mehmonxonalari siqib chiqarishadi. Bunaqangi mehmonxonada shart-sharoitlar - mehmonxona, xobxona va kichik oshxonadan iboratdir. Mehmonlarga ko'rsatiladigan xizmatlar - har kungi yig'ishtirish ishlari, telefon, kontakt xizmatlari va boshqa mehmonxona xizmati servislaridir. Mehmonxona qoshida restoran, dam olish uchun zal va boshqalar bo'lishi ham mumkin. Doimiy yashash uchun mehmonxonalarda tranzit mehmonlar to'xtashi ko'zda tutilgan.

«Tunash va nonushta» tipidagi xususiy mehmonxonalar. Arzon mehmonxona mahsuloti bo'lib, qaysikim shu yerda yashovchilarga shu yerdagi mehmonxonalar egalari tomonidan xizmatlar tashkil qilinadi. Bu uncha katta bo'lmagan uylar bo'lishi

mumkin. Uning bir nechta nomerlari mavjud bo'lib, uncha katta bo'lmagan tijoriy bino (20 dan 30 nomergacha)dan iborat. Albatta uning shart-sharoiti nonushta, yyengil kontinentaldan to'liq tushlikkacha o'zgaradi. Ba'zan mehmonxonalar faqat tunash va nonushtalarni taklif qiladi. Boshqa hamma servis xizmati turlari va rekreatsion imkoniyatlari yo'q. Bu shunday mehmonxonada yashash narxning pastligi bilan izohlanadi. Bunday mehmonxonalar mehmonlarning xo'jayinga shaxsiy bog'liqligi bilan mashhurdir. Ular shahar chekkasida va qishloq joylarda joylashganligi va juda kichik sig'imga ega bo'lib 50 kishidan ko'p emas.

Mehmonxona-garnilar. Mehmonxonalarning ushbu tipi oldingi joylashtirish korxonalari tipiga o'xshashdir. Bunday mehmonxonalarda juda cheklangan xizmatlar to'plami ko'zda tutilgan, ya'ni joylashtirish va kontinental nonushta xizmatlaridir. Bu tipdagi mehmonxonalar ko'pincha cheka joylarda va shaharlar chekkasida, yirik avtomagistrallar yoqasida joylashgan bo'ladi. Mehmonxona - garnilar turli sig'imga ega bo'lib, arzon narxdagi xizmat ko'rsatishni taklif qiladi. Xizmat ko'rsatish xarakteri va bunday mehmonxonalarning joylashishi segment bilan oldindan belgilanadi. Qaysikim ular xizmat ko'rsatish bo'yicha asosan tranzit yo'lovchilar, turistlar, yevropa bo'ylab avtobuslarda sayohat qiluvchilar (avtobusli turlar doirasida)ga mo'ljallangan.

Taymsher - mehmonxona xizmatlarining nisbatan yangi turi. Mehmonxona industriyasining boshqa kengayuvchi segmenti bo'lib taymsher mehmonxonalar hisoblanadi. Individuallar qandaydir muddatga bino qismiga egalik huquqini sotib oladi (bir yilda bir kundan ikki haftagacha). Chunki bino asosan mehmonxona sifatida ishlaydi, binoni ijaraga olgan sayohatchilar uni amalda taymsher mehmonxona qismi ekanligini anglamasliklari ham mumkin. Ushbu mehmonxonalar kurort zonalarida ayniqsa mashhurlikka aylandi. Egalar ko'pincha butun yil davomida mehmonxonaga egalik qilishga o'zida imkon topolmaydi, shuning uchun bir yilda bir necha haftagina egalik qila oladilar. Ularning sig'imi odatda 50dan 250nomergacha bo'ladi.

Taymsherli mehmonxonalarda oshirilgan narxlar bo‘yicha to‘liq xizmatlar ko‘rsatish to‘plami taqdim qilinadi. Uning nomerlar fondi odatda 50-250 nomerdan tashkil topadi. Alohida qurilmalarga ega bo‘lishi ham mumkin. Kvartira tipidagi nomerlar fondiga ega, xizmatlar ko‘rsatish shart-sharoitlari kurort mehmonxonalaridagi o‘xshash. Alohida kvartiralar xususiy mulkdorlarga sotiladi, ammo taymsher to‘liq boshqaruvchi kompaniya tomonidan nazorat qilinadi.

Taymsher bahosi mavsum xususiyatlariga, shuningdek bu yerda bo‘lish vaqtiga bog‘liq bo‘ladi. Yilning turistlar kam keladigan vaqtlarida taymsherda yashash «oltin» mavsumdagidan ancha arzonga tushadi. Nomer egasi taymsherda yashash uchun to‘lagan haqqa mutanosib ravishda ma’lum vaqt mobaynida ko‘chmas mulkdan foydalanish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

Odatda nomer 10 yil muddatga sotib olinadi. Taymsher nomuayyan muddatga foydalanish uchun sotilishi ham mumkin. Foydalanish vaqti haftalarda o‘lchanadi. Taymsher egasi o‘zi sotib olgan nomerda o‘z vaqt oralig‘i mobaynida dam olishi yoki harid qilingan mavsum doirasida dam olish joyini xuddi shunday boshqa joyga almashtirishi mumkin.

Taymsherlardagi sotuvlarning umumiy hajmi 1991 - yilda faqat Yevropada 3,74 mlrd. dollarni tashkil qildi. Taymsher kurortlari jahonning 75 mamlakatida mavjud.

Bundan tashqari hozirgi kunda turistlarning tashriflar maqsadi, tunash davomiyligi va xizmatlar turiga qarab ba’zi ixtisoslashgan joylashtirish vositalari keng miqiyosda realizatsiya qilinmoqda.

Motellar - bu mehmonxona dizaynida qurilgan bo‘lib, yil davomida avtoulov haydovchilarini jalb etishga va vaqtincha turishi uchun mo‘ljallangan, yaqinida avtoturargohi mavjud mehmonxona turidagi korxonadir.

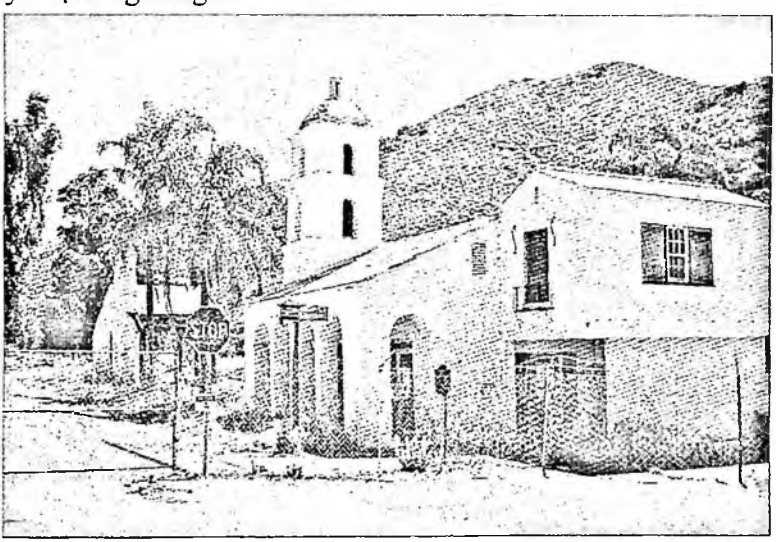
Mehmonxonalar odatda shahar markazida, aeroport yoki vokzal yaqinida joylashadi. Motellar, aksincha, magistral bo’ylab yoki shaharning chekkasida joylashgan bo’ladi. Motel sayyohlarga xizmat ko’rsatish bilan birga avtoulov saqlash sharoitlari (to’xtab turish

joylari, gaz shaxobchalari, avtoulov xizmatlari va b.)ga ham ega bo'ladi.

1920 - yillarda uzun va keng, ravon yo'llar rivojlanishi bilan uzoq muddatli sayohatlar ham avj olgan va natijada birinchi motellar o'sha yillardan boshlab katta yo'l yoqalarida qurila boshlangan, chunki uzoq yo'lga chiqqan yo'lovchilar shu yerlarda to'xtab dam olganlar. Ushbu holatda sayohatchilar yo'l ustidagi arzon va bir kechani qulay o'tkazish imkoniyati bo'lgan mehmonxonalarga ehtiyoj sezishi natijasida bu narsa motellar tashkil topishiga olib keldi.

Birinchi ushbu turdagi mehmonxona San Luis Obisponing Milestone Mo-Tel nomi bilan Kaliforniyada 1925 - yilda qad rostlagan (Hozirgi Motel Inn). Artur Heinemannning ixtirosi bo'lgan Milestone Mo - Tel muassasasini tashkil etishi bebaho nou - xau bo'lgan, ayniqsa, u ushbu nomni yanada qisqa va kuchli nomga qisqartirgan - Motel Inn.

Keyinchalik 1991 - yilda bu mehmonxona yopilib, hozirda faoliyatini o'zgartirgan.



2.4.1-rasm. **San Luis Obisponing Milestone MoTeli**

2000 - yil 12 - dekabrda birinchi motel ochilishining 75 yilligi nishonlandi. Kaliforniya shtatining San Luis Obispo shahrida joylashgan yo'l bo'yidagi kichik mehmonxona tarixga o'z nomi bilan

kirdi. Bu muassasaga kirish eshigi tepasida va yo'l bo'yi reklama taxtasida majburiy so'z «mehmonxona» so'zi yo'q edi. Hatto tarixda muhrlanib qolgan va amerikaliklar o'z mehmonxonalarini eski inglizcha usulda chaqirishni yaxshi ko'radigan Inn (yo'l bo'yi vaqtinchalik tunash joyi yoki karvonsaroy) belgisi ham yo'q edi. Buning o'rniga, o'sha kungacha noma'lum bo'lgan Mo-Tel nomi turgan edi. «Motor» va «hotel» (avtoturistlar uchun otel) birikmasidan paydo bo'lgan yangi «MOTEL» so'zi vaqt o'tishi bilan butun Amerikani, keyin esa dunyoning katta qismini egallab oldi.

AQSh motellar soni bo'yicha dunyoda yetakchi hisoblanadi. Birinchi motellar XX - asrning 50 - yillarda AQShda paydo bo'lgan va darhol katta shuhrat qozongan. Birgina 1959 - 1962 yillarda AQShda 36000 motellar qurilgan. Ushbu voqeaning sababi sifatida amerikaliklarning turli xil avtoulovlarda oilaviy sayohatlarga bo'lgan ishtiyoqidan bilish mumkin.

Motellar 1960 - yillardan boshlab AQShning mashhur zanjir mehmonxonalari uzun yo'l yoqalarda kechani o'tkazishga mo'ljallangan mehmonxonalarni qurishi sababli ommalasha boshladi ya'ni mashinada sayohat boshlagandan keyin, motellarning ishi rivojlanib ketdi. Buning asosiy sababi - qish kunlari ob - havo sovib, yo'llar muzlay boshlagan payti haydovchilar motellarda dam olishi hamda ular mehmonxonalarga qaraganda ancha arzon va qulay bo'lganligi edi.

Motellar oddiy mehmonxonalardan yirik yo'l yoqalarda joylashganligi, kam qavatliligi va darvozasi tashqariga qaraganligi bilan farq qiladi. Motellarning barchasida avtoulovlar turar joyi yoki garaji bo'lishi zarur. Odatda bunday turdagi mehmonxonalar umumiy bitta binoda bir qancha kichik xonalarni birlashtirgan hisoblanadi. Shuningdek, ularning eshigi avtoturargoh joyiga qaragan bo'lishi zarur.

Motellarni rivojlantirish uning atrofida turli infratuzilmani shakllantirish bilan ahamiyatlidir. Masalan, yoqilg'i qo'yish shahobchalari, istirohat bog'lari, restoran va barlar, kinoteatrlar kabilarni tashkil qilish mumkin.

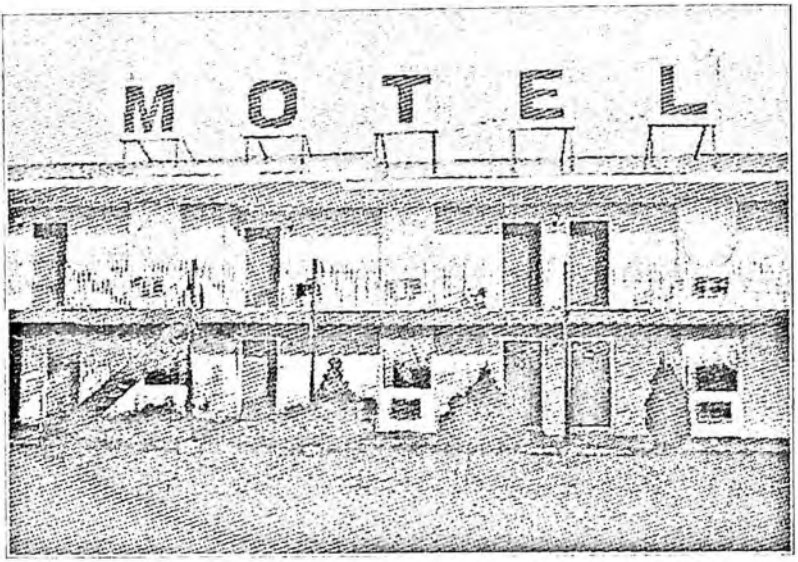
Ushbu motel zamonaviy Amerika sivilizatsiyasining yuragi kabi ahamiyati katta bo'lgan ob'ektidir. Shu bilan birga zamonaviy motellar ko'pincha yo'l bo'yidagi arzon «avtoulovlarning tunash joyi» emas, balki kamida to'rt yulduz darajasidagi mehmonxona xizmatlarini o'zida aks ettirishi lozim.

Odatda motellar «I», «L» yoki «U» shaklda qurilgan standart kubik - nomerlarning bir qavatli (kamdan - kam ikki qavatli) qatorlardan iborat bo'ladi. Uning tarkibiga nomerlar, xodimlar xonasi, qabulxona va oshxona, imkon bo'lsa basseyn ham kiritiladi. Motellarda asosan ikki kishilik xonalar mavjud bo'lib, unda yakka yoki oila bo'lib turish mumkin. Har bir xonaga kirish individual bo'lib, ayvonda joylashtiriladi va kirish eshigi oldida avtoulovlar qo'yish joylari hamda hovlining o'rtasida tunda yoritilgan basseyn bo'ladi. Ularda restoran, konferentsiya xonasi, bar va shunga o'xshash xizmatlar yo'q. Hammasi oddiy, ortiqcha bezaksiz va tejamkor haydovchilar uchun odatiy tunab qolish joyidir[9].

Ammo ma'lum bir darajadagi qulaylik kafolatlangan, xonani oldindan buyurtma qilmasdan va tekshirmasdan turib xavfsiz tarzda tunash imkoniyatlari mavjud. Lekin motel mehmonlar unda uzoq vaqt turishi uchun emas, balki qulaylik va uxlash uchun mo'ljallangan bo'ladi.

Moteller asosan katta yo'l yoqalarida qurilganligi sababli tunda uzoqda magistraldan aniq ko'rinishi uchun baland reklama taxtalarida joylashtirilgan «MOTEL» degan yozuv va shakllar neon chiroqlar bilan yorqin bezatiladi. Odatda bu reklamadagi motelning nomi ostida minimal zarur ma'lumotlar ya'ni tunashga qaror qilgan haydovchini shu erda dam olishga qaratilgan so'zlar joylashtiriladi.

[9] D.Z.Norkulova, G.R.Tursunova, O.Z.Qilichova. Ixtisoslashgan mehmonxona turlari. Monografiya. Samarqand. Наврўз полиграфия матбаа бўлими. 2021. 328 b



2.4.2-rasm. **America motellaridan biri**

Amerika motellarining yana bir o'ziga xos xususiyati shundaki, ularda tunash uchun hech qanday rasmiyatchilik talab qilinmaydi ya'ni shunchaki naqd pul berib, kalitni olish mumkin. Bu shunchaki noma'lum qolishni istaganlar uchun va odatda o'zlariga kamroq e'tibor qaratilishini istaganlar uchun juda qulay joydir.

Amerikada birinchi motellar paydo bo'lishidan oldin Yovvoyi G'arbiy immigrantlarning kempinglari mashhur bo'lgan. Motellarning yana boshqa muqobil varianti sifatida - «kottejli lager» (cottage camps) bo'lib, birinchi bor janob Askins tomonidan 1901 - yilda Arizona shtatining Duglas shahrida qurilgan. Bu motel shahar ko'chasiga qaragan 9 ta bir qavatli kottejlardan iborat bo'lgan. 1910 - yilda «Askinsning kottejli lageri» o'z nomini «turistik to'xtash joyi» (tourist inn) ga o'zgartirilgan.

Sharqiy sohilda an'anaviy mehmonxonalarga muqobil variant sifatida «sayyohlik uylari» (tourist houses yoki tourist courts) bo'lgan - Evropada bunday muassasalar an'anaviy ravishda pansionatlar deb atalgan.

1980 - yillarning boshlariga kelib mashhur franchayzing tizimi tufayli 40,000 Amerika motellarining aksariyati ushbu tarmoqlarga qo'shildi.

Dunyodagi eng mashhur motellar tarmog'i bo'lgan »Formula-1» Frantsiya, Belgiya, Buyuk Britaniya, Gollandiya, Ispaniya, Shvetsiya, Shveytsariya, shuningdek, Janubiy Afrika, Avstraliya, Braziliya va Yaponiyada mavjud.

Hozirgi kunda «Formula - 1» sarmoyadorlari «ikki baravar ko'proq pul to'lasang, ikki baravar yaxshi uxlay olmaysan» tamoyiliga amal qilmoqda, shuning uchun ko'p tarmoq motellari «ixchamligi» jihatidan standart hisoblanadi.

Bundan tashqari motellarga bir qator talablar ham qo'yiladi. Ular sig'imi, qulaylik darajasi, shuningdek, transport vositalariga texnik xizmat ko'rsatish darajasi bo'yicha farqlanadi.

Motellarning sig'imi loyihasiga muvofiq olinadi, ya'ni ullar uchun tavsiya etiladigan sig'im 200 dan 800 gacha bo'ladi. Shu bilan birga magistral yo'llar va ko'chalar bilan motelning yashash joylarigacha bo'lgan masofasi kamida 50 m bo'lishi kerak.

Motel kamida 5 tadan 100 tagacha joyni o'z ichiga olgan avtoulov sayyohlarini joylashtirish uchun ixtisoslashgan jamoaviy vosita hisoblanib, unda avtoulov turistlari uchun bir kechada turli xil mehmonxona xizmatlari ko'rsatiladi va mashinalar, avtoulovlarga texnik xizmat ko'rsatish, ta'mirlash ishlarini amalga oshiradi.

Chet elda motellar qurish amaliyotida kam qavatli (ikki qavatdan baland bo'lmagan) motellar an'anaviy hisoblanadi. Chunonchi, AQShda 60 ming motelning 80% dan ko'prog'ini kam qavatli motellar tashkil etadi.

Darhaqiqat, kam qavatli motel bir qancha ustunliklarga ega:

- avtoqo'nalg'ani nomer yaqinida joylashtirish mumkin;
- konstruksiyalari juda sodda bo'ladi;
- talabdagi mavsumiy o'zgarishlarga tez moslashtirish mumkin;
- barcha nomerlarni ufqning chiroyli tomonlariga qaratib qurish mumkin;

– yengil konstruksiyalardan qurilgan kam qavatli motel binosi ko‘p qavatli va og‘ir konstruksiyali binolarga qaraganda ancha arzonga tushadi.

Motellar har qanday ekologik toza va xavfsiz hududlarda joylashgan bo’lishi mumkin, tabiiy landshaft muhiti, nostandart me’moriy uslub, o’ziga xos tashqi ko’rinish, milliy va zamonaviy dunyo talablariga javob beradigan xizmatlar bilan ajralib turadi. Buning uchun u quyidagi talab va me’yorlarga javob berishi lozim:

✓ motellar kerakli yo’l belgilari, obodonlashtirilgan va yoritilgan maydoni bo’lgan qulay kirish yo’llariga ega bo’lishi va bino ko’cha, mahalla, mintaqa va landshaft xususiyatlarini buzmasdan, atrof - muhitga tabiiy ravishda mos kelishi kerak. motelning arxitektura - rejalashtirish va qurilish elementlari, ishlatiladigan texnik jihozlar ishlash samaradorligini ta’minlashi, sayyohlarni, shu jumladan nogironlarni qabul qilish va ularga xizmat ko’rsatishni o’z ichiga olishi kerak. Shuningdek, mehmonlarning hayoti, sog’lig’i va mulklarining xavfsizligi ta’minlanishi kerak;

✓ binolarda odatdagi va favqulodda vaziyatlardan favqulotda chiqish joylari, zinapoyalari hamda mehmonlar va xodimlarning chiqish yo’laklari bo’lishi kerak;

✓ motellar amaldagi qoidalarga muvofiq jihozlangan bo’lishi, yong’indan himoya qilish va ogohlantirish tizimlari, shuningdek, yong’inga qarshi vositalar bilan ta’minlangan bo’lishi kerak;

✓ ularda muhandislik tizimlari va uskunalaridan issiq va sovuq suv ta’minoti, kunlik suv ta’minoti uchun minimal·idish, kanalizatsiya tizimi, isitish, shamollatish, radioeshittirish, televideniya, telefon aloqasi, tabiiy yorug’lik (har bir xonada kamida bitta deraza), koridorlarda - tabiiy va sun’iy yoritish mavjud bo’lishi maqsadga muvofiqdir;

✓ barcha elektr, gaz, shamollatish, sanitariya - gigiena, kanalizatsiya uskunalari va jihozlari texnik foydalanish qoidalariga muvofiq o’rnatilishi hamda ishlatilishi kerak. Binoning sig’imi,

qavatlari, motelning funksional maqsadi va ish tartibiga bog'liq bo'lishi lozim;

✓ motellar davlat sanitariya - epidemiologiya nazorati organlari tomonidan o'rnatilgan qoidalarga muvofiq bo'lishi, ish jarayonini soddalashtirish uchun o'zlarining amaliy faoliyatlarida «mehmonxona xizmatlari va ishlarning dastlabki hisob varaqlari shakllarini taqdim etishda ish oqimini ta'minlash tartibi to'g'risida»gi yo'riqnomadan foydalanishlari kerak;

✓ motel ma'muriyati va uning xodimlari mehmonlarni qabul qilishi, motelning toifasi mos shartnomada ko'rsatilgan shartlarga muvofiq qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatishlari shart. Shartnoma aniq va noma'lum muddatga tuzilishi mumkin. Noma'lum muddatga tuzilgan shartnoma bir kunlik shartnoma hisoblanadi va joylashtirish muddati mehmon kelgan kundan keyingi kun soat 12.00 gacha tugaydi.

2.4.1-jadval

Motellarni qurish uchun asosiy qoidalar

	Asoslari	Ta'rif
1.	Joylashgan joyi (yoki binolar majmuasi)	U shahar yoki qishloq relyefi xususiyatlarini saqlab, atrof - muhitga mos ravishda qurilishi kerak
2.	Tabiiy va iqlimiy xususiyatlar	Harorat va namlik, yog'ingarchilik, izolyatsiya, tezlik, shamol yo'nalishi va b.
3.	Arxitektura, konstruktiv va rejalashtirish echimlari	Binolarning tartibi uning ishlash samaradorligini kafolatlash uchun talab qilinadi. Dizaynerlarning asosiy harakatlari joriy va bir vaqtning o'zida harajatlarni oqilona uyg'unlashtirishga qaratilgan
4.	Xonalar	Juda qimmat bo'lishi kerak emas

5.	Xizmatlar	U oqilona xizmat ko'rsatadigan turar joy va yashash uchun qulay sharoitlarni ta'minlashi shart. Motel etarlicha minimal funktsiyaga ega, lekin eng muhimi motelda to'xtash joyining mavjudligi va avtoulovga xizmat ko'rsatish rejada hisobga olinishi kerak
6.	Xonaning mosligi	Estetik, texnik, sanitariya - gigiena, ekologik, umum e'tirof etilgan standartlar va b.
7.	Ijro shartlari	Motelni qurish jarayonining samaradorlik shartlarini bajarish kerak.

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, motellarni qurishda asosiy tamoyillar boshqa turar joy binolaridan farq qilmaydi, lekin motelning eng muhim ajralib turadigan xususiyati bu - binolarni joylashtirishda avtoulov xizmatining mavjudligi, to'xtash joylari, xizmat ko'rsatish joylari va qo'shimcha xizmatlarning mavjudligi inobatga olinishi shart.

2.4.2-jadval

Motel taklif etadigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar

Asosiy xizmatlar	**Qo'shimcha (pullik) xizmatlar**
✓ Turar joy bilan ta'minlash; ✓ Ovqatlantirish xizmati; ✓ Cheek in, cheek out xizmatlari	***Avtoulov xizmatlari:*** ✓ transport vositalarini ta'mirlash bilan shug'ullanadigan STO texnik xizmat ko'rsatish shaxobchasi; ✓ Shinalarni o'rnatish; ✓ Yoqilg'i quyish shoxobchasi; ✓ Avtoulovlarni yuvish; ✓ Mashina ijarasi
Bepul xizmatlari:	***Sayohat xizmatlari:***

✓ Tez yordam chaqirish; ✓ Qaynoq suv, kiyimni tikish uchun igna-ip berish; ✓ Idish va idish to'plamini berish; ✓ Mehmonlarni uyg'otish xizmati.	✓ Gid - tarjimon xizmatlaridan foydalanish; ✓ Transportning har qanday turiga chipta sotishni tashkil etish; ✓ Madaniy joylarga (kino, teatr va boshqalar) chiptalar sotishni tashkil etish; ✓ Sayyohning iltimosiga binoan taksi buyurtmasi; ✓ Har qanday restoran va shahar barida stol yoki dam olish joyiga buyurtma berish. ***Maishiy xizmatlar:*** ✓ Tiklash va dazmollash; ✓ Kir yuvish, quritish, dazmollsh va tozalash.

Bu jadvaldan ham ko'rinib turibdiki, motel taklif etadigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar eng ixcham va xamyonbop bo'lib, avtosayyohlarning talab va ehtiyojlariga mos tuzilgan. Chunki uzoq hududlarga boradigan har qanday yo'lovchi yo'l - yo'lakay dam olishi, navbatdagi safarga tayyorgarlik ko'rishi uchun yetarli imkoniyatlardan foydalanishi mumkin. Bunday imkoniyatlarni faqat joylashtirish vositalaridan biri bo'lgan Motel taklif qila oladi.

Motel ma'muriyati to'lov tizimini mustaqil ravishda o'rnatadi va to'liq yoki qisman oldindan to'lovni talab qilish huquqiga ega. Ma'muriyat, motel xodimlari va mijoz mehmonxonaning shartnoma shartlariga rioya qilishlari shart. Aks holda, shartnoma to'liq yoki qisman amalga oshiriladigan bo'lsa, aybdorga shartnoma shartlariga muvofiq choralar ko'rilishi mumkin. Agar motel ma'muriyati shartnoma shartlarini bajara olmasa, u o'sha mintaqada joylashgan ekvivalent turar joy bilan ta'minlashi va bu bilan bog'liq barcha harajatlar mehmonxona tomonidan qoplanishi kerak. Agar shartnomani bajarishning iloji bo'lmasa, mijoz oldindan to'lovni amalga oshirgan taqdirda, mehmonxona ma'muriyati to'langan mablag''ni qaytarishi

lozim. Ushbu shart bajarilmasa, nizo sudda ko'rib chiqilishi mumkin. Shartnoma tomonlar uning barcha shartlariga to'liq rioya qilgan taqdirda bajarilgan hisoblanadi.

Rotellar bu - bir yoki ikki kishilik uyqu xonalari mavjud bo'lgan avtoulov yoki avtobusdan iborat ko'chma yoki g'ildirakli mehmonxonadir.

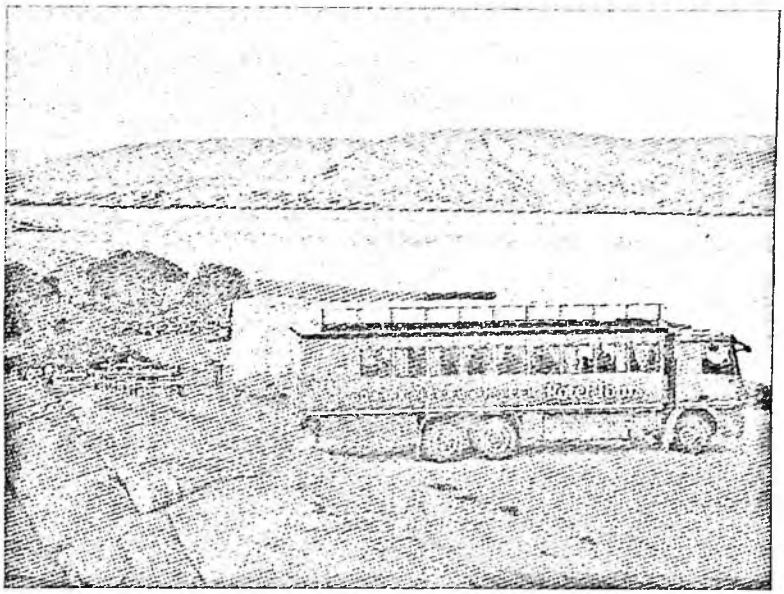
Rotelga ikki xil ta'rif berish mumkin:

1. Rotel bu - ikki qavatli yo'lovchilar avtobusi, bir necha kun davomida sayohat qilish uchun mo'ljallangan, uning birinchi qavatida yo'lovchilar o'rindiqlari va yashash joylari, ikkinchi qavatida - uxlash uchun maxsus yotoq joylari joylashgan mehmonxonadir.

2. Rotel bu - bir yoki ikki kishilik xonalardan iborat oshxona va hammom bilan jihozlangan qatnov transporti sifatida, qoida bo'yicha, turistlar kun bo'yi shahar turlariga chiqib, tunda asosan dam olish uchun mo'ljallangan g'ildirakli joylashtirish vositasi hisoblanadi.

Iloji boricha ko'proq joylarni ko'rishni afzal ko'radigan sayohatchilar mehmonxona xonasida bo'lmasdan, ROTEL TOUR nemis kompaniyasining mehmonxonasini yuqori baholaydilar.

Rotel tizimini Jorj Xoll ixtiro qilgan bo'lib, jurnallar, gazetalar, televideniya va radiodan ko'plab maqolalar Rotel sayohatlarini dunyoga mashhur qildi.



2.4.3-rasm. **ROTEL TOUR transporti sayohati**

Bu nomning birinchi harfi «R» bu inglizcha - Rollands so'zidan olinib, «Otel» so'zining qo'shilishidan «ROTEL» (g'ildirakli mehmonxona) nomi kelib chiqqan.

«Rotel» 1959 - yilda, kompaniya egasining fikriga ko'ra, avtobus uchun ko'p krovatli uxlashga mo'ljallangan treyler qurilganida paydo bo'ldi. Keyinchalik, kompaniya barcha yo'lovchilar va ularning yuklari uchun o'rnatilgan yotoqxonasi bilan turistik laynerlarni sotib oldi.

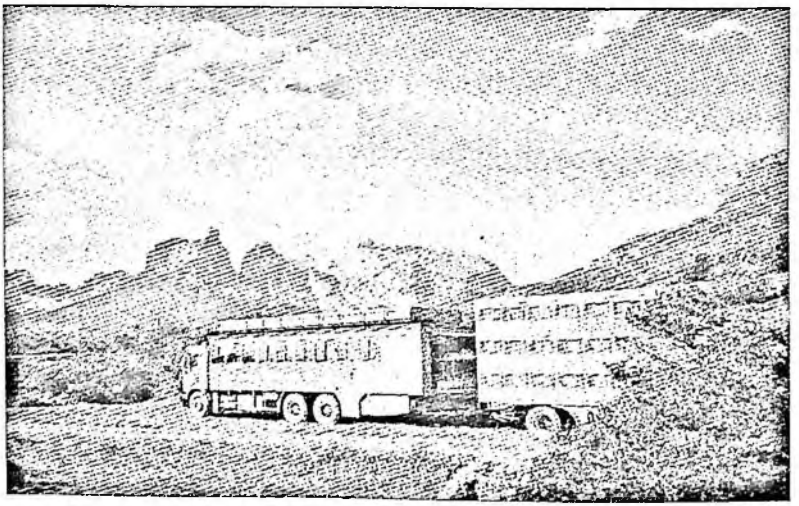
Ammo ROTEL TOUR kompaniyasi ushbu transport voqeliklarini inobatga olib, sayohat qilish uchun maxsus mehmonxona - Rotelni yaratdi. U mehmonxona va aslida avtobusni birlashtirgan Mercedes 0404 avtobusi asosida yaratilgan transport vositasi hisoblanadi. Kompaniyaning barcha harakatlanuvchi mehmonxonalari «Mercedes» rusumidagi avtobuslar va yuk mashinalaridir.

Turistik guruhdagi sayohatchilar soni foydalanadigan transport turiga qarab 20 dan 40 nafargacha bo'lishi mumkin. Salonida yo'lovchilar uchun o'rtacha 24 ta qulay o'rindiq, yo'lak orqa tomonda

haydovchi va uning yordamchisi uchun ikkita qo‘shimcha o‘rindiq bilan jami 26 ta o‘rindiqlardan iborat. Hammasi bo‘lib Rotel Tours mehmonxonasi 3,400 o‘ringa ega.

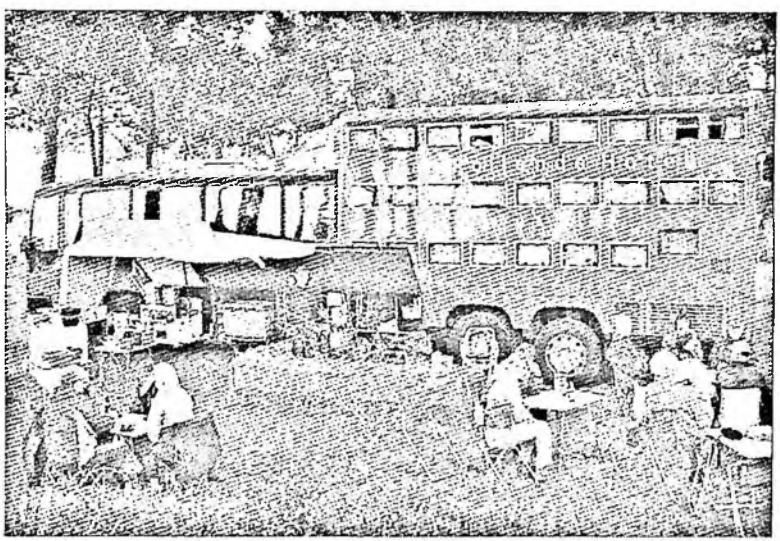
Yo‘lovchilar xonalari butun dunyoda ishlatiladigan barcha yo‘lovchi transport vositalari uchun standart hisoblanadi ya’ni «o’rindiqlar»ning har biri 1,83 metr va balandligi 0,9 metr bo‘lib, deyarli butun maydoni krovat bilan qoplangan. «Xonalar» bir va ikki kishilikdir. Sleeping kupelar mashinaning orqa tomonida joylashtirilgan yoki alohida avtobus tirkamada qo’shilgan bo’ladi. Yotoqxonasi yopilgan holatda bo’lib, mashinani boshqarish paytida kirish mumkin bo’lmaydi. Avtoturargohga kelganida uxlash joyi 5 daqiqa ichida tayyor bo‘ladi.

Sayohatchilarning har biri o‘z to‘shagi, o‘z joyi, bir va ikki kishilik shkafiga hamda ovqatlanish stoliga ega. Har bir vaakumli xonaning derazasi quyosh nuri va chivinli to‘r, yorug‘lik va choyshablar bilan ta’minlangan. Sayohatchilarning yuklari sayohatning har uchinchi kunida almashtirish mumkin bo‘lgan avtobusning yuk bo‘limiga juda mos keladi. Yuklarga kirish oralig‘ida barcha kerakli narsalarni «3 kunlik sumka» ga qo‘yish tavsiya etiladi.



2.4.4-rasm. **ROTEL TOUR transporti sayohati**

Ushbu g'ildirakli mehmonxonada vakuumli hojatxona va oshxona mavjud ammo dush yo'q. Odatda, uning o'rniga lagerlarda, ba'zi mamlakatlarda esa yo'nalish bo'yicha byudjetli mehmonxonalarda, dam olish uylari yoki xususiy uylarda bo'ladi. Bunday hollarda sayohatchilar dush va hammom uchun xonalarni ijaraga olishlari mumkin.



2.4.5-rasm. **Sayohatdagi yovvoyi piknik**

ROTEL TOURS mashinalarida sayohat qilish juda o'ziga xosdir. Patentlangan kabinada bir kechada tunash yo'lovchilarga mustaqil va individual sayohatlarni amalga oshirishga imkon beradi, bu yarim asr davomida Rotel turlarining tajribasi bilan tasdiqlangan. Rotelda uxlash xonasi bo'lmasidan turib, uzoq avtobus ekspeditsiyasini amalga oshirish mumkin emas. Bu esa sayohatchilik infratuzilmasidan uzoqda bo'lgan qulaylikni ta'minlaydi. Minimal qulaylikka ega «Rotel» sayohatchilarga deyarli dunyoning turli mamlakatlariga haqiqiy tashrifni ko'rish imkonini beradi. ROTEL TOURS bilan barcha sayohatlar juda samimiy va jamoaviy ko'rinishida tashkil etilib,

belgilangan turmarshrut orqali haydovchi va uning sherigi ko‘rsatmasi bo‘yicha sayohatlar amalga oshiriladi.

Hammasi bo‘lib kompaniya, Yevropa, Afrika, Yaqin Sharq, Osiyo, Avstraliya va Yangi Zelandiya, shuningdek, Shimoliy va Janubiy Amerika bo‘ylab 150 ga yaqin, davomiyligi - 60 kungacha bo’lgan turmarshrutlarni taklif etadi. Sayohat marshruti bir kecha - kunduzda to‘xtab turish uchun eng yaxshi va chiroyli turar joylardan iborat, ikkala mamlakatda ham bo‘lib, bir nechta mamlakatlar yoki qit’alarni qamrab olishi mumkin.

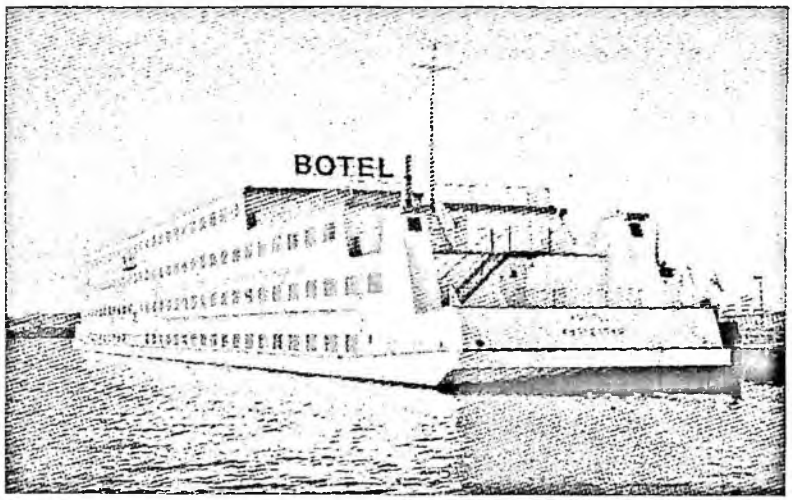
Turmarshrut va turistik dasturlar oddiy tashkil etilgan bo’lib, avval sayohatchilar samolyot orqali tanlangan marshrutning boshlang‘ich nuqtasi bo‘lgan shaharga boradilar va u yerda sayohatchilarni g‘ildirakli mehmonxona kutib oladi. Sayohat oxirida mehmonlar yana o‘sha shaharga yetkaziladi.

Nonushta va kechki ovqat Rotelning birlashtirilgan oshxonasida tayyorlanadi. Nonushta oddiy usulda tashkil etiladi. Shuningdek, kechqurun mahalliy va yangi mahsulotlardan tayyorlangan taomlar taqdim etiladi. Chunki safar bo‘lib o‘tadigan mamlakatlarning milliy taomlarini tatib ko’rish yoki pishirib ko’rish uchun har doim imkoniyat mavjud bo’ladi. Shuning uchun tushlik esa hududlardagi mahalliy restoranlarda tashkillashtiriladi.

Sayohatda yovvoyi pikniklar ham juda mashhur bo’lib, faqat ba’zi holatlarda (cho‘lda tushlik tanaffusi yoki mamlakatda ovqatlanish qiyin bo‘lgan vaziyatlarda) Rotel oshxonasida ham tushlik qilish mumkin. O’rnatilgan stollar va o’rindiqlar ochiq havoda joylashtiriladi, yomg‘ir paytida tushlik avtobusda ham tashkillashtirilishi mumkin.

Botellar bu - mehmonxona yoki yotoqxona vazifasini bajaradigan suvdagi kema. Suv ustidagi mehmonxonaga aylantirilgan eski kema doimiy ravishda erga o‘rnatilgan bo’lib, hech qayerga suzib ketmaydi. Bu turdagi mehmonxonalar ya’ni botellar zarur aloqa kommunikasiyalari bilan ta’minlanib, yashash uchun xuddi an’anaviy mehmonxonalardagidek barcha sharoitlar yaratilgan.

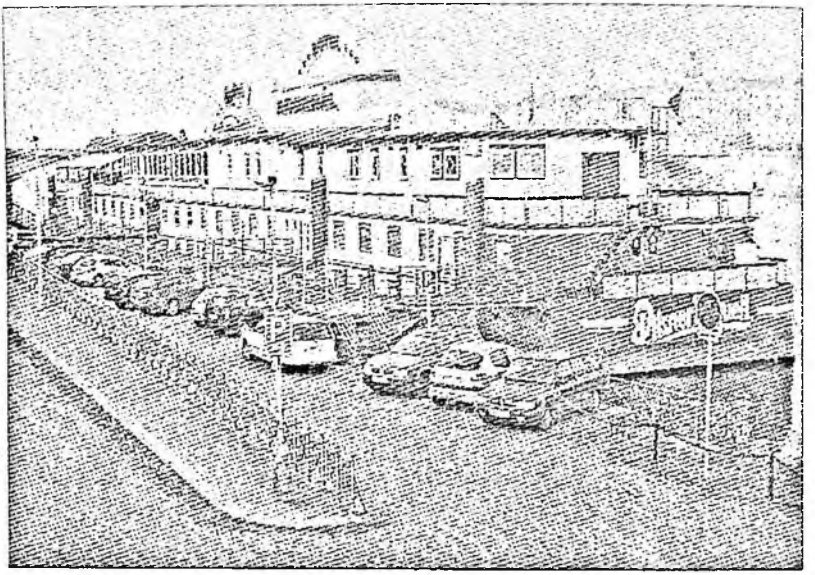
Ushbu mehmonxonaning nomi inglizcha «boat» - «qayiq» va «hotel» - «mehmonxona» so‘zlarining birlashishi natijasida paydo bo‘lgan. Bunday kemalarda turli xil tadbirlar, festivallar, to‘ylar va boshqalar o‘tkazilishi mumkin.



2.4.6-rasm. **Botel turlaridan biri**

Lekin botelni kruiz kemasi bilan adashtirmaslik kerak, qoida tariqasida, kruiz kemasi dengiz orqali portdan portgacha harakatlanadigan hashamatli besh yulduzli (*****) mehmonxona hisoblanadi. Ular asosan faqat mavsumda ishlaydi.

Botelni yaratishda suzish uchun ruxsat berilmagan, muddati o‘tgan kruiz laynerlari, shuningdek kichik kemalar eskirganligi sababli yo’nalishdan olib tashlangan eski daryo kemalari tanlab olingan. Tanlashda kema egasi ikki omilni inobatga olgan: biri, uni qayta ishlash uchun yuborish, ikkinchisi esa odatdagi mehmonxonaga o‘xshashi uchun ozroq miqdorda mablag’ sarflash evaziga «qayta qurish» dan o‘tishi kerak edi.



2.4.7-rasm. **Botel turlaridan biri**

Kema egalarining duch keladigan yana bir muammosi, ilgari idish sifatida xizmat qilgan xonalar maydonini kengaytirishning iloji yo'qligidir. Shuning uchun botellar byudjet uyi hisoblanadi, chunki ularning klasslari kamdan - kam hollarda 4 yulduzga (****) etadi va asosan, bu uch yulduzli (***) joylashtirish vositasi hisoblanadi.

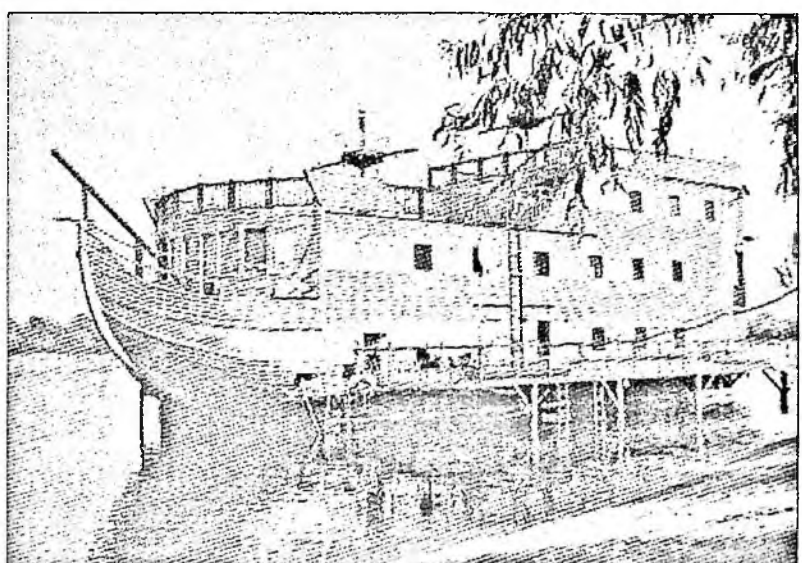
Bundan tashqari Xitoyda ham xuddi shu kabi nostandart suvdagi ulkan mehmonxona yaratildi. 1996 - yilda arzon narxda sotib olingan qayiq qayta ishlanib, harbiy kema sifatida Xitoyning Tianjin shahrida (Binxay tumani) navbatchilik qilmoqda. Tianjin aviakompaniyasining ushbu mehmonxonasi besh yulduzli (*****). Uning uzunligi 273 m, kengligi - 53 m va 6 km^2 maydonda 148 ta xona tashkil etilgan bo'lib, ulardan 2 tasi prezident nomer va 3 ta VIP nomerlardir. Shuningdek, bortda hashamatli restoran, rus oshxonasi ham mavjud. Ular loyihaga 10 mln $ dan ko'proq mablag' sarflashgan.

Ammo endi biz klassik qayiqlar - suvdagi kichik mehmonxonalar haqida gaplashamiz. Suvdagi bunday mehmonxonalarning afzalliklaridan biri, shaharning markazida (har doim ham emas) arzon

narxda yashashni o‘z ichiga oladi. Ajoyib ko‘rinish, tabiiy muhit, toza havo va boshqalar suvda dam olishni istovchilar uchun ajiyob imkoniyatdir.

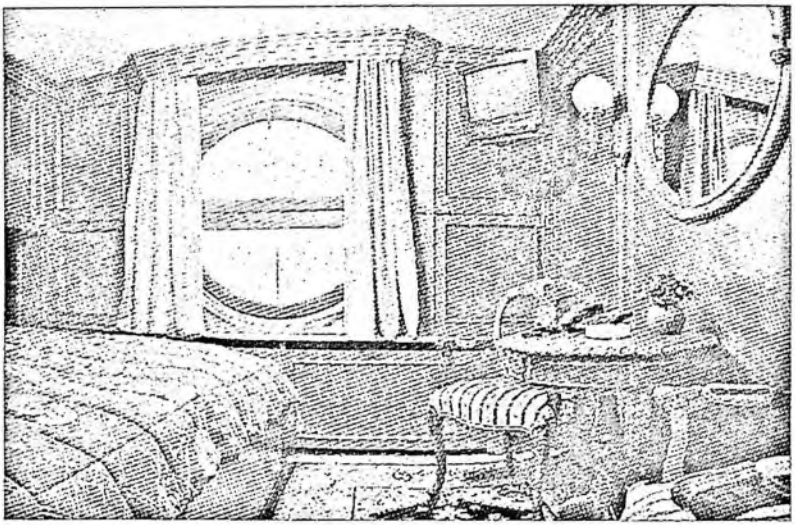
Kamchiliklari esa kemadagi kabinalar kichkina, shuning uchun kema to‘rt yulduzdan yuqori bo‘lmaydi. Bunday mehmonxonalarning ko‘pchiligi uch yulduzli (***) talabga javob beradi.

Botel - uzoq sayohatga chiqishdan oldin suvda bo‘lish tuyg‘usini sinab ko‘rmoqchi bo‘lganlar uchun ajoyib tanlovdir. Bu kabi kemalar asosan sayohatchilarni jalb qiladigan shaharlarning diqqatga sazovor joylarida tashkil etiladi.



2.4.8-rasm. **Botel turlaridan biri**

Hozirgi kunda suv ustidagi mehmonxonalar Praga, Amsterdam, Barselona, Bratislava, Budapesht, Varshava, Stokgolm, Moskva, Kiyev, Dneprda qolaversa, AQSH va Kanada davlatlarida ham tashkil etilgan.



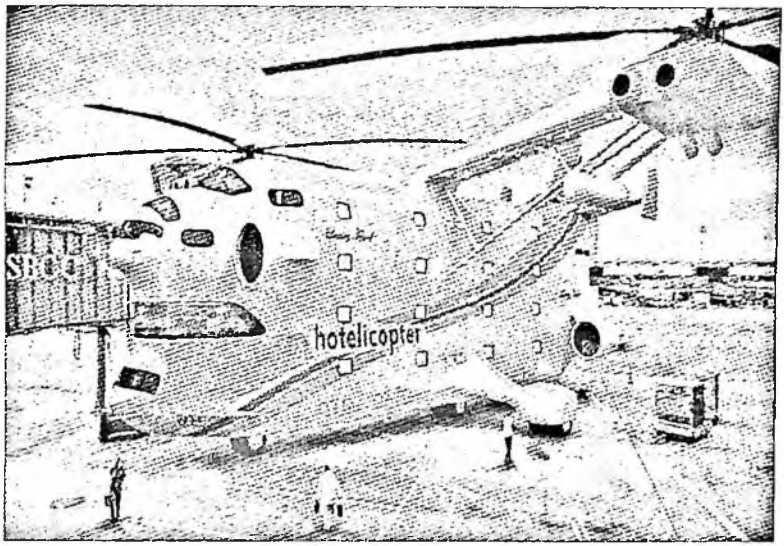
2.4.9-rasm. **Botelning ichki ko'rinishi**

Flaytellar. Tabiatni sevuvchilar va tanho hayot tarzini sevadiganlar uchun haqiqiy jannatda eng muhim narsa bu - «Parvoz» hisoblanadi. O'zining nomidan ham ma'lumki, «flytel» inglizcha «fly» - uchush va «otel» - mehmonxona so'zlarining birlashishidan hosil bo'lgan.

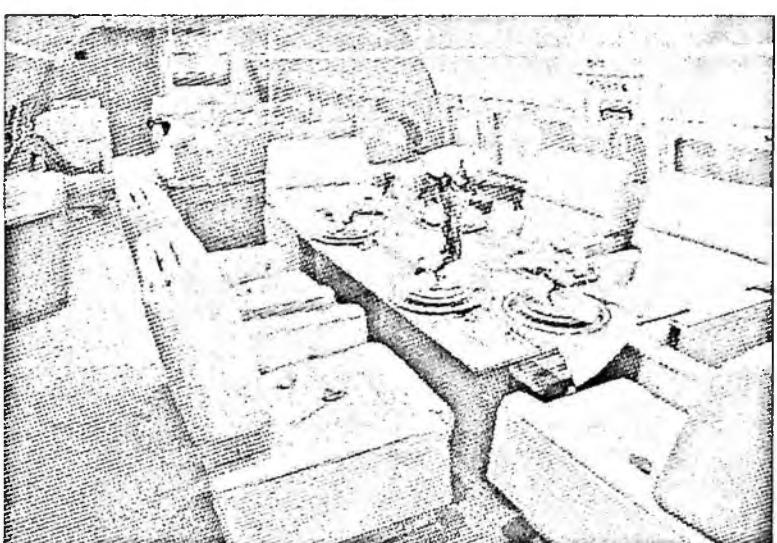
«Holicopter» - Sobiq Ittifoqning MI-12 harbiy aeroportiga asoslangan. Ko'rinishi jihatidan ulkan uchuvchi kemada 18 ta xona mavjud bo'lib, ulardan 16 tasi bir o'rinli va 2 ta ikki o'rinlilardan iborat. Bu havo kemasi eng katta vertolyot va birinchi uchuvchi mehmonxonadir.

Flaytel bu - o'ziga xos joylashtirish vositasi hisoblanadi. Bu sivilizatsiyadan uzoqda joylashgan butun dunyo manzarasini aks etmaydi. Ammo bu umuman mehmonxona yoki kulbada uxlash, olovda ovqat pishirish va daryoda suzish kerak degani emas. Parvozda farovon hayot kechirish uchun barcha zamonaviy texnik jihozlar va yangiliklar mavjud. Mijozlarga eng oliy xizmat turlari ko'rsatiladi. Flaytelda hattoki basseyn, restoran, kinoteatr va tungi klublar ham mavjud. Bundan tashqari internet, sterio - video tizim, mini bar, dush, massaj,

fitnes zal, spa salon, DVD pleyr, stol tennisi, issiq hammom va sauna xizmatlari tashkil etilgan.



2.4.10-rasm. **«Holicopter» flayteli**

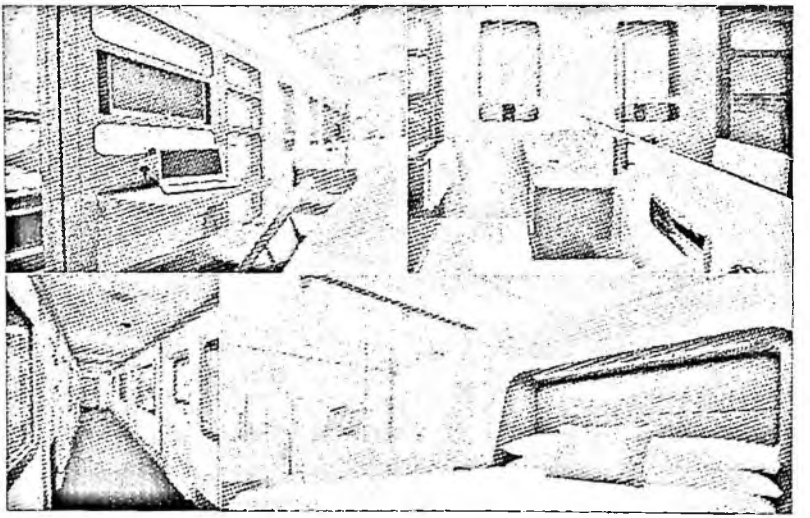


2.4.11-rasm. **«Holicopter» flayteli ichki ko'rinishi**

Flaytel joylashtirish vositasi byudjet varianti deb hisoblanmaydi va u shahar tashqarisida joylashadi. Ammo o‘z qo‘nish chizig‘ining mavjudligini inobatga olgan holda, havoda yurish imkonini beradi. Bu kabi uchuvchi mehmonxonalar mijozlarning xohishlariga qarab samolyotda ma’lum vaqt yashashlari va «langar tashlab» bir joydan boshqa joyga ko‘chib o‘tishlari uchun xizmat qiladi. Agar mijoz bu joyni hatto qisqa vaqtga tark etmoqchi bo‘lsa ham, xuddi shu havo transportidan foydalanishi kerak, chunki flayteldan boshqa hech qaysi uchuvchi vosita buni amalga oshira olmaydi.

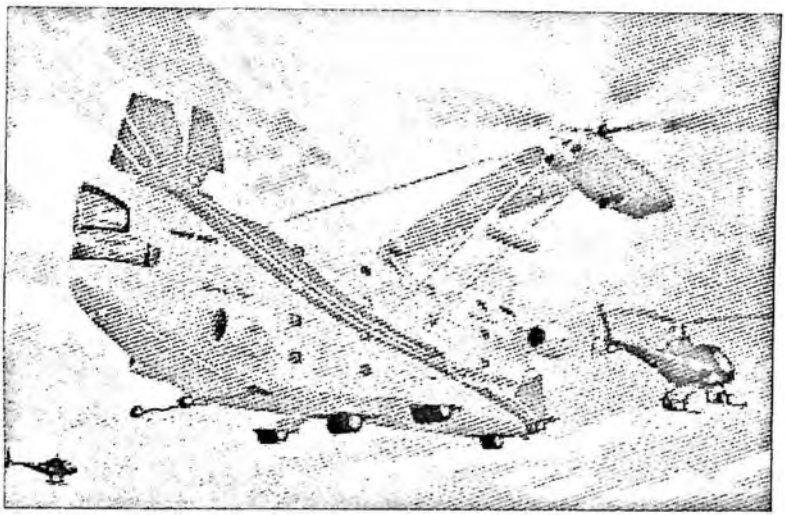
Umuman olganda, «boy» odamlar o‘zi uchun hamma narsaga odatlangan sharoitlar ushbu havo kemasida tashkil etilgan. Eng qizig’i bunday shart - sharoit va xizmatlarga faqat havoda muallaq holda erishish mumkin.

Flaytel - mehmonxonaning juda qimmat turi bo’lib, faqat VIP va CIP mijozlar uchun tashkil etiladi[10].



2.4.12-rasm. **«Holicopter» flayteli ichki ko’rinishi**

[10] D.Z.Norkulova, G.R.Tursunova, O.Z.Qilichova. Ixtisoslashgan mehmonxona turlari Monografiya. Samarqand. Наврўз полиграфия матбаа бўлими. 2021 328 b.



2.4.13-rasm. **«Holicopter» flayteli parvozi**

Qoidaga ko‘ra, flaytel qo’nadigan hududlar go‘zal joyda - baland tog‘lar, plato yoki orollarda joylashgan bo‘ladi. Bunday ajoyib hududga yetib kelishning asosiy sharti - xususiy samolyotning mavjudligidir. Bu eng yuqori darajadagi o‘xshash mehmonxonaga tashrif buyurishni istaganlar uchun o‘ziga xos yondashuvdir. Har bir parvozchining qo‘nadigan hududlari, samolyot uchun to‘xtash joylari, ustaxonalari (buzilgan taqdirda), uchuvchilar uchun radiostansiya va ob - havo stansiyalari mavjud. Shuningdek, mehmonlar samolyot yoki balon parvozlaridan bahramand bo‘lishlari ham mumkin. Bu kabi joylashtirish vositasining bitta salbiy tomoni mavjud, u ham bo’lsa juda qimmat lazzatlanish faqatgina bir necha kishilargagina nasib qiladi.

Birinchi parvoz AQShda, Oklaxoma shtatining Talas yaqinida bo’lgan. Shuni ta’kidlash kerakki, garchi badavlat odamlardan doimiy talab mavjud bo’lsa ham ushbu turdagi mehmonxona juda kam uchraydi. Uchadigan mehmonxonaning birinchi parvozi 2009 - yil 26 - iyunda Nyu - York aeroportidan amalga oshirilgan. Safar 14 kun davom etib, Bagama orollari, Yamayka, Dominika Respublikasi hududlariga

tashrif buyurilgan. Ushbu mehmonxonadagi 2 kishilik nomer narxi 45 ming dollarni tashkil qiladi.

Balki kelajakda bunday biznes odatiy mehmonxonalar singari ommalashib ketishi mumkin. Shu bilan birga, bu katta moliyaviy sarmoyani talab qiladigan yana bir istiqbolli biznes g'oyasidir.

Kempinglar, turistik qishloqlar, turistik bazalar - odatda, qishloq joylarida oddiy sayyohlarni va avtomobilda sayyohat qiluvchilarni qabul qilish uchun mo'ljallangan joylardir.

«Turizm» so'zi orqali sayohatlarning turli xil, ba'zida umuman o'xshash bo'lmagan ma'nolarini tushunish mumkin. Shunga ko'ra, turistlar ham turlicha bo'ladi:

- ✓ turistlar va dunyoning eng mashhur dam olish maskanlariga yo'llanmalarni sotib oladiganlar;
- ✓ dam olish maskanlariga qulay havo laynerlarida uchadiganlar;
- ✓ avtobusda sayohat qiladiganlar;
- ✓ uch kunga Xelsinkiga boradiganlar.

Ushbu turistlar sayohatlari davomida mehmonxonalarda tunash, kafe va restoranlarda ovqatlanish kabi zamonaviy sharoitlarda sayyohat qilishadi.

Hattoki, ba'zi turistlarning chodirlar va gulhan atrofida, maxsus uskunalardan foydalangan holda katta va og'ir yo'l xaltalarini ko'tarib kun bo'yi tog' yoki so'qmoq yo'llarida sayr qiladilar. Bunday turdagi sayohatchilar sport turistik yo'nalishlari va sport ekspeditsiyalarining ishtirokchilaridir. O'zgacha hissiyotlar, yovvoyi tabiatning og'ir sharoitlarida o'zini sinab ko'rish imkoniyati, yillar davomida amalga oshirilgan hamkorlikdagi piyoda sayyohatlarda vujudga kelgan do'stlik, inson tomonidan o'zlashtirilmagan joylarning betakror go'zalligini ko'rish va dam olish hamma turdagi sayohatchilarning orzusi bo'lsa kerak.



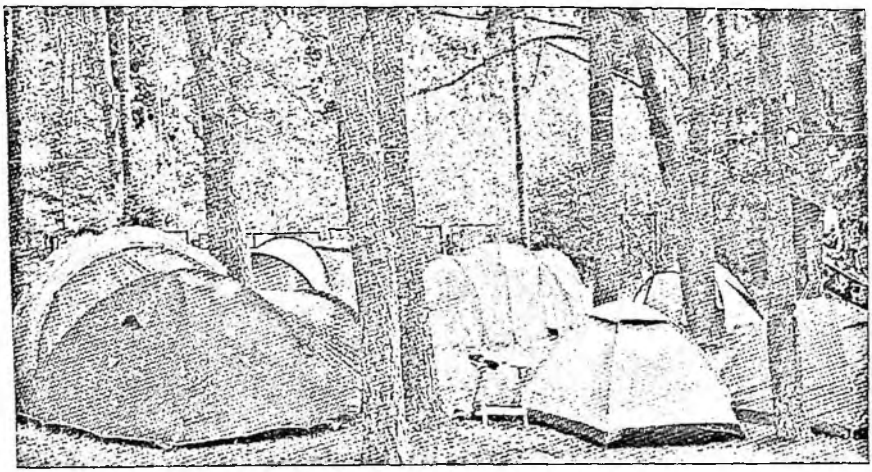
2.4.14-rasm. **Kempinglar**

Uzoq muddatli hamkorlikdagi piyoda sayyohatlarda qulay sharoitlardan uzoqda bo'lgan sayohatchilar o'zlari uchun zarur bo'lgan barcha jihozlarni yelkasida ko'tarib yuradilar. Uzoq va qiyin yo'llarda inson kuchini tejash maqsadida o'z yuklarini, ayniqsa, bivuak uskunasining hajmi va og'irligini kamaytirish uchun harakat qilinadi. Shu bilan birga, bivuak uskunasining ishlatish sharoiti juda og'ir bo'lib, kuchli va shiddatli shamol, yomg'ir, qor va bo'ronlar, kun davomidagi issiq quyosh nurlari hamda kechasi past haroratlarda chidamli, qolaversa, og'ir sharoitlarda muammolarga duch kelmaslik maqsadida ularni ishlab chiqarishda eng zamonaviy texnologiyalar va eng yuqori sifatli (va shunga mos ravishda qimmat) materiallardan foydalaniladi. Hajm va vaznni tejash zarurati, ba'zi bir jihozlarning masalan, chodirlarning o'lchamlarini minimal darajada cheklash zarurati paydo bo'ladi.

Zamonaviy atamashunoslikda oddiyroq piyoda sayohatlar «trekking» deb nomlanadi. Ushbu sayohatlarning shart - sharoitlarga va uskunalarga bo'lgan talabi avvalgi guruh sayyohatlariga nisbatan ancha pastdir. Biroq, trekking sayohat ishtirokchilari, sportchi - turistlar bilan

bir xil darajada bo'lmasada, olib yurgan yuklarining hajmi va vazni cheklangan bo'ladi.

Turizmning to'rtinchi turi, dengiz yoki ko'l bo'yi, o'rmon va go'zal joylarda shunchaki hordiq chiqarish bilan belgilanadi. Dam oluvchilar istalgan joyga borib, lager yoki kemping tashkil etishadi.



2.4.15-rasm. **Kempinglar**

Avtoturargohlar kemping va karavaninglar (g'ildirakli uylar) uchun maydon mehmonxonalarga o'xshaydi, chunki ular ham har kuni turar joylarni kunlik ijaraga berishadi[11]. Ammo o'xshashliklar mavjud bo'lsa - da, ushbu alternativ tuzilmalar boshqalaridan juda farq qiladi. Ba'zan ular turar - joy xizmatlarini taqdim etishdan keladigan daromad uchun qattiq kurashishga majbur bo'ladilar. Ba'zi bir kurort hududlarida, parkinglar va kempinglar an'anaviy turar joy tuzilmalari uchun jiddiy raqobatdoshdirlar, chunki ular yanada demokratik hisoblanib, keng turdagi sayohatchilarni o'ziga jalb qiladi. Masalan, ko'plab milliy bog'lar mehmonxonalar bilan to'g'ridan - to'g'ri raqobatlashadigan kemping uchun maydonlar va turar joylarni taklif qiladi. Ushbu tuzilmalar mahalliy

[11] https://www.google.com/search?q=%D0%BA%D0%B5%D0%BC%D0%BF%D0%B8%D0%BD%D0%B3&tbm=isch&tbs=rimg:CfJ7l-FltHq-YYWSUS0HAStqsgICgIIABAA&rlz=1C1GCEA_enUZ920UZ920&hl=ru&sa=X&ved=0CBsQuIlBahcKEwiotpywwvD0AhUAAAAAHQAAAAAQGg&biw=1349&bih=600#imgrc=NgPsMLRTzuShhM&imgdii=cEf3OSTJ9jdUgM

mehmonxonalarga qaraganda bir qator ustunliklarga ega, chunki ular milliy bog'ning yashil hududida joylashgan bo'ladi, ularning narxi raqobatbardosh va har xil subsidiyalarni o'z ichiga oladi.

«Kemping bu - avtomobilda sayyohat qiluvchilar uchun turar joy va madaniy xizmatlarni taqdim etadigan maxsus jihozlangan bazadir. Maxsus ajratilgan avtoturargohlar, ichimlik suvi manbalari, hojatxonalar, dush va oshxonalar bilan jihozlangan va himoyalangan hududda joylashadi».

Kempinglar avtoturistlar lageri bo'lib, shahardan tashqarida, yozgi uylar yoki chodirlar bilan ta'minlangan bo'ladi. Umumiy holda kemping ishtirokchilari rivojlangan hududlarni tark etib, tabiat qo'ynida dam olib, qiziqqan mashg'ulotlari bilan shug'ullanib rohatlanishadi.

Kemping tarixi Buyuk Britaniyalik sayohatchi tikuvchi Tomas Hiram Holding nomi bilan bog'liq. U yoshligida Amerika dalalari buylab ota - onasi bilan ko'p vaqtini sayohat qilib o'tkazganida kempingni tajriba qilib ko'rgan.

Xalqaro Kemping klub Federatsiyasi butun dunyodagi milliy klublarni birlashtirish natijasida 1932 - yilda tashkil etildi.

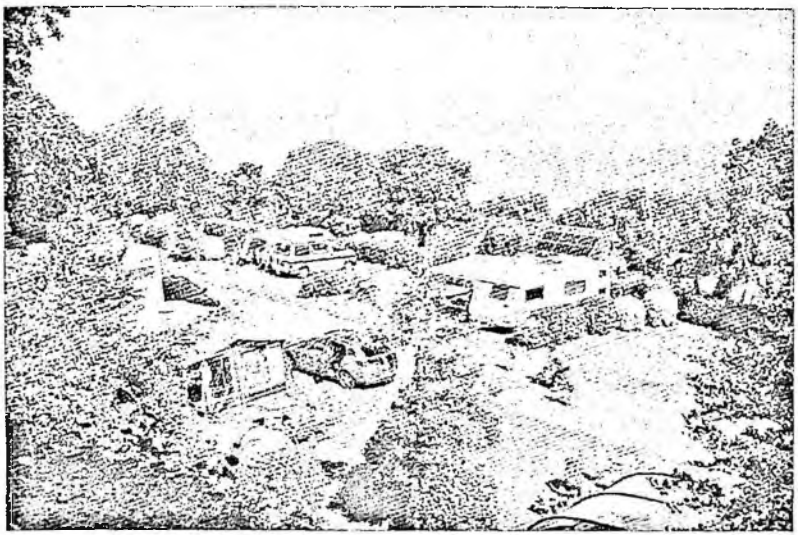
Kemping boylar o'rtasida XX - asr boshlariga kelib dam olish vositasi sifatida mashxur bo'ldi. Vaqt o'tgan sayin u yanada rivojlanib bordi va turlarga bo'lindi. Zamonaviy ishtirokchilar tez - tez ommaviy ravishda tabiiy resurslar, milliy va davlat bog'lariga, yovvoyi hududlar, kemping uchun mo'ljallangan pullik joylarga egalik qilishdi.

Kempinglar - mavsumiy faoliyat ko'rsatadigan mehmonxonalar tipidagi muassasalar bo'lib, odatda, o'z - o'ziga xizmat ko'rsatish usulida turistlar uchun turar joy va dam olishni tashkil qilishni ta'minlaydi.

Kempinglar tarkibiga quyidagi binolar guruhini kiritish mumkin:

- turar - joy qismi;
- binolarning ma'muriy - xo'jalik guruhi;
- ovqatlanish va savdo xonalari guruhi;
- madaniy va sport maqsadlari uchun binolar va inshoatlar;

- maishiy xizmat ko'rsatish xonalari;
- korxona va avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish.



2.4.16-rasm. **avtoturistlar uchun kempinglar**

Kempinglarning turar joylari turar - joy (yotoq) binolari va G'ildirakli uylardan iborat bo'ladi. Bir nechta G'ildirakli uylarni turar - joy binolariga birlashtirish mumkin, ulardan esa pavilion turidagi turar - joy korpuslar shakllanadi.

«1 yulduz» toifasidagi kempinglar 1, 2 va 3 kishiga mo'ljallangan yashash xonalarini ta'minlaydi. «Yulduzsiz» toifadagi kempinglarda turar - joy binolari va G'ildirakli uylar, odatda, sanitariya - texnika vositalari bilan ta'minlanmaydi. Sanitariya - texnika vositalari tomonidan xonalarni jihozlashga bo'lgan ehtiyoj, shuningdek, turli xil hajmdagi xonalarning nisbati loyiha vazifasi bilan belgilanadi.

Kempinglardagi 3 va 4 o'rinli xonalarning yashash maydoni bir kishi uchun 4,5m^2 me'yor asosida aniqlanadi. Kempinglarda sanitariya - texnika vositalariga ega bo'lmagan har bir turar - joy hududida alohida sanitariya va yordamchi pavilonlar bo'lishi kerak.

Kempinglar odatda mashhur sayyohlik yo'nalishlari bo'ylab magistral yo'llarda, shahar atrofidagi yashil zonalarda, kurort zonalarida va sayyohlik markazlarida quriladi. Shunday ekan, ularning quyidagi turlari mavjud:

- ✓ Sarguzasht Camping (Adventure)
- ✓ Sahro Camping (Dry)
- ✓ Kanoyi Camping (Canoe)
- ✓ Vilosiped Camping (Bicycle)
- ✓ Chodirli Camping (PitchPlace)
- ✓ Uzoq muddatli Camping (Survivalist)
- ✓ Kishki Camping (Winter)
- ✓ Sohali Campinglar (Work)...

Sarguzasht Camping ishtirokchilari kun davomida moto poygalar bilan band bo'lib, tunda eng qisqa yol bilan chodir tikadilar. Ishtirokchilar o'zlari bilan chodir plitasi, uxlash uchun maxsus sumka va shunga o'xshash anjomlarini o'zi bilan olishi mumkin.

Sahro Camping asosan suvsiz joylarda tashkil qilinadi. Campingchilar o'zlari bilan yetarlicha suv zahirasini olishlari kerak. Sahro Campinglari cho'llarda tashkillashtirish odat tusiga kirgan.

Kanoyi Camping bu - tur ishtirokchilaridan ko'proq og'irlilik va baquvvat gavda talab etiladi, sababi ishtirokchilar kanoyi qayiqlarini boshqarishlari zarur bo'ladi. Ular o'zlari bilan suv o'tkazmaydigan sumkalar va baliq ovlash moslamalarini olishlari kerak.

Yozgi uychalar yoki chodirlar, uy - ro'zg'or buyumlari uchun ijara joylari, avtomobillarni yuvish va ta'mirlash joylarida bo'lgan kempinglar eng keng tarqalgan turlaridir. Kempingdagi hayot o'z - o'ziga xizmat ko'rsatish tamoyillari asosida tashkil etiladi. Unda turli xil jihozlarga ega to'rt xil qulay kemping uychalar mehmonlarning ehtiyojlari uchun xizmat qiladi. Kemping uychalari markaziy isitish tizimiga ega bo'lganligi uchun ularda qishda ham uxlash mumkin. Barcha xizmat turlari alohida ehtiyojga muhtoj odamlar va nogironlar uchun qulay bo'lgan tarzda tashkil etiladi.

Kempingning xizmat ko'rsatish binosida mehmonlar tanlagan ta'til turidan qat'iy nazar (uychada, treylerda yoki chodirda) barcha xizmatlardan foydalanishlari mumkin:

- oshxona va ovqat xonasi;
- dush va hojatxona;
- kir yuvish mashinasi;
- sauna dam olish majmuasi;
- avtoturargohlar;
- kinoteatr zali;
- pochta bo'limi;
- do'kon;
- sport maydonchasi.

Mehmonlarga qulaylik yaratish maqsadida dam olish maskanida boshqa qo'shimcha xizmat turlari ham taklif etiladi:

- sport anjomlari ijarasi;
- ekskursiyalar;
- seminar o'tkazish;
- bolalar uchun tadbirlar va boshqalar.

Kemping xizmatidan foydalanish uchun har bir turist o'zining davlatidagi kempinglar uyushmasining a'zosi bo'lishi kerak. Sayohat qilish uchun kemping haqidagi ma'lumotlar Internetdagi turli portallar, gazetalar, sayyohlik risolalari, kempinglar katalogi va boshqa bosma nashrlarda mavjud bo'lishi kerak.

Shuningdek, kempingda yashash uchun kerakli jihozlarining mavjudligi katta rol o'ynaydi. Kemping jihozlaridan foydalanish qulay yashash sharoitlarini ta'minlaydi. Albatta, bu erda odatiy turistik uskunalardan foydalanish mumkin. Ammo kemping uskunalari maxsus qulaylikni ta'minlaydi.

Kemping jihozlari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

1. Chodirlar (palatkalar);
2. Stol - stullar va shezlonglar;
3. Havo tuldirilgan to'shaklar;

4. Kemping krovatlari, zambillari va gilamchalari;
5. Kemping yotoq haltalari;
6. Ovqat pishirish pechlari va gaz plitalari;
7. Kemping uchun idish - tovoqlar.

Ushbu jihozlarning har birini batafsil ko'rib chiqamiz.

Chodirlar vaqtinchalik yashash joyi, juda oson va tezda taxlanadigan anjom bo'lib, sayohatchilarni vaqtinchalik issiq va sovuq havolardan asraydigan turar joy hisoblanadi.

Kemping chodirlari ularda yashovchi sayyohlar uchun yuqori darajadagi qulayliklarni ta'minlab, yig'iladigan, matodan ishlangan bo'ladi. Ushbu chodirlar baland bo'yli bo'lib, ichida bemalol yurish va harakatlanish mumkin. Kemping chodirlarining matosi namlikka chidamli, yuqori nafas olishni ta'minlaydi. Bunday chodirlarning vazni katta bo'lib, o'n besh kilogrammga yetishi mumkin. Kemping jihozlari avtoulovlarda tashish uchun mo'ljallangan bo'ladi[12].



2.4.17-rasm. **Kemping chodiri**

[12] D.Z.Norkulova, G.R.Tursunova, O.Z.Qilichova. Ixtisoslashgan mehmonxona turlari. Monografiya. Samarqand. Наврўз полиграфия матбаа бўлими. 2021. 328 b.

Bunday chodirlardan turistlar, sayohatchilar, harbiylar, arxeologlar, geologlar, cho'ponlar va boshqalar vaqtinchalik turar joy sifatida foydalanishadi.

Tayanch so'z va iboralar: mehmonxona turlari, hududiy joyllashtirish, nomerlar fondining sig'imi, kichik mexmonxonlar, o'rta mehmonxonalar, katta mehmonxonalar, qavatlik, idoraviy mehmonxonalar, turistik mehmonxonalar, taymsher, apartamentlar, motel, botel, flaytellar, rotel, kempinglar.

Mustaqil ishlash uchun nazorat savollari:

1. Qanday mehmonxona turlarini bilasiz?
2. Hududiy joyllashtirish bo'yicha mehmonxonalarni tavsiflab bering.
3. Nomerlar fondining sig'imi bo'yicha mehmonxonalarni tavsiflab bering.
4. kichik mexmonxonlar, o'rta mehmonxonalar va katta mehmonxonalarda qavatlik darajalarini guruhlarga ajratgan holda tushuntirib bering.
5. O'zbekistonda qanday ixtisoslashgan mehmonxona turlarini bilasiz?

III-BOB. FRONT OFFICE XIZMATINI TASHKIL ETISH VA BOSHQARISH JARAYONLARI

Reja:

1. Mehmonxonalarda FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarish jarayonlari
2. FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarishda xodimlarning faoliyati

1. Mehmonxonalarda FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarish jarayonlari

O'zbek tilida mehmonxonadagi asosiy bo'limlaridan biri ***«FRONT OFFICE»*** xizmati bo'lib, u qabul qilish va xizmat ko'rsatish deb tarjima qilinadi. Bizningcha bu unchalik to'g'ri emas, chunki ingliz tilida bu xizmat ***«RECEPTION»*** deyiladi va ***FRONT OFFICE*** ning bir bo'limi hisoblanadi. Unda konserj, shveysar, yuk tashuvchi, paj (uniformed servise), telefon operatori, mehmonlar bilan ishlovchi menejer va ko'pincha bron xizmatlari kiradi. Bu bo'lim boshida mehmonxonada joylashtirish bo'yicha direktor (***front office*** menejeri) turadi va unga yuqorida barcha sanab o'tilgan bo'limlar kiradi.

Front Office bu – mehmonxonaning komanda punkti, uning nerv markazi, mehmon bilan mehmonxona xizmatlari yuzma - yuz uchrashib, xayrlashadigan joyidir. Mehmon uchun front office – bu mehmonxonaning yuzi, mehmonning mehmonxona bilan munosabati qabul xizmatida turgan xodim suhbati bilan chegaralanishi mumkin. Shuning uchun bu xizmat xodimlarining odamlar bilan muloqot qila olishi ularning muhim fazilatlaridan biriga kiradi. Ushbu xizmat xodimlari «tovar» yani mehmonxonani sotishni bilishi, uning imidjini yaratishi, mehmonxona menejmenti vakili bo'lib, mehmonning muammolarini yechishi va umuman ularning yaxshi do'sti bo'lishlari kerak.

Qabul qilish xizmati administratori zo'r psixolog bo'lib, mijoz bilan suhbatda to'g'ri yo'l tanlashni va u nimani qadrlaydi darrov anglashi muhim (osoyishtalikni, nomerda qo'shimcha xizmat).

Qabul qilish xizmati xodimlari mehmonxona haqida barcha malumotlarni (nomerlarning yaxshi va yomon taraflari, joylashishi, narxi, boshqa xizmatlar...), shaharning diqqatga sazovor joylarini, manzilini, qanday borish mumkinligini, transport, muzey, teatrlarning ishlash rejimini to'liq bilishlari shart.

Qabul qilish va joylashtirish bo'limining asosiy funksiyalari: tashrif buyurgan mehmonlarni ro'yxatga olish, nomerlarni taqsimlash, mehmonlarni joylashtirish, ro'yxatdan chiqarish va boshqa qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatishdir.

Qabul qilish xizmati mehmonxona xollida joylashgan bo'lishi shart. Iloji bo'lsa, qabul xizmati klerklari o'z ish joylaridan liftni ko'rib turishlari lozim. Bu mijozlar va yuklar ustidan qo'shimcha nazoratni olib borish imkonini beradi.

Front office kechayu-kunduz uch smenada ishlaydi: Birinchisi-7.00-15.00gacha; ikkinchisi-15.00-23.00 gacha; uchinchisi-23.00-yertalab 7 gacha.Albatta tungi smena qisqartirilgan tarkibda ishlaydi.

Front office da sanab o'tilgan bo'limlardan tashqari mehmonxona kassasi ham kiradi va u ikki tomonga, yani qabul bo'limi va buxgalteriyaga bo'y sunadi.

2. FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarishda xodimlarning faoliyati

Xuddi shunday bron xizmatini Front Office manajer va marketing bo'limi nazorat qiladi.

Front office mijozlar, ularning tabi, qadriyatlari, tug'ilgan kuni haqida axborot yig'adi va saqlaydi. Mehmonlar haqidagi axborotlar va VIP mijozlar bilan ishlarni mehmonlar bilan ishlovchi menejer(quest relation manajer), juda muhim mehmonlarni bosh direktorning o'zi kutib olishi mumkin.

Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish(aeroportdan mehmonxonaga yoki teskarisi), avtomobilga buyurtma berish va shu kabilar bilan *konserj* shug'ullanadi. Malakali konserj Rimda Papa bilan uchrashuv uyushtirishi, N'yu-Yorkdagi eng zamonaviy myuziklda chipta topishi mumkin. Konserj shveysar (doorman), yuk tashuvchi (porter), paj (bellman) va lift xodimlari ishini nazorat qiladi. Bu xizmat ishi oson, lekin muhimdir.

Shveysar mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi, mehmon yuklariga yordam beradi, yukni qo'riqlab uni yuk tashuvchiga topshiradi, ular esa o'z navbatida yukni mehmonxonaga olib kirib, nomerlarga taqsimlaydi. Shuningdek, shveysar shaharning barcha diqqatga sazovor joylarini bilishi va kerak bo'lganda mehmonga yo'l ko'rsata olishi zarur.

Paj mehmonni nomerga kuzatadi, yukini olib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini tekshiradi va korrespondensiyalarni nomerga tarqatadi. Paj direktorning «ko'zi va qulog'i» dir, u barcha shubhali hodisalarni «yuqoriga» kerak.

Kiruvchi, chiquvchi telefon qo'ng'iroqlari bu - *telefon operatorlarining* xizmat doirasidir, shuningdek, telefon suhbatlarining o'z vaqtida to'lanishini nazorat qilishadi, mehmonni uyg'otish va ularning savollariga javob berish(yoki axborot olish mumkin bo'lgan xizmatga ulash) ham ularning vazifasidir.Telefon xizmati xodimlari yoqimli ovozga ega bo'lishlari kerak

Mehmonxona administratori (porte) quyidagilarni bajara olishi kerak:

- yordam ko'rsatish;
- hujjatlarni rasmiylashtirish;
- mehmonxona kompleksi obektlariga yo'nalishlarni bilish;
- «men bilmayman, bu menga malum emas» iboralariga yo'l qo'ymasligi;
- kiyimining tozaligiga etibor berish;
- xorijiy tilni bilish;
- mehmonnavozlikka to'g'ri keladigan so'zlardan foydalanish;

- raqobatbardoshlikni saqlash;
- yertangi kunga ish joyini tayyorlash;
- maksimal inisiativada subordinasiyani saqlash;
- masuliatni o'z bo'yniga olish.

Front office tarkibidagi yana boshqa xizmatlar-moliyaviy xizmatlar(valyuta ayriboshlash), pochta xizmati, shahar haqida malumotlar kiradi.

Mehmonxonadagi bu bo'limning *asosiy vazifasi*: nomerni bron qilish, mijozlarni ro'yxatga olish, ularni joylashtirish va kuzatib qo'yishdir.

Front officening servis bo'yicha hamkorlari-yekskursiya byurosi, avtomobillarni ijaraga berish tashkiloti, turistik agentliklar bilan aloqa o'rnatilgan bo'lishi kerak.

Tayanch so'z va iboralar: reception, front office, mehmon, konserj, shveysar, paj, festival, karnaval, sport musobaqalari, klerk.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Front Office bo'limi mehmonxonaning qanday bo'limi hisoblanadi?
2. Front Office bo'limining vazifalariga nimalar kiradi?
3. Qabul qilish xizmati mehmonxonaning qaysi qismida joylashagan bo'ladi va unga qanday talablar qo'yiladi?
4. Front Office bo'limi xodimlariga kimlar kiradi va ularning funksional vaziflalari nimalardan iborat?
5. Mehmonxona administratori (porte) qanday vaziflarni bajara olishi kerak?

IV-BOB. FRONT OFFICE BO'LIMI XODIMLARINING KASBIY ETIKA QOIDALARI

Reja:

1. Mehmonxonada mijozlar bilan muomala qilish etikasi
2. Mehmonxona hududida salomlashish, tanishtirish va tanishishning etiket qoidalari
3. Mehmonxonada FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinishi
4. Erkak va ayol xodimlar kosmetikasi, aksessuarlari va ularga qo'yiladigan etiket talablari

1. Mehmonxonada mijozlar bilan muomala qilish etikasi

Muomala har qanday odam, jamiyat faoliyatining zaruriy va umumiy sharti, har tomonlama rivojlanishining muhim omili, ongli odamni tabiatdan ajratib turuvchi mezonlardan biridir. Muomala juda murakkab jarayon bo'lib, u odamlarning o'zaro iqtisodiy, siyosiy, huquqiy, ijtimoiy-ma'naviy munosabatlarini, aloqalarining yigindisidan tashkil topadi.

Muomala madaniyatining shakllari juda ko'p, ularning ichida uchtasi alohida ko'zga tashlanib turadi:

- ❖ xulq-atvor madaniyati;
- ❖ tashqi ko'rinish madaniyati;
- ❖ nutq madaniyati.

Muomala madaniyati ushbu shakllarining barchasi bir vaqtning o'zida har bir odamda ichki mazmun va mohiyat, tashqi ifoda hamda ularning mushtarakligi yoki mushtarak emasligi tarzida sezilib turadi.

Muomala madaniyati uch tarkibiy qismdan iborat:

1. fe'l-atvorning ichki mazmuni va mohiyati;
2. yurish-turishning tashqi ifodasi;
3. ular o'rtasidagi uygunlik va mutanosiblik darajalari.

Xulq-atvorning ichki mazmuni va mohiyatini shaxs axloqiy-huquqiy va estetik ongining rivojlanish darajasi tashkil etsa, tashqi

ko‘rinishini ularning sintezi bo‘lgan estetik did, fahm-farosat belgilaydi. Har ikkalasining uygunligi va mushtarikligi esa yuksak madaniyat sohibi ekanligidan darak beradi.

Har bir mehmonxona xodimi xizmat vazifasidan qat’iy nazar muomala madaniyatining umumiy qoidalarini yaxshi bilishi va har doim unga amal qilishi kerak bo’ladi. Muomala madaniyatining umumiy qoidalari quyidagilarni o’z ichiga oladi:

1. Odob va ehtiyot bilan muomala qilishdan hamma maqsadlar ro‘yobga chiqadi. Muloyimlik bilan aytilgan so‘zlar ko‘ngilga rohat baxsh etadi. Shuning uchun hamma bilan odobga rioya etib muomala qiling, ochiq yuzli, shirin so‘zli bo‘ling.

2. Bir narsadan xafalanib, achchigingiz kelib turgan vaqtda hech kim bilan so‘zlashmang, gazabingiz bosilguncha sabr qilib turing. Odamlarning kamchiliklarini kechiring, har ishda fikr qilish va e’tibor berishni unutmang.

3. Odamlarga aralashmay bir chetda turmang. Kim uchrasa, tekshirmay-ketmay darhol do‘st bo‘lib ketmang, har ishda hur fikrli, to‘gri so‘zli bo‘ling, tilingiz va dilingiz birdek bo‘lsin.

4. Qo‘pol muomalali kishilarning muomalalariga yaxshi muomala bilan javob qaytaring.

5. O‘zingizdan kichiklarni xo‘rlamang, aqlingiz va martabangiz bilan maqtanmang, har kimning o‘ziga munosib muomala qiling.

6. Hamsuhbatingiz go‘zal muomala qilishini istasangiz, avval o‘zingiz unga go‘zal muomala qiling, kishilarga muhabbatli bo‘lishingiz sababli kamolotingiz hech bir zos ketmaydi.

7. Xalqqa yaxshi ishlarni so‘zlang, yomon ishlarni yashiring. Odamlar bilan muomalangiz shunday bo‘lsinki, hayotingizda sizni sevsinlar, vafot etganingizdan keyin sizni eslab, qaygursinlar.

8. Juda zarur bo‘lib qolgan vaqtdagina xalqdan yordam so‘rash mumkin. Xalqqa o‘z ogirligingizni solmang, ularning mollariga tama qilmang, o‘zingiz ishlang, mehnat qiling rizq-ro‘zingizni o‘z mehnatingiz bilan yarating.

9. Bir ishni bajarishga ahd qildingizmi, so‘zingizning ustidan chiqing, va’dangizga vafo qiling. Kim bilan do‘st bo‘lsangiz, do‘stlikka sodiq bo‘ling. Odamlarning shodliklariga shodlaning, qaygulariga qayguring. O‘zingiz sevmagan narsani boshqalarga ravo ko‘rmang.

10.Jamiyat manfaati uchun xizmat qiling, bu yo‘lda sarflagan vaqtingizga achinmang, chunki boshqalarni sevish, ularga yordam bering, kamchiliklarini tugatish uluglik va odamgarchilik belgisidir.

Shuning uchun mehmonxonada mijozlar bilan muomala qilishda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar o’z kasbiga xos bo’lgan qator xususiyatlarni o‘zlashtirgan bo’lishi va butun dunyo tan olgan etiket qoidalariga rioya qilishlari maqsadga muvofiqdir.

Ish kuni salomlashishdan boshlanadi. Salomlashuv vaqtida, alik oluvchining yuziga qarab do‘stona va xush fe’l bo‘lishi, o’zini kata tutmasligi kerak. Erkaklar asta-sekin egilgan holda, ayollar esa mayin bosh egish bilan salomlashishi mumkin. Umuman ta’zim qilish yaxshi odat, ayniqsa u kirib kelishda va iltimos bilan murojaat etayotgan vaqtda. Ish yuzasidan bo‘ladigan uchrashuvlarda qo‘l berib so‘rashishning hech yomon joyi yo‘q. Shunga qaramay erkaklar ayol kishini noqulay vaziyatga solib qo‘ymaslik uchun birinchi bo‘lib qo‘l uzatmasligi kerak. Agarda ayolning o‘zi sizga qo‘l uzatsa, qo‘l uchida emas, samimiy iliq so‘rashish kerak.

Agar ishingiz baroridan kelishini, biznesingiz rivojlanishini, mijozlar faqat sizga murojat qilishlarini istasangiz, telefonda so‘zlashayotganda quyidagi qoidalarga qat’iy amal qiling:

1. Odatda, ishga doir qo‘ngiroqlar ishxonaga qilinadi.Ammo vaziyat taqazosi bilan kimningdir uyiga telefon qilishga to‘gri kelsa, avvalo uzr so‘rash, shundan so‘ng maqsadingizni qisqa bayon qilish lozim.

2. Ertalab soat 9 dan oldin yoki kech soat 10 dan keyin birovning uyiga qo‘ngiroq qilish eng oddiy etiket qoidalarini buzish sakaladi.

3. Agar notanish odamga qo‘ngiroq qilayotgan bo‘lsangiz, albatta o‘zingizni tanishtirib, bu raqamni sizga qim berganini ayting.

4. Ish yuzasidan bo‘layotgan suhbat 3-5 daqiqadan ortiq davom etmasligi kerak.

5. Qoida bo‘yicha, qo‘ngiroqni qabul qilayotgan shaxs o‘zini birinchi bo‘lib tanitmaslik huquqiga ega.

6. «Kim bilan gaplashayapman?» «Bu kim?» «Men qayerga tushdim?» kabi so‘roqlar bilan gap boshlash odobsizlik sanaladi.

7. Agar qo‘ngiroqqa chaqiirilgan kishi joyida bo‘lmasa, go‘shakni olgan odam kim telefon qilganini aniqlashtirib o‘tirmasligi kerak. «Kim so‘rayapti?» dan ko‘ra «Nima deb qo‘yay» degan so‘roq yaxshiroq.

8. Shunday iboralar borki,ishxona haqida yomon taassurot uygotmaslik uchun ularni umuman qo‘llamaslik kerak.

Masalan: *«Bilmayman».* Ishonchni o‘ldirishning bundan samaraliroq usuli yo‘q. Agar berilgan savolga javob topa olmasangiz *«Ijozat bersangiz, aniqlashga urinib ko‘raman»* deng. *«Biz buni qilalmaymiz»* javobidan mijoz, albatta boshqa joyga murojaat qiladi. *«Siz majbursiz».* Bunday deyish-katta xato. Mijoz hech narsaga majbur emas. Shu gapni yumshoqroq aytib ko‘ring: *«Mana bunday yo‘l tutsangiz, siz uchun yaxshi bo‘lardi»* yoki *«Bunday qilganingiz ma’qul»*tarzida.

«Yo‘q». Gapni shu so‘z bilan boshlasangiz, masala hal bo‘lishi qiyin kechadi. Telefonda so‘zlashganda tinglash qobiliyati juda muhim.

Suhbat chogida ovozingiz qancha past bo‘lsa, oladigan natijangiz shuncha yuqori bo‘ladi. Ovozingizni nazorat qiling, bu - muloqotni osonlashtiradi. Nafasni tez oladigan odam gapida ko‘p adashadi: uning diqqati fikrini aytib olishda bo‘lar ekan. Xotirjam nafas oladigan kishi esa e’tiborini gapirayotgan gapining mazmuniga qaratadi va shu bois deyarli xoto qilmaydi.

Har bir inson odamlar orasida o‘sadi, ulg‘ayadi, hayot kechiradi, o‘zining butun hayoti va faoliyati davomida har xil toifadagi ko‘plab insonlar bilan muloqatda bo‘ladi. U insonning o‘z kundalik hayotiy ehtiyojlarini qondirish zaruratidan kelib chiqadi.

2. Mehmonxona hududida salomlashish, tanishtirish va tanishishning etiket qoidalari

Turizmda har bir xodimning professional roli o‘z atrof-muhiti hamkasblar, qo‘l ostidagilar, turistlar, mijozlar va sheriklar bilan o‘zaro munosabatlari xulq - atvor qoidalari, etik me’yorlarga rioya etish va bajarish bilan bog‘liq.

Ayrim xodimning va shuningdek butun tashkilotning professionalizmini baxolashning asosiy mezonlaridan biri ishbilarmonlik munosabatlarga rioya etish hisoblanadi.

Etika deganda ijtimoiy xayot jarayonida amalga oshiriladigan xulq-atvolrning universal va xususiy ma’naviy talablar va me’yorlar tizimi tushunshladi. Xizmat munosabatlarining etik me’yorlari umuminsoniy me’yorlar va xulq qoidalariga asoslanib. Ayrim farqli xususiyatlarga ega bo’lib, ular:

Shaxslararo munosabatlarning umumiy qonuniyatlari. Kasbiy faoliyat jarayonida shaxslararo munosabatlar, xususiyatlarini aniqlovchi qonuniyatlarni hisobga olish zarur. Ularning asosiylaridan biri fikrlar noaniqligi qonuniyati bo‘lib, u insonlarning tashqi ta’sirlar qabul qilishi, ularning shaxsiy xususiyatlari aniq vaziyatga bog‘liqligini bildiradi. Bundan tashqari insonni inson tomonidan boshqacha aks ettirilishi va o‘z - o‘zini baxolash ham kiradi. Uning ma’nosi shundaki, xech bir kishi boshqa odamni hamda o‘zini to‘laligicha anglay olmaydi va shu sababli shu kishi va o‘zi xususida jiddiy qarorlar qabul qila olmaydi.

Insonlararo munosabatlarda axborot ma’nosi o‘zgarishi qonuniyati muxim ahamiyatga ega. U ob’ektiv amal qiladi, axborot almashuvida qancha ko‘p odam qatnashsa shunchalik kuchli ta’sir ko‘rsatadi.

Psixologik o‘zini ximoyalash qonuniyati. Boshqa kishilarga nisbatan odatda ularning tashqi jismoniy xavfsizligini birinchi o‘ringa qo‘yamiz. Vaxolanki, inson o‘zining pstxologik xavfsizligi va unga tajovvuzlardan o‘zini ximoyalashga katta ahamiyat beradi. Ijtimoiy

xulq-atvorning yyetakchi motivi bo‘lib, kishi o‘z shaxsiy statusi, shaxsiy qadr-qimmatini saqlash hisoblanadi[13].

Salomlashish etikasi. O‘zaro salomlashish va tanishtirish qoidalari oddiy bo‘lib ko‘ringani bilan ular muayyan 6ulimlar va yetarli e’tibor talab qiladi. Salomlashish birlamchi qoidasi shundan iboratki, har qanday vaziyatda sizning yaxshi munosabatingiz ko‘rinishi kerak. Salomlashish xarakterida sizning kayfiyatingiz yoki boshqa kishiga nisbatan salbiy munosabatingiz aks etmasligi lozim.

Ishbilarmon kishining tashqi qiyofasi. Xizmat muhiti ishbilarmon odamning tashqi qiyofasiga ma’lum talablar qo‘yadi. Moda dunyosida ishbilarmonlik kastyumi degan muayan tushuncha paydo bo‘lganiga ancha vaqt bo‘ldi. U albatta ma’lum darajada jiddiy va konservativ bo‘lib qolmoqda. Bu kastyum barcha yo‘ldosh kiymlarni hisobga olgan xolda yig‘ilgan. Ishbilarmon kishi quyidagi umumiy qoidalarga rioya qilishi kerak: stil birligi, konkret va vaziyat stilining mosligi, ranglar uyg‘unligi, kiymmning turli qismlarida rasm harakterlari uyg‘unligi.

Ishbilarmonlik suxbatini yuritish. Ishbilarmonlik suxbat yuritish ko‘nikmalari professional faoliyat jarayonnda va shuningdek kundalik turmush sharoitlarida ishlab chiqiladi. Suxbat o‘tkazish zaruriyati bilan bog‘liq har qanday vaziyatni suxbat o‘tkazish qoidalarini takomillashtirni treningi imkoniyati sifatida qarash kerak. Bu qoidalarni sxematik ravishda muayan ketma-ketlik va bog‘lanishda ko‘llanilishi zarur bo‘lgan asosiy harakatlar ko‘rinishida tasvirlash mumkin.

Telefonda suxbatlashish etikasi. Telefon muzokaralarini ishbilarmonlik suxbat o‘tkazishning maxsus xolati deb ko‘rish mumkin. Shundan kelib chiqib, ikki xulosa chiqarish mumkin.

- birinchidan, suxbatni tayyorlash va o‘tkazish qoidalariga asosan o‘z ahamiyatini saqlab qoladi.

- ikknnchidan, telefon orqali suxbatlashish bir qator o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Bu xususiyatlar suxbatdoshlar bir-birini ko‘rmaslikdan kelib chiqadi. Ko‘pincha telefon chaqirigi abonetlardan

[13] Биржаков М Б., "Введение в туризм ", Санкт –Петербург, 2004г

biri; suxbatlashayotgan yoki muxim topshiriq bajarilayotgan vaqtda paydo bo'ladi. Biror kishi qo'ng'iroq qilayotganda albatta shularni hisobga olmoq zarur.

Boshqa tomondan, yuzma - yuz suxbatlashayotgan odam telefonda gaplashishdan ko'ra unga ko'proq e'tibor ko'rsatishi kerak. Albatta shuni nazarda tutish kerakkki, telefon aloqasi ko'pincha u yoki bu xolda (yuzma-yuz suxbat) oldindan kelishib olish vositasidir. «Notelefon suxbat» degan iboralar mavjudligi bejiz emas.

Amaldagi etiket qoidalari odamlarning bir - birlari bilan muloqotga tushishida va salomlashishida qator qoidalarga rioya qilishni taqozo etadi. Bu qoidalar suhbat davrida suhbatdoshning yuziga qarab gaplashish, suhbatdosh fikrini tinglash, o'tirish hamda imo-ishoralarni o'z ichiga oladi.

Suhbatlashish davrida suhbatdoshning yuziga qarab gapirish bu oddiy bir harakat emas, katta bir san'at hisoblanadi, chunki ba'zi bir qarashlar suhbatdoshni o'ta noqulay holatga tushirib qo'ysa, ba'zi qarashlar esa suhbatdoshni muloqotning ijobiy kechishiga moyil qiladi. Xalqaro tajribada suhbatdosh yuziga qarashning uch xil turi shakllangan:

✓ bir guruh suhbatdoshlar bilan muloqotga kirishishda ular yuzlariga qarash (kasbiy qarash);

✓ kundalik munosabatlarda bir-birlarining yuziga qarash (oddiy qarash);

✓ jiddiy yoki juda yaqin qarash (tikilib qarash).

Bir-birlarining yuziga qarab suhbatlashish o'z fikrini bayon qilishda salmoqli so'zlarni gapirish uchun dalda beradi. Suhbatdoshning yuziga qarashda etiket qoidalari bir nuqtaga qarab qolishni yoki boshidan oyog'igacha qarashni tavsiya qilmaydi, chunki suhbatlashish davrida noqulay vaziyat paydo bo'libgina qolmay suhbatdoshga salbiy ruhiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bunday qarashlar suhbatdoshning etiket qoidalarini bilmasligi yoki kamsitish maqsadida qilgan harakati natijasida sodir bo'ladi. Amaldagi etiket qoidalari

suhbatdosh yuzining faqat bir nuqtasiga tikilib qolmasdan butun yuzi bo'yicha ko'z yugurtirishni tavsiya qiladi.

Bir guruh suhbatdoshlarning yuziga birdaniga qarash usuli majlislar va yig'ilishlar o'tkazishda hamda taqdimot qilishda katta samara beradi. Bunday vaziyatlarda etiket qoidalari avval o'tirgan kishilarning ko'zlariga qarashni, keyin esa ularning peshonasiga qarab gapirishni taqozo qiladi. Qarashning bu usulida hamma o'tirganlarda suhbatdosh aynan shu kishiga qarab gapirayotganlik fikri paydo bo'ladi va natijada hammaning fikri gapirayotgan kishiga tomon jalb qilinadi. Bu esa nutq so'zlayotgan kishiga butun auditoriyani nazorat qilishga imkon beradi.

Kundalik uchrashuvlarda suhbatdoshning avval ko'ziga qarash va keyin uning butun yuzi bo'yicha ko'z yugurtirib turish (ko'zidan peshonasiga, peshonasidan burniga, burnidan lablariga, lablaridan qo'loqlariga qarash) tavsiya qilinadi. Kundalik uchrashuvlarda ham suhbatdoshning yuziga tikilib qarash taqiqlanadi. Qarash nazokatli va suhbatdoshga ozor yetkazmaydigan bo'lishi kerak. Bu qarashlarning universal usuli bo'lib, har qanday vaziyatda ham undan foydalanishga harakat qilish kerak. Bu usul ikki kishining bir-biri bilan qarama-qarshi o'tirib suhbatlashishida samarali hisoblanadi.

Jiddiy, ya'ni o'ta yaqin tikilib qarash usulida iyagidan pastga qarashga ruxsat berilmaydi. Shu sababli ham biznesmenlar faoliyatida qarashlarning bu usulidan foydalanish mumkin emas. Ushbu usuldan og'a-inilarning va bir-birlariga o'ta yaqin kishilarning uzoq vaqt o'tgandan keyin uchrashuvlarida foydalaniladi.

Rahbarlar uchrashuvlarida har bir suhbatdosh egallab turgan lavozimiga va yoshiga qarab joylashtiriladi. Suhbat davrida stol atrofida o'tirishda ham qator etiket talablariga rioya qilinishi kerak: birinchidan, stulning suyanchig'iga suyanib tik o'tirishni, ikkinchidan, oyoqlarini tik va yelka kengligida ushlab turishni, uchinchidan, butun suhbat davrida ikkala qo'lning ham tizza ustida bo'lishini talab qiladi. Agar qo'lni tizza ustida ushlab turish qiyinroq bo'lsa, uni stol ustida ushlab turish ham mumkin. Lekin amaldagi etiket qoidalariga ko'ra

stolga tirsagi bilan suyanib o'tirish qat'iy man qilinadi. Qo'llarni stolga qo'yib o'tirganda ham qalam, ruchka yoki ko'zoynak bilan o'ynab, ularni yoki stolni chertib, taqillatib o'tirish, marjon yoki sumka bog'isini o'ynash, suhbatdoshga teginish, uning yyelkasiga yoki tizzasiga qo'lini qo'yish, yyelkasiga qoqish, yengi yoki pidjak tugmalarini ushlab, ko'rib o'tirish ham tavsiya qilinmaydi. Stolda yoni bilan o'tirish suhbatdoshga nisbatan o'ta hurmatsizlik belgisi hisoblanadi.

Agar suhbatdoshning gaplari sizning fikringizga umuman to'g'ri kelmasada etiket qoidalari uning gaplarini luqma tashlamasdan va bo'lmasdan oxirigacha eshitishni va aksincha, sizning fikringiz bilan uyg'unlik joyini topishni talab qiladi. Suhbatdosh gapini tamomlagandan keyin siz suhbat mavzusiga nisbatan shoshmasdan va dalillar asosida xushmuomalalik bilan o'zingizning fikringizni bildirishingiz mumkin. O'z fikrini bildirishdan oldin suhbat tashkilotchisidan ruxsat va boshqa ishtirokchilardan kechirim so'rash lozim. Etiket qoidalariga rioya qilmasdan suhbatdosh gapirayotganda luqma tashlayverish, savollar berish va qo'li hamda gavdasi bilan imo-ishoralar qilaverish - bu tajanglik, madaniyatsizlik va hurmatsizlik belgisi hisoblanadi. Bundan tashqari suhbatdoshning gapirayotganida qo'li va butun gavdasi bilan nojo'ya harakatlar qilish nafaqat tarbiyasizlikni, asabning tajangligini ham bildiradi. Suhbat davrida sigaret chekish va saqich chaynash ham mumkin emas.

Suhbat davrida, qo'li, barmoqlari va ko'zlari bilan hech qanday harakat· qilmaslik kerak. Har bir so'zsiz harakat va imo-ishora mazmunga ega bo'lib, suhbatdoshlar tomonidan osongina anglab tushunib olinadi.

Yana shunga e'tibor berish kerakki, suhbat tamom bo'lganidan keyin suhbatdoshlarga rahmat aytmasdan va xayrlashmasdan chiqib ketish etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi. Agar juda ham shoshilinch vaziyat bo'lsa, boshqalardan kechirim so'rab, xayrlashib chiqib ketish mumkin. Lekin etiket qoidalariga ko'ra boshqa korxonalardan kelgan suhbatdoshlarni binodan chiqish eshigigacha, agar bino ko'p qavatli

bo'lsa, liftgacha bir-biriga yaxshi tilaklar tilab, kuzatib qo'yishi lozim. Bu yerda yevropa va sharqona etiket talablari bir-birlariga to'liq mos keladi.

Suhbat uchun qulay va ishonchli sharoitni yaratish. Suhbatning muvaffaqiyatli borishida va tugashida uning tashkilotchilari tomonidan suhbatdoshlar uchun qulay va ishonchli sharoitlarning yaratilishi o'ta muhim ahamiyatga ega. Bunday sharoitni yaratishda suhbat ishtirokchilari ruhiyatiga salbiy ta'sir ko'rsatadigan omillar bartaraf qilinishi va ijobiy ta'sir qiladigan sharoit yaratilishi lozim. Suhbat ishtirokchilari ruhiyatiga suhbat o'tkaziladigan xonaning estetik bezatilishi katta ta'sir ko'rsatadi. Shu sababdan ham suhbat va yig'ilishlar nafis bezatilgan va bugungi kun dizayni talablariga to'liq javob beradigan xonalarda tashkil qilinishi kerak. Bundan tashqari xona keng va shipi baland bo'lishi lozim. Past shipli xonada odam o'zini noqulay his qiladi.

Ishlash uchun qulay va bir-birlariga ishonchli sharoitni yaratishda, bundan oldin ta'kidlanganidek, suhbatdoshlar chehrasidagi tabassumning ahamiyati ham katta. Chehradagi tabassum odam qalbining ko'zgusi bo'lib, suhbatdosh ko'nglining ochiqligini, beg'arazligini va xursandligini bildiradi. Suhbatning ijobiy o'tishiga tabassumdan tashqari boshqa hech qanday omil ijobiy ta'sir ko'rsata olmaydi.

4.2.1.-jadval

Suhbat jarayonidagi imo-ishoralar mazmuni

	Imo-ishoralar holati	**Mazmuni**
1.	Qo'l kaftini ochiq holda yuqoriga qaratib ushlab turish	Samiymiylik, ochiq ko'ngillilik
2.	Kostyumning tugmalari chiqarilgan (yoki yechib qo'yilgan)	Ochiq ko'ngillilik, do'stona kayfiyat
3.	Kostyumning hamma tugmalarini o'tkazish	Rasmiylik, masofani sezmoq

4.	Qo'llarni ko'krakka qovushitirib ushlab o'tirish	O'zini himoya qilish
5.	Mushtlar siqilgan, barmoqlar bilan biron narsani ushlab turishi natijasida, hatto bo'g'inlari oqarib qolishi	O'zini himoya qilish
6.	Qo'l barmoqlari erkin holda	Osoyishtalik, tinchlik
7.	Stulning chetida engashib o'tirish, boshni ozgina qiyalatib qo'lga suyanib o'tirish	Qiziqib qolganlik
8.	Bosh ozgina chakkaga qiyshaygan	Diqqat bilan eshitish
9.	Iyak qo'lning kaftiga, ko'rsatkich barmoqqa suyab o'tirish, qolgan panjalar esa iyakning pastida turishi	Tanqidiy baholash
10.	Iyakni qisib qo'yish (ko'pincha ko'z qisilib turadi)	Qaror qabul qilish
11.	Butun kaft bilan iyakni ushlab turish	Qaror qabul qilish
12.	Ko'zoynakni sekinlik bilan olish va oynasini diqqat bilan artish yoki tozalash	Vaqtni yutish, qat'iy qarshilik ko'rsatishga tayyorlanish
13.	U yoqdan bu yoqqa yurib turish	Mashaqqatli qaror qabul qilish
14.	Ikki ko'z orasidagi masofani chimchilab turish	Zo'r berib o'ylash
15.	Eshitishda og'izni qo'l bilan yopib turish	Shubha qilish, gapirayotgan odamga ishonmaslik
16.	Og'izni qo'l bilan yopib gapirish	Aldayotganlik

17.	Sizga qaramaslikka harakat qilish	O'zining pozisiyasini yashirish
18.	Sizdan boshqa tomonga qarab turish	Shubhalanish
19.	Gapirayotganda ozgina o'zining burniga yoki ko'z qovog'iga teginish (odatda bosh barmoq bilan)	Aldayotganlik
20.	Suhbatdosh qo'li bilan burniga, ko'z qovog'iga yoki qulog'iga tegish	Gapirayotgan kishiga ishonmaslik
21.	Xona egasi stoli ustidagi qog'ozlarni yig'ishtirishni boshlash	Suhbatning tamom bo'lganligini bildiradi
22.	Oyoqlari yoki gavdasi chiqish tomonga qarab turish	Ketish xohishi
23.	Katta barmoqdan tashqari qo'l cho'ntagda	Ustunlik, o'ziga ishonish
24.	Gapirayotganda siqilgan mushtlari bilan imo-ishora qilish	O'zining qat'iyligini namoyish qilish, po'pisa qilish
25.	Qo'llar yashirilgan (cho'ntakka, orqa tomoniga)	O'zining aybini sezish yoki vaziyatning juda ham jiddiy qabul qilinishi
26.	Stulda otga mingandek chappa qarab o'tirish	Agressiv holat
27.	Ko'z qorachiqlari kengaygan	Qiziqish yoki hayajonlanish
28.	Ko'z qorachiqlari toraygan	Yashirayotganlik, o'zining pozisiyasini yashirish

Lekin tabassum miyig'idan kulishga almashtirilmasligi kerak, chunki butun dunyo xalqlari tasavvurida u qalbda yomon iz qoldiradigan omil hisoblanadi va shu sababli ham amaldagi etiket qoidalariga ko'ra miyig'ida kulish boshqalarga nisbatan behurmatlik va ularning ustidan kulish belgisi deb qaraladi.

Amaldagi xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, suhbat ishtirokchilarining kayfiyatini yaxshilash va suhbatning ijobiy o'tishiga suhbat yoki tanaffus vaqtida mehmonlarga kofe, choy, meva sharbatlari yoki mineral suvlarni taklif qilish ham katta ta'sir ko'rsatadi va bu mehmondo'stlikning bir ko'rinishi hisoblanadi.

O'z fikrlarini yetkazishda adabiy o'zbek tilining suhbatdoshlar qulog'iga yoqadigan ma'noli va chiroyli so'zlaridan foydalanish kerak. Umuman, suhbat davridagi xushmuomalalik etiket talablari asosida borishi shart. Suhbat davrida hech qanday qo'pollikka o'rin bo'lmasligi kerak. Etiket talablariga ko'ra suhbat davrida sodir bo'lishi mumkin bo'lgan salbiy ta'sirning oldini olish maqsadida faqat yyengil darajadagi kayfiyatni ko'taradigan neytral hazillarga ruxsat beriladi.

Suhbat davrida yaxshi muhitning shakllanishida hozirgi xalqaro etiket qoidalariga ko'ra tengqurlarning muloqot qilishida murojaat qilishning «sen» shaklidan foydalanish tavsiya qilinadi. Chunki murojaat qilishning ushbu shaklidan foydalanish tengqurlarni bir-biriga yanada yaqinlashtiradi va suhbatning ijobiy borishiga imkon tug'iladi.

Qulay va ishonchli sharoitlarni yaratishda amalda shakllangan imo-ishoralardan to'g'ri foydalanish ham muhimdir. Masalan, suhbatning · boshlanishida yoki kechish jarayonida suhbatdoshlar tomonidan bo'yinbog'larni bo'shatib, kostyum tugmalarining yechish yoki kostyumni umuman yechib qo'yilishi suhbatning erkin borishidan, kostyum tugmalarining o'tkazilgan holda turishi esa suhbatning rasmiyligidan darak beradi.

Nafaqat suhbat sharoiti ishonchli bo'lishi balki, suhbat mavzusi predmeti ham ishonchli bo'lishi shart. Buning uchun suhbat davrida o'z fikrlarini tasdiqlaydigan ma'lumot va dalillardan hamda ularni namoyish qilish texnik vositalaridan foydalanish zarur.

Suhbat davrida suhbatdoshlarning asabiga tegadigan omillar bo'lmasligi uchun mobil telefonlar o'chirilib qo'yilishi lozim.

3. Mehmonxonada FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinishi

Ma'mur- port'e. Ro'yxatga olish bo'limi bu – hisob – kitoblar va yozuvlar amalga oshiriladigan, maslahat xizmatlari ko'rsatiladigan, nomerlami band qilish jarayonlari o'tkaziladigan, shikoyat va takliflar qabul qilinadigan joydir. Shuning uchun ro'yxatga olish bo'limi mijozda ijobiy taassurot qoldirishi juda muhimdir. Har bir mamnun mijoz – bu yana bir yangi mijozdir.

Umumiy talablari quyidagicha:

Maxsus kiyimlari: mukammal holatda, toza va dazmollangan.

Poyabzali: Ayollar uchun faqat klassik uslubdagi poyabzal yopiq 4 sm doan oshmaydigan poshnali, qora rangda, sayqallangan va ta'mirlangan poyabzaldir. Erkaklar uchun klassik uslubdagi poyabzal, yopiq, sayqallangan va ta'mirlangan.

Sochlari: Ayollar uchun sochlar toza, tekis qirqilgan va taralgan. Ayollarning soch turmagi ixcham bo'lishi kerak, katta hajmli yorqin ranglardagi soch to'g'nag'ichi taqish ta'qiqlanadi. Yoyilgan sochlarga faqat uzunligi koftaning yoqasiga yetmasa ruxsat etiladi. Soch rangi tabiiy ko'rinishi kerak. Erkaklar uchun sochlar toza, tekis qirqilgan va taralgan, ish kuni davomida to'g'ri tashqi ko'rinishini saqlab turishi lozim. Yon va boshning orqa tarafdagi sochlar ko'ylakning yoqasiga tegmasligi kerak. Yuzda soqol yaxshlab olingan bo'lishi kerak. Soqol, mo'ylov va bakenbard qo'yib yurishga yo'l qo'yilmaydi.

Qo'llari: Ayollar uchun qo'llar yaxshi parvarishlangan,tirnoqlari muntazam manikyur bilan 5 mm dan oshmsligi kerak. Neytral ranglardagi tirnoq laklari bilan yurishga ruxsat etiladi. Erkaklar uchun qo'llar yaxshi parvarishlangan, tirnoqlari toza va tekis qirqilgan bo'lishi kerak. Rangsiz tirnoq laklaridan boshqa laklardan foydalanish ta'qiqlanadi.

Shaxsiy gigiyena talablari:

- Shaxsiy tibbiy daftarchaning mavjudligi;
- Xizmat vazifalarini bajarishdan oldin va keyin ma'mur dush qabul qilishi kerak;
- Smenaga tayyorgarlik ko'rishda va smenani topshirgandan so'ng, ma'mur xizmat kiyinish xonalardagi shaxsiy shkaflardan foydalangan holda kiyimlarni almashtiradi. Maxsus kiyim nafaqat mehmonxonaning mehmonxona uslubini ta'kidlabgina qolmay, balki chiroyli va zamonaviy ko'rinishga ega bo'lishi kerak, xodimlar uni mamnuniyat bilan kiyishlari kerak, chunki o'z tashqi ko'rinishidan xursand bo'lgan odam tez – tez tabassum qiladi. Bundan tashqari, mehmonxona xodimlari maxsus kiyimda o'zlarini qulay his qilishlari kerakligini yoddan chiqarmaslik zarur, chunki ular ushbu kiyimda uzoq vaqt mobaynida ishlaydilar.

Konsyerj umumiy talablar:

Benuqson tashqi ko'rinish;

Yoqimli ovoz, sof nutq (jargon so'zlar va haqoratli iboralarsiz);

Albatta rus va ingliz tillarini erkin bilish, kompyuter savodxonligi (MS Word, Excel);

Mehnatsevarlik, tartiblilik, ishga mas'uliyat bilan yondashish. Hayrihohlik, odamlar bilan yaxshi chiqishuvchanlik, xushfe'llik, muomalaga ustalik, vijdonlilik, xushmuomalalik, tashabbuskorlik, sinchkovlik, epchillik, puxtalik, o'zgaruvchan shart – sharoitlarga moslashish qobliyati, bilimdonlik, xushyorlik, hozirjavoblik, halollik;

Psixologiya asoslarini bilish, nizoli vaziyatlarning oldini ola bilish, sabr – toqatli bo'lish, stressga bardoshlilik;

Jismoniy chidamlik;

Tashqi ko'rinishga talablar:

Uniforma:

Bekami ko'st holatda, toza va dazmollangan;

Poyabzal:

Ayollar uchun:

Klassik bichimdagi qora rangli, tozalangan va ta'mirlangan, poshnasi 4 smdan baland bo'lmagan yopiq tufli.

Erkaklar uchun:

Klassik uslubdagi yopiq, tozalangan va ta'mirlangan.

Sochlari:

Ayollar uchun:

Toza, tartibli, kesilgan va taralgan. Sochlarning rangi tabiiydek ko'rinishi kerak;

Erkaklar uchun:

Toza, tartibli va kesilgan. Sochlari ko'ylak yoqasiga tegib turmasligi kerak. Yuz yaxshilab tozalangan bo'lishi kerak;

Qo'llari:

Ayollar uchun:

Parvarishlargan, tirnoqlar uzunligi 5 mmdan oshmasligi kerak. Tirnoqlarni neytral rang bilan bo'yashga ruxsat etiladi;

Eshikbon umumiy ma'lumot:

Yirik mehmonxonalar, o'zlarining yuqori darajalariga urg'u berish uchun/yuk tashuvchi/Bell boy lavozimidan tashqari eshik og'si lavozimini ham kiritadilar va bu ikki kasbni aralashtirmaydilar. Eshik og'asi o'z ishida ofis xizmatining boshqa vakili – yuk tashuvchi /Bell boy bilan chambarchas aloqa o'rnatadi.

Umumiy talablar:

- Tashqi ko'rinishga talablar
- Shaxsiy – gigiyena talablari

Maxsus kiyim shakli – bu eshik og'asi tashqi ko'rinishining majburiy qismidir. Odatda maxsus kiyim muassasaning umumiy uslubiga mos kelishi uchun dizaynerlar tomonidan o'ylab topiladi.

Erkakning soqoli tagi bilan olingan, mo'ylovi yaxshi parvarishlangan va qirqilgan bo'lishi kerak (soqol qo'yish faqat mehmonlar bilan aloqada bo'lmagan xodimlar uchun ruxsat etiladi).

Maxsus kiyimi – toza va dazmollangan, oyoq kiyimi yaltirlatib tozalangan bo'lishi kerak. Kichik mehmonxonalarda eshik og'asi qorovul va yuk tashuvchi vazifasini ham bajarishi mumkin.

Qo'riqlash xizmati xodimi haqida umumiy ma'lumot:

Mehmonxonada xavfsizlik xizmati qoida tariqasida ikki yo'nalishda ishlaydi. Ularni shartli ravishda mijozlar, xodimlar xavfsizligi mulk xavfsizligi sifatida belgilash mumkin. Mijozlarning xavfsizligini ta'minlash mehmonlarni himoya qilish, o'g'riliklarning oldini olish va mehmonxonadagi mehmonlarga nisbatan boshqa zo'ravonlik harakatlarining oldini olish choralarini ko'rishni o'z ichiga oladi. Ushbu vazifalar mehmonxona xavfsizlik xizmati yoki sekyuriti tomonidan amalga oshiriladi. Mehmonxonada xavfvsizlik xizmatidagi xodimlarning maqbul soni uchta omil asosida aniqlanadi: mehmonxonaning holati, xonalar soni va mehmonxona joylashgan mamlakatning umumiy jinoyatchilik darajasi.

Umumiy talablar:

-tashqi ko'rinishga talablar

-shaxsiy gigiyena talablari

Boshdagi sochlar toza, ehtiyotlik bilan qirqilgan, turmaklangan uzun sochlar yig'ilgan bo'lishi kerak. Yuz (erkaklar uchun) silliq tarashlanagan bo'lishi, mo'ylov va soqol (agar bo'lsa) ehtiyotlik bilan qirqilgan bo'lishi kerak.

Ruxsat berilmaydi:

✓ Ishga yuvilmagan yoki turmaklangan sochlar bilan kelishi;

✓ Ortiqcha miqdordagi kosmetika e'tiborni jalb qiluvchi manikyurdan foydalanish;

✓ Dahshatli kalta qilib olingan sochlar va soch turmagida, shuningdek, tabiiy bo'lmagan soch rangida yurish.

✓ Qo'llar va tirnoqlar toza, parvarishlangan bo'lishi kerak. Maxsus kiyim bilan berkitilmagan qismlarda tatuirovka va persing yuuyumlari bo'lishiga yo'l qo'yilmaydi. Mo'tadil, xushbo'y hidli lasyonlarni, dezodorantlarni va boshqa shaxsiy gigiyena mahsulotlarini ishlatishga ruxsat beriladi.

Ruxsat berilmaydi:

Yoqimsiz yoki o'zidan itaradigan hid: tamaka, alkogol, ter, sarimsoq, piyoz va boshqalar.

Atirning ortiqcha hididan foydalanish.

4. Erkak va ayol xodimlar kosmetikasi, aksessuarlari va ularga qo'yiladigan etiket talablari

Ma'mur- port'e.

Atir – upalar: Dezodarant, atir (duxi) o'tkir hidlarsiz yengil bo'lishi kerak.

Pardozi: Ayollar uchun to'q yoki yorqin tenlar, lab bo'yog'i, yuz qizartirgichlari ishlatilmagan kunduzgi pardoz.

Erkaklar uchun dekorativ kosmetikadan foydalanish ta'qiqlanadi.

Zargarlik buyumlari: Ayollar uchun ish soatlarida quyidagilarni taqishga ruxsat beriladi – bitta uzuk (nikoq uzugi). Bo'yniga konservativ dizaynda bo'lgan, kata o'lchamda bo'lmagan, osilib turmaydigan zirak, konservativ dizaynda bo'lgan katta bo'lmagan qo'l soati. Tatuirovka va pirsing ta'qiqlanadi.

Erkaklar uchun an'anaviy dizayndagi qo'l soatlarini va niqoh uzuklarini taqishga ruxsat beriladi. Braslet va ziraklarni taqish ta'qiqlanadi. Tatuirovka va pirsing ta'qiqlanadi.

Shaxsiy karta (beyjik): Shaxsiy karta maxsus kiyimning yuqori chap cho'ntagiga taqib qo'yilgan bo'lishi kerak. Shaxsiy kartada xodimning ismi aniq yozilgan bo'lishi kerak.

Konserjning pardozi:

To'q va yorqin ranglardagi qovoq va lab buyoqlari, pushti, qizil va yog' upalardan foydalanilmagan yengil kundizgi pardoz;

Zargarlik buyumlari:

Ayollar uchun:

Ish vaqtida bitta uzuk – nikoh uzugi, bo'ynida konservativ dizayndagi bitta – ingichka zanjir, uncha katta bo'lmagan konservativ dizayndagi osilib turmagan zirak, uncha katta bo'lmagan, konservativ dizayndagi qo'l soatini taqishga ruxsat beriladi. Tatuirovka va persing ta'qiqlanadi;

Erkaklar uchun:

An'anaviy dizayndagi qo'l soati va nikoh uzugini taqishga yo'l qo'yiladi. Bilak uzuk va ziraklar taqish ta'qiqlanadi. Tatuirovka va persing man qilinadi;

Beyjik:

Ismi – sharifi, kartochka uniformaning chap yuqori cho'ntagi yoniga taqiladi.

Tayanch so'z va iboralar: mijozlar bilan muomala qilish etikasi, salomlashish, tanishtirish, tanishishning etiket qoidalari, xodimlarining tashqi ko'rinishi, ayol va erkak xodimlar kosmetikasi, aksessuarlari va ularga qo'yiladigan etiket talablari

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Mehmonxonada mijozlar bilan muomala qilishda qanday etiket qoidalariga amal qilish kerak?
2. Mehmonxona hududida salomlashish, tanishtirish va tanishishning etiket qoidalarini tushuntirib bering.
3. Mehmonxonada FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinishiga misollar asosida izoh bering.
4. Tashqi qiyofani shakllantirishda uniforma qay darajada muhim deb o'ylaysiz?
5. Ayol va erkak xodimlar kosmetikasi, aksessuarlari va ularga qo'yiladigan etiket talablari nimalardan iborat?

V-BOB. FRONT OFFICE BO'LIMI XODIMLARINING SHAXSIY SIFATLARI, VAZIFALARI VA MA'SULIYATLARI

Reja:

1. Mexmonxona xodimlarining xulq - atvor nazariyasi
2. FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining shaxsiy sifatlari
3. Mehmonxonaning FRONT OFFICE bo'limida faoliyat ko'rsatadigan xodimlarining vazifalari va ma'suliyatlari

1. Mexmonxona xodimlarining xulq - atvor nazariyasi

Qadim zamonlardan buyon faylasuflar shaxs xulq-atvorining u yoki bu shakllari qonuniyatlarini aniqlashga, nima sababdan bir kishi bilan umumiy til topish oson, boshqa kishi bilan umumiy til topishning hyech qanday iloji yo'qligini, ayrim kishining xulq-atvori mantig'i nima bilan belgilanishini aniqlashga urinib kelganlar.

Xulq-atvor shaxsning atrof-muhit bilan o'zaro ta'sirga kirishish shakllaridan iborat bo'lib, ular bir qator omillarga bog'liq bo'ladi. Shaxsni va uning xulq-atvorini tavsiflab beradigan asosiy omillarga quyidagilar kiradi:

- shaxsning tabiiy xususiyatlari, uning o'ziga xos psixologik xususiyatlari;
- ehtiyojlari, sabablari, qiziqishlari tizimi;
- shaxsni boshqarish tizimi, uning «men-obrazi».

Shaxsning tabiiy xususiyatlari - uning tug'ilgan vaqtidan boshlab mavjud bo'lgan xislatlaridir. Odatda ular faollik va ta'sirchanlik singari dinamik tavsiflarning ma'lum darajada ifodalanishi bilan ajralib turadi. Shaxsning faolligi turli xil faoliyatlarga intilishida, o'zini namoyon qilishida, psixik jarayonlarning, harakat reaksiyasining kechish kuchi va tezligida ifodalanadi, ya'ni shaxsning faoliyatiga xos bo'lgan xususiyat sifatida namoyon bo'ladi. Faollikning eng oxirgi ifodasi, bir tomondan, katta kuch-g'ayrat sarflash, harakatdagi, faoliyatdagi, nutqdagi shiddatkorlik bo'lsa, ikkinchi tomondan, psixik faoliyat, nutq, imo-ishoraning zaifligi, passivligida aks etadi. Ta'sirchanlik shaxsning asabi qo'zg'aluvchanligining turli darajasida, uning atrofimizdagi olamga bo'lgan munosabatini ko'rsatib beruvchi his-tuyg'ularining shiddatkorligida namoyon bo'ladi.

Shaxsning tavsifi uning xarakteri, ya'ni insonning xulq-atvorini, uning ishga, narsalarga, boshqa kishilar va o'ziga munosabatini belgilab beradigan barqaror ruhiy xususiyatlari yig'indisidir, shuningdek xarakterga xos xususiyatlarning qarama-qarshiligini:

saxiylik - isrofgarchilik, mehnasevarlik - dangasalik, puxtalik - pala-partishlik va hokazolarni ham aytib o'tish kerak.

Xarakter xususiyatlari muayyan shart-sharoitlardan, hayotning ijtimoiy muhitidan va shaxsning ishlari xususiyatidan kelib chiqadi va ko'p jihatdan tabiiy belgilar, temperament bilan belgilanadi.

Tabiiy belgilar bilan bog'liq bo'lgan shaxsning ruhiy xususiyatlari yana bir muhim xususiyat - qobiliyatlarni tashkil etadi. Qobiliyatlar shaxsning bilim, ko'nikma va malakalarni hosil qilish tezligi va uning muayyan turdagi faoliyatni bajarish imkoniyati bilan belgilanadi.

Shaxsning ikkinchi omili yoki tarkibiy qismi uning ehtiyojlari, motivlari, qiziqishlari tizimidir, ya'ni shaxsning xulq-atvori sabablarini nimalar belgilasa, qabul qilinadigan qarorlarni tushuntirishga o'shalar yordam beradi.

Insonning xulq-atvorini tushuntiradigan ko'pgina nazariyalar yaratilgan. Jumladan faylasuflar qadim zamonlardan buyon shaxsning faolligi manbalari va motiv manbalarni belgilashga urinib kelganlar. Ularning fikricha, inson xulq-atvorining asosiy sababi uning qanoatlanishga intilishidir.

Mutaxassisning muvaffaqiyatli faoliyati uchun qiziqish tushunchasi ham muayyan ahamiyatga egadir. Qiziqish - shaxsning u yoki bu narsaga qaratilgan bilish ehtiyojining namoyon bo'lish shakli bo'lib, bu narsa ijobiy his-tuyg'u uyg'otishi mumkin. Shaxsning qiziqishlari turlicha bo'ladi: musiqaga, texnikaga, tabiatga va hokazolarga bo'lgan qiziqish. Mazkur tushunchada eng asosiy narsa qandaydir bir narsaga inson o'z qiziqishini namoyon qilib, bu qiziqishni o'z maqsadlariga erishish vositasiga aylantirishidir. Misol:

✓ maqsad - boshqalardan ajralib turish, shon-shuhrat qozonish, pul ishlab qolish;

✓ qiziqish - musiqaga, sportga va boshqa narsalarga qiziqish;

✓ xulq-atvorni tashkil etish - musiqa sohasini o'rganish va o'zining bilimlari va musiqiy ko'nikmalari asosida o'z faoliyatini tashkil etish.

Shaxsning xulq-atvorini belgilab beradigan uchinchi tarkibiy qism boshqaruv tizimi yoki «men- obraz»dir. Uning mohiyati har bir kishining o'ziga xosligini, betakrorligini, o'z «men»ini his qilishini, shaxs o'zini o'tmishda, hozirgi vaqtda va kelgusida qanday holda ko'rishini anglab yetishidan iboratdir. Mazkur tushuncha shaxsning o'zi haqidagi, o'z qiziqishlari, mayllari, mo'ljallari, o'zini-o'zi hurmat qilishi, o'ziga bo'lgan ishonchi haqidagi tasavvurini o'z ichiga oladi. Bu tushunchaning operasion yoki amaliy mohiyati shundan iboratki, bizning atrofdagi olam bilan bo'ladigan barcha munosabatlarimiz o'z «men»imizni ko'rish asosida, atrofdagilarning reaksiyasi shaxsning o'z reaksiyasi bilan qanday mos kelishi faktidan kelib chiqib tashkil etiladi.

Jamoa tushunchasi boshqarishning ko'pgina bo'limlarida markaziy o'rinlardan birini egallaydi. Jamoa - ijtimoiy tashkilot bo'lib, uning uchun birgalikdagi ijtimoiy ahamiyatli faoliyat xosdir.

Shu bilan birga jamoa- bu birgalikda mehnat qiladigan shaxslar guruhi bo'lib, unda kishilar bir-birlari bilan shunday o'zaro harakat qiladilarki, bunda har kim boshqa shaxsga murojaat qiladi, ayni vaqtda uning ta'sirini ham his etadi.

Jamoalar kichik (3-5 kishidan iborat ayrim bo'linma shaklida) va ko'p ming kishilik bo'lishi mumkin. Har bir holda ham jamoa ayrim shaxsga nisbatan muayyan funksiyalarni bajaradi. Biron-bir jamoaning a'zosi bo'lish insonga o'zining obyektiv ijtimoiy ehtiyojlaridan birini-guruhga, jamoaga mansub ekanligini his qilish, uni ro'yobga chiqarish imkonini beradi. Insonning biron-bir guruhga tegishli ekanligini sezib turishi, ayniqsa lavozim topshiriqlarini bajarayotganda zarur. Jamoa o'z a'zolariga muayyan tarzda ta'sir ko'rsatadi, ularni o'ziga xos bo'lgan faoliyat ko'rsatish va rivojlanish qonunlariga muvofiq shakllantiradi.

Jamoaning ikkinchi funksiyasi shaxsning yashashi uchun zarur bo'ladigan ijtimoiy muhit yaratishdir. Bundan tashqari jamoada shaxsning o'z-o'zini namoyon etishi jarayoni sodir bo'ladi. Korxonaning muvaffaqiyatli faoliyatida jamoaning roliga ilgaridan baho berib kelingan va ko'pgina ilg'or kompaniyalarning diqqat-markazida turadi. Chunonchi, T.Piters va R.Usterman

muvaffaqiyat prinsiplarini shakllantirishda jamoada qulay vaziyat yaratishni qo'llab-quvvatlash uchun kuch-g'ayrat va imkoniyatlarni ayamaslik kerakligini tavsiya etadilar. «Jamoa» tushunchasining o'zi umumlashtiruvchi hisoblanadi, chunki yirik jamoalarda kishilarning yoshi, kasbiy qiziqishlari va hokazolar bo'yicha turli guruhlarni topish mumkin. Jamoani tavsiflash uchun ba'zan uni belgilovchi alomatlarni ajratib ko'rsatish mumkin:

1. *Jamoadagi barcha a'zolar maqsadlarining birligi*- ya'ni, bular qadriyatli yo'nalishlar bo'lib, jamoadagi shaxslarni birlashtiradi. Agar biz korxona va tashkilotning ishlab chiqarish jamoasi haqida gapiradigan bo'lsak, u holda maqsadlar tashqaridan beriladi. Bunda boshqaruv topshiriqlaridan biri maqsadni to'g'ri shakllantirishdan iboratdir. Agarda rasmiy tuzilma haqida gap boradigan bo'lsa, unda maqsad aynan shu jamoani hosil qiluvchi asos bo'ladi, bunga dam olishni, topshiriqlarni birgalikda bajarish kiradi.

2. *Rahbarlik* - boshqaruv organisiz jamoa bo'lmaydi, kimdir rahbarlik vazifasini o'z zimmasiga olishi, odamlarni jipslashtirishi, ular o'rtasida topshiriqlarni taqsimlashi lozim bo'ladi, aks holda har qanday birgalikdagi faoliyatini oqilona tashkil etish mumkin emas.

3. *Intizom* - ya'ni, mazkur jamoa uchun qabul qilingan xulq-atvor me'yorlarini bajarish. Odatda bu yozib qo'yilmagan axloqiy me'yorlar faqat mazkur guruhning, jamoaning o'ziga taalluqli bo'ladi.

Intizom - jamoaning o'z oldiga qo'yilgan vazifani uddalashida muayyan tartib bo'lishini ta'minlaydi, umumiy maqsadga erishishga to'sqinlik qiluvchi tamoyillarni barham toptirishga yordam beradi. Intizom shaxsni mazkur jamoada qabul qilingan muayyan xulq-atvor andozasiga olib kiradi, me'yor bilan ish yuritish uchun shart-sharoit yaratadi. Shu bilan birga jamoaning, guruhning shaxsga o'tkazadigan ta'siri yetarli darajada katta ekanligini ham aytib o'tish kerak. G'arb adabiyotlarida allaqachon *komformizm* tushunchasi, ya'ni guruhning tazyiqiga yon berish tushunchasi ishlab chiqilgan va keng suratda yoritib kelinadi.

Hozirgi vaqtda jamoalarni tasniflashga doir ko'pgina yo'nalishlar ishlab chiqilgan. Xodimni boshqarish xizmatlari ishi nuqtai nazaridan rasmiy-norasmiy jamoalar (guruhlar)ni qarab chiqish qiziqarlidir.

Rasmiy jamoalar (jamoalarning tuzilmalari) ishlab chiqarish jarayonini tashkil etish uchun rahbariyat irodasi bilan tashkil etiladi. Bu jamoalarning vazifasi mazkur tashkilotdagi mehnat taqsimotiga muvofiq muayyan ishlarni bajarishdan iboratdir.

Birlamchi jamoalar - bular bo'limlar, xizmatlar, uchastkalar, brigadalar, jamoalar bo'lib, ular xodimlarni ayrim texnologiya jarayoni asosida birlashtirib, bu jarayonni amalga oshirish bilan xodimlar bevosita munosabatlarga kirishadilar.

Ikkilamchi jamoalar - bo'lim miqyosida harakat qiladi. Bunday jamoa barcha a'zolarining bevosita ta'sir ko'rsatish darajasi ancha pastroq bo'ladi (masalan, firma a'zolarining soni 100-200 kishi bo'lsa, ayrim xodimlar bir birlarini mutlaqo tanimasliklari, bilmasliklari mumkin), lekin firmaga mansublik har bir shaxs uchun katta ahamiyatga ega bo'ladi.

Norasmiy jamoalar (guruhlar) - ba'zan adabiyotlarda jamoaning norasmiy tuzilmalari deb ataladi, ular xodimlarning o'zaro samimiyati, do'stona munosabatlari asosida birorta muayyan maqsadga erishish uchun ularning istagi bo'yicha tashkil etiladi. Ayrim hollarda bunday guruhlar rahbardan norozi kishilar tomonidan tashkil etilishi mumkin.

Norasmiy jamoalarning ta'sir ko'rsatish kuchi yetarli darajada katta bo'lib, muayyan sharoitlarda u ustunlik qilib, rahbariyatning kuch-g'ayratini yo'qqa chiqarishi ham mumkin. Ularning faoliyat ko'rsatish qonuniyatlarini, xodimlarga ta'sir ko'rsatishini tadqiq qilish ishlari ancha ilgari, o'tgan asrning 20- yillardayoq boshlangan edi. Mutaxassislarning fikricha, ishlab chiqarish vazifalarini bajarish jarayonida xodimlar o'rtasidagi o'zaro ijtimoiy munosabatlar ular uchun nihoyatda muhim bo'lib, uni jamoani boshqarishda hisobga olish zarur. Hatto yaxshi tashkil etilgan tashkilotda va jamoaning oqilona ishlab chiqilgan rasmiy tuzilmasida ham kichik guruhlarni va ularda mavjud bo'lgan norasmiy yetakchilarni hisobga olmaslik barcha

umidlarni chippakka chiqarishi mumkin va tashkilot boshqarib bo'lmaydigan bo'lib qoladi.

Norasmiy yetakchi - bu rasmiy rahbar bo'lmagan mutaxassis bo'lib, u o'zining shaxsiy fazilatlari, kasb mahorati yoki boshqa xislatlari bilan jamoada obro'-ye'tibor qozongan bo'ladi va uning xulq-atvoriga jiddiy ta'sir ko'rsata oladi.

Norasmiy guruhda hamkasblarga yordam ko'rsatish yoki ulardan yordam olish imkoniyatlari ko'proq bo'ladi. Yangi xodim o'z boshlig'idan ko'ra o'z hamkasbiga tezroq maslahat so'rab murojaat qilishi mumkin. Bu hol shunga olib keladiki, yangi xodimlar ham bunday guruhlarda qatnashishga intiladilar.

Bundan tashqari, odamlar ko'pincha norasmiy guruhlardagi o'zlariga ma'qul keladigan kishilarga yaqinroq bo'lish uchun murojaat qiladilar. Amerikalik olimlar tajribasining ko'rsatishicha, odamlar ishda o'zlaridan bir necha metr narida bo'lgan sheriklari bilan emas, balki yonlarida o'zlaridan bir yarim metr narida turgan hamkasblari bilan hamkorlik qilishga intiladilar. Odamlar kim ularini ko'proq qanoatlantirsa, omilkor bo'lsa, himoya va hurmat qilsa, o'shanday kishilarga ko'proq intiladilar.

Yangi jamoaning shakllanish jarayoni rivojlanishning izchil bir nechta bosqichini o'tishdan iborat. Rahbarning jamoani boshqarish jarayoni va san'ati uning rivojlanishning bir bosqichidan ikkinchi yuqoriroq bosqichiga oqilona ko'chirishdan iborat. Bunday bosqichlarga quyidagilar kiradi:

-paydo bo'lish;

-shakllanish;

-barqarorlashish;

-takomillashuv yoki inqiroz (bu tabiiyki oldingi bosqichlarga qarama-qarshi bo'lib, ularni inkor qiladi).

Paydo bo'lish bosqichi yangi korxonaning tashkil etilish bosqichi yoki yangi rahbarning kelishi bilan bog'liqdir. Bu bosqichda maqsadli yo'l-yo'riqlar (tashqi korxonaniki) beriladi, mehnat jamoasining rasmiy

tuzilishi, boshqaruv organlari, hisobot berish tizimlari loyihalashtiriladi.

Mazkur bosqichda «rahbar - xodim» o'zaro talablari ishlab chiqiladi, xodimlar o'rtasidagi o'zaro aloqa barqaror bo'lmaydi. Masalan, yangi kichik korxona tashkil etiladi, deylik. Uning faoliyati maqsadi va korxonaning tuzilishi aniqlangan, ayrim xodimlar tanlangan, lekin bu hali jamoa emas. Ularning birga ishlash tajribasi, «rahbar-xodim» munosabatini amalga oshirish tajribasi yo'q, ishlab chiqarish vazifasini bajarishdagi o'zaro bog'liqlik yo'nalishlari belgilanmagan. Jamoaning bu bosqichidagi psixologiyasi-ijrochilik bo'lib, kutib turish, ba'zan ehtiyotkorlik kayfiyati ustun turadi. Bu hol vujudga kelgan jamoaga yangi rahbar tayinlanganda ham yuz beradi.

Shakllanish bosqichi norasmiy kichik guruhlarning vujudga kelishini nazarda tutadi, bunda tashqi ta'sir ichki turtkilar bilan almashadi, shuningdek jamoaning ijtimoiy fikri shakllanadi.

Mazkur bosqich jamoani boshqarish uchun ayniqsa murakkabdir. Bir tomondan, kichik guruhlarning tashkil etilishi obyektiv jarayon bo'lib, rahbar bunga xalaqit bera olmaydi. Ikkinchi tomondan, birmuncha tabaqalanish, ayniqsa kuchli norasmiy yetakchilar mavjud bo'lgan sharoitda, jamoa oldida turgan asosiy maqsadlarning bajarilishini qiyinlashtirishi mumkin. Shu sababdan rahbarning bu bosqichdagi vazifasi norasmiy guruhlar o'rtasidagi kuchlar nisbatini to'g'ri taqsimlashdir. Bunda har guruhga yoki ayrim bajaruvchiga topshiriqlar beriladi, ular rag'batlantiriladi va har kimga alohida-alohida yondashiladi.

G'arbdagi mutaxassislar jamoani jipslashtirish uchun (ayniqsa, uni shakllantirish bosqichida) birgalikda sport, madaniy tadbirlar o'tkazishni tavsiya etadilar.

Barqarorlashuv bosqichida jamoaning yetuklik holatiga erishiladi. Bunda jamoaning norasmiy tuzilmasi tashkil etilgan va ishlayotgan bo'ladi, muvozanat shartlari belgilangan, jamoaning ijtimoiy me'yorlari tashkil topgan, jamoatchilik fikri qaror topgan bo'ladi. Bunday jamoa yetarli darajada barqaror, tashqi ta'sirlarga

qarshilik ko'rsatishi mumkin. Shu bilan birga mazkur korxonaning qaror topgan norasmiy tuzilishi boshqaruv nuqtai nazaridan muayyan murakkabliklar keltirib chiqaradi. Agar guruhlardagi me'yorlar mazkur korxona uchun rasmiy bo'lgan me'yorlar bilan mos kelsa, unumdorlik ancha yuqori bo'lishi mumkin. Aks holda o'zgarishlarga qarshilik ko'rsatish tendensiyasi ko'zga tashlanadi.

Mehmonxona xodimlari faoliyatining o'ziga xos xususiyatlaridan biri shundan iboratki, ular ish yuzasidan har xil madaniyat darajasiga ega bo'lgan, turli millat vakillariga mansub insonlar bilan muloqotga tushadilar. Muloqot predmeti bo'lgan masalalarning ijobiy va tez hal bo'lishi uchun munosabat qilishning universal qoidalaridan to'g'ri foydalanishlari va o'zlarining insonga xos fazilatlarini esdan chiqarmasliklari kerak.

Mehmonxona rahbar va xodimlari o'z faoliyatlari yuzasidan respublikaning boshqa joylariga va chet davlatlarga ham borishlari mumkin. Chet mamlakatlarga borganda ham shu mamlakatning qonunlariga va xalqining urf–odat qoidalariga rioya qilishlari hamda hamkorlari bilan munosabatda etiket qoidalaridan foydalanishlari lozim. Hamkorlar bilan munosabat qilishning universal qoidalaridan asosiylari quyidagilar hisoblanadi: tabassum, xushmuomalalik, sabr–toqatlilik va kamtarlik.

Tabassum. Insonlar chehrasining holatiga qarab uch xilga bo'lish mumkin: *beparvo chehrali, serjahl chehrali va tabassum chehrali.*

Chehradagi *beparvolik* insonga xos eng yomon xususiyatlardan biri hisoblanadi. Beparvolik hamkor yoki suhbatdoshga, uning gaplariga va fikriga hyech qanday qiziqish yo'qligidan darak beradi. Buni tajribasiz va mohir bo'lmagan yoki qo'yilgan masalaning mohiyatini yaxshi tushunmaydigan kishilarning suhbati davrida yoki ularning o'tkazayotgan majlislarida kuzatish mumkin. Bundan tashqari beparvo chehra sohibining manmanligidan darak beradi, o'zini hamkoriga yoki suhbatdoshiga nisbatan ustun tutish belgisi hisoblanadi. Albatta, bunday kishilar suhbatidan ijobiy natija kutish qiyin.

Serjahl chehra sohibi nimadandir yoki kimdandir norozilik yoki jahli chiqib turganlik belgisi hisoblanadi. Bunday vaqtlarda madaniyatli hamkor yoki suhbatdosh undan kayfiyatingiz qanday deb so'ramasligi kerak. Odamlar jahlining chiqishiga va chehralarining o'zgarishiga olib keluvchi sabablar juda ham ko'p. Uning asosiy sabablaridan biri hamkor yoki suhbatdoshning madaniyasizligi, sabr–toqasizligi va etiket qoidalariga rioya qilmasligi hisoblanadi. Albatta, badjahlli chehra muammo yechilishini qiyinlashtiradi va ikkinchi tomonning ham kayfiyatini buzadi. Madaniyatli xodim birinchidan, o'zining badjahl holatini hamkoriga yoki suhbatdoshiga bildirmaslikka harakat qiladi, ikkinchidan, bildirmaslikning iloji bo'lmasa, kechirim so'rab, o'zining holatini aytishi va xafa bo'lmasligini hamkoridan yoki suhbatdoshidan so'rashi lozim.

Tabassumli chehra sohibi hamkorlarini va barcha suhbatdoshlarini o'ziga moyil qiladi hamda ularning diqqatini tortadi, ishonchli harakat qilishga va ishonchli gaplashishga imkon beradi. Tabassum dunyo mavjudodlaridan faqat insonga tortiq qilingan va katta ruhiy kuchga ega bo'lgan qobiliyat bo'lib, o'zaro va xalqaro munosabatlarda hamkorlik ko'prigi sifatida xizmat qiladi. U katta masofa va qiyinchiliklarni «bosib o'tib», o'z sohibiga faqat foyda keltiradi, muammolarning yechilishini osonlashtiradi. Shu sababdan bo'lsa kerakki, xalqimizning «Yuzingizdan tabassum arimasin» degan maqoli bejiz aytishmaydi.

Yuqorida keltirilgan ma'lumotlardan ko'rinib turibdiki, mehmonxonada xizmat ko'rsatuvchi xodim · muomalasidagi chehrasining holati unga foyda keltirishi yoki qarshi «ishlashi» mumkin. Lekin foyda keltirar ekan deb, har joyda va har qanday vaziyatda ham doimo jilmayish kerak emas, chunki ba'zi bir vaziyatlarda u o'rinli bo'lmasligi mumkin. Shuni yodda tutish kerakki, boshqa barcha vaziyatlarda tabassum hamkor va suhbatdoshlarga kuchli ijobiy ta'sir ko'rsatadi va ularning kayfiyatini ko'taradi.

Xushmuomalalik. Mehmonxona rahbar va xodimlari uchun o'zaro hamda xalqaro munosabat qilishning universal vositalaridan

yana biri xushmuomalalik hisoblanadi. Xushmuomalalik – bu nafaqat mijozlarni, balki, hamkorlar, boshqa insonlarni ham hurmat qilish belgisi va madaniyatli kishilar o'rtasidagi muomala qilishning odatga aylangan usuli sifatida qaraladi. Xushmuomalalik o'zgalarga va o'ziga hurmat bilan qarash, hamkorlar va suhbatdoshlar manfaatini hisobga olish hamda ularning hurmatga sazovorligini tasdiqlashning elementar qoidasidir.

Xushmuomalalik munosabatga aloqador kishilarning kayfiyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi, natijada tomonlarning bir–biriga bo'lgan hurmati oshadi, bu esa o'z navbatida masalalarning ijobiy hal bo'lishiga, ish yuzasidan aloqalarning yanada mustahkamlanishiga imkon beradi. Shu sababli bo'lsa kerak, M.Servantes «Biror bir narsa xushmuomaladek shuncha arzon turmaydi va shunday qimmat baholanmaydi» – degan edi.

Ma'lumki, xushmuomalalik haqiqiy va soxta bo'lishi mumkin. Soxta xushmuomalalik – bu ikki yuzlamalik va madaniyasizlik belgisidir. Haqiqiy xushmuomalalik kishilarning ichki madaniyati va his tuyg'ularidan kelib chiqadi va boshqacha muloqotga tushishga yo'l qo'maydi. Shuning uchun ham madaniyatli xodimlar mijozlar bilan, hamkorlari bilan, ko'chada, jamoat joylarida, oila a'zolari va o'rtoqlari bilan ham bir xil haqiqiy muomalada bo'ladi. Madaniyatli odamning xushmuomalaligi uning kayfiyatiga bog'liq bo'lmaydi.

Xushmuomalalik bir nechta shakllarda bo'lishi mumkin, masalan ochiq chehra bilan muomala qilish, hurmat–yehtirom bilan (katta yoshdagilar va boshliqlarga nisbatan) muomala qilish, vazminli muomala qilish (notanish kishilar bilan), xolis hurmat yuzasidan xushmuomalalik qilish. O'ta xushmuomalalikning ham chegarasidan chiqmaslik kerak, chunki o'ta xushmuomalalik xushomadgo'ylikka va laganbardorlikka aylanib ketishi mumkin.

Dunyo xalqlarining o'zaro munosabat qilish poydevorini xushmuomalalik, ya'ni shirinsuxanlik tashkil qiladi. Shu sababli ham shirinsuxanlik chet mamlakatlar xalqlari va millatlar urf–odatlariga hamda vatandoshlarga bo'lgan hurmat belgisi, odob bilan munosabatda

bo'lishning asosiy qoidalaridan biri hisoblanadi. Xushmuomalali kishilar doimo hurmat–izzatda bo'ladilar.

Sabr–toqatlilik. Mehmonxona xodimlari o'zlarining faoliyati davomida har xil tabaqali va tabiatli kishilar bilan, turli millat va din vakillari bilan muloqotga tushishlari, birga faoliyat ko'rsatishlari va birga yashashlari ham mumkin. Hatto shunday holatlar bo'ladiki, umuman yoqtirmaydigan, madaniyasiz, o'ta tajang, o'zini tuta olmaydigan kishilar bilan muloqotga tushishga to'g'ri kelishi mumkin.

Bunday kishilar bilan muloqotda bo'lishda ularning muomala qilish tarziga va hatti–harakatlariga ko'p e'tibor bermasdan, etiket qoidalariga ko'ra harakat qilish lozim, chunki, sabr–toqat qilgan kishi albatta o'z maqsadiga erishadi va uning ishi ijobiy yakunlanadi.

Kamtarlik. Kamtarlik etiketning eng asosiy va qadimiy qoidalaridan biri hisoblanadi. Kamtarlik – bu shaxs tomonidan jamiyat va fuqarolar oldidagi burchi, vazifalari hamda huquqlarini anglab yetishidir. Quyida kamtar xodimlarga xos asosiy fazilatlar keltirilgan:

✓ kamtar, madaniyatli rahbar va xodim boshqa xodimlarga nisbatan lavozimi yoki obro'yi yuqori ekanligini ta'na qilmaydi;

✓ turli vaziyatlarda ko'proq huquqga ega bo'lishni talab qilmaydi;

✓ o'zining xohishi bo'yicha jamiyat talablariga to'liq bo'ysunadi va amaldagi etiket qoidalariga ko'ra hatti–harakat qiladi;

✓ o'zini va jamiyat a'zolarini hurmat qiladigan inson o'zining shaxsiy ehtiyojlarini boshqa oddiy fuqarolarning moddiy sharoitiga qarab chegaralaydi;

✓ hamkorlarga va suhbatdoshlarga nisbatan ularning jamiyatdagi o'rnidan, qaysi millat va elatga mansubligidan, yoshidan, jinsidan qat'iy nazar, katta hurmat–yehtirom va xushmuomalalik bilan muloqot qiladi;

✓ jamoa oldidagi xizmatiga, hatti–harakatiga, gapiradigan gaplariga tanqidiy nuqtai–nazarda qaraydi.

Rahbar xodimlar yuqori tashkilot yoki jamoa tomonidan mutaxassislar o'rtasidan tanlanadi. Ularni tanlashda bilim saviyasi,

kasbi bo'yicha tajribasi, tashkilotchiligi va mehmonxona xodimlari o'rtasidagi obro'-ye'tibori hisobga olinadi. Bozor iqtisodiyoti davrida korxonaning muvaffaqiyatli faoliyat yuritishida rahbar xodimlarning bilim darajasi, tajribasi, tashkilotchiligi va obro'sidan tashqari, hamkasblari bilan muomala qilishi hamda o'zini tuta olishi madaniyati katta ahamiyatga ega, chunki mehnat faoliyati bilan shug'ullanadigan har bir odam o'z vaqtining deyarli 3/1 qismini korxonada o'tkazadi. Ish vaqtining samarali o'tishi va xodimlarning kayfiyati korxona rahbarining rahbarlik qilish madaniyatiga va san'atiga bog'liq bo'ladi.

Qo'yilgan maqsadlarga erishish uchun mehmonxona rahbari xodimlarini jipslashtira olish, ular faoliyatini maqsadli yo'naltira olish qobiliyatiga ega bo'lsagina har qanday og'ir mehnat ham xodimlar tomonidan jon–dil bilan va sifatli bajariladi.

Demak, rahbar etiketi deganda unga bo'yso'nadigan xodimlar va atrofdagilar bilan hurmat bilan muloqotda bo'lishi va suhbatlar o'tkazish qoidalari tushuniladi. Shuning uchun rahbar xodim amaldagi etiket qoidalarini yaxshi bilishi va bu sohada boshqalarga o'rnak bo'lishi kerak. Yuqorida ta'kidlanganidek, rahbar tashkilotchi ham bo'lishi lozim. Muomala qilish qoidalariga rioya qiladigan va to'g'ri foydalanadigan, o'z xodimlarini hurmat qiladigan yuqori madaniyatli mutaxassis rahbarligida ishlash, xodimlarning o'z burchlariga e'tiqod bilan qarash tuyg'usini shakllantiradi, kasbiga bo'lgan g'ururini yana ham oshiradi. Chunki bunday rahbar tomonidan boshqariladigan jamoada har bir xodimning o'z ishiga ijodiy yondashishiga, ularning sog'lig'iga, mehnat unumdorligiga va xizmat sifatining oshishiga ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi muhit vujudga keladi. Bugungi bozor iqtisodiyoti sharoitida jamoa a'zolari bilan muomala qilish madaniyatiga quyidagi jamiyat talablari qo'yiladi:

Samimiylik. Rahbar xodim o'zining qo'lostida ishlaydigan xodimlar bilan, shu jumladan oila a'zolari va do'stlari bilan ham samimiy munosabatda bo'lishi kerak. Rahbarning xodimlar bilan qalbaki munosabatda bo'lishi, ular obro'sining tushib ketishi natijasida

mehmonxonada muammoli vaziyatlarning kelib chiqishiga hamda ko'rsatilayotgan xizmat sifatining keskin pasayib ketishiga olib keladi;

Xayrixohlik. Rahbar o'zining xodimlariga xayrixohlik bilan qarashi, ularning fikr-mulohazalariga quloq solishi, mehmonxona oldidagi muammolarni hamjihatlikda hal qilishda faol ishtirok etishi lozim. Aks holda jamoa va rahbar o'rtasida nizoli vaziyatlar kelib chiqishi mumkin;

Rostgo'ylik, ya'ni haqqoniylik. Rahbar o'zining qo'lostida ishlaydigan xodimlariga bir ko'z bilan qaraydigan, ularni tabaqaga ajratmaydigan va doimo haqqoniy gapiradigan bo'lishi lozim;

O'z so'zining ustidan chiqa olishi rahbarning asosiy axloqiy burchlaridan biri bo'lib, jamoa a'zolariga bergan va'dasining ustidan chiqa olishidir. Rahbar va mutaxassislarning bu qoidaga amal qilishi jamoa bilan jipslashib, qo'yilgan maqsad sari intilish imkonini beradi;

Ma'lumki, rahbarning ishchanligi va shaxsiy fazilatlari uning rahbarligidagi jamoa a'zolari bilan ishlashda namoyon bo'ladi. Rahbarning asosiy vazifalaridan biri jamoada nizoli vaziyatlar chiqishining oldini olish, agar bunday holatlar sodir bo'lsa, vaziyatdan chiqish choralarini ko'rishi hisoblanadi. Buning uchun rahbar o'zining qo'l ostida ishlayotgan kishilarni hurmat qilishi, ular bilan do'stona munosabatda bo'lishi, har bir jamoa a'zosining qo'shgan hissasini xolisona, moddiy va ma'naviy baholashi, xodimlarning hatti–harakatlarini boshqarishning huquqiy mexanizmidan foydalana olish qobiliyatiga ham ega bo'lishi kerak.

2. FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining shaxsiy sifatlari

Ma'mur – port'ening shaxsiy sifatlari:

✓ xizmat ko'rsatish tezligi (har doim mehmonxonalarga yordam taklif qilishga tayyor bo'lish; mehmonlarning talablariga darhol javob berish)

✓ mehmonning xohish - istaklari bajarilishining aniqligi (mehmonlarga aniq va to'liq ma'lumot berilishi kerak, har bir so'rovni yakuniy qondirulgunga qadar bajarish kerak)

✓ mehmonlarning xohish-istaklarini oldindan bilish (tashrif buyuruvchilarga ular so'rashlaridan oldin ularga yordam taklif qilish va ehtiyojlarini oldindan bilish lozim;ularni bajarishni amalga oshirishni avtomatik amalga oshirishni avtomatik ravishda tezlashtirish uchun mehmonlarning maxsus istaklari bilan tanishish)

✓ xayrixohlik va xushmuomalalik 2m radiusda bo'lgan (har qanday tashrif buyuruvchiga (mehmon bo'lishi shart emas), yordam taklif qilish kerak; iloji bo'lsa, har doim mehmon familiyasi oldidan titullardan foydalaning (janob, ser, doktor va boshqalar); har bir tashrif buyuruvchilar bilan ijobiy ko'z muloqotini o'rnatish, agar mehmon 8-10 m radiusda bo'lsa, har doim tabassum qilish; har qanday noqulaylik uchun tashrif buyuruvchidan uzr so'rash kerak)

✓ e'tiborlilik (mehmonga e'tiborga olinganligi anglating, hattoki bu vaqt siz band bo'lsangiz ham juda e'tiborli bo'ling).

✓ etiket va mijozlar bilan muloqot qilish qoidalari

Muloqot qilish qoidalari:

Mehmonxona ma'muri quyidagilarini bajarishi lozm:

✓ tabassum qilish;

✓ mehmonga xizmat ko'rsatishni xizmatchiga qulay bo'lgan paytda emas, balki mehmonga ushbu xizmat kerak bo'lgan vaqtda ko'rsatishga har doim tayyor bo'lish;

✓ mehmonga ijobiy munosabatda bo'lish: hurmat bilan munosabatda bo'lish, muloyim ohangda, ovozni ko'tarmaslik,noroziligini namoyish qilmagan holatda, be'mani, tajovuzkor, mast mehmonlar bilan suhbatda o'zini tutish, mehmonga ma'mur uning muammosi haqida qayg'urayotganligi namoyish etish; ma'mur mijozga tabassum qilishi, ko'zlar bilan ijobiy aloqada bo'lishi kerak;

✓ mehmonga xushmuomalilik bilan ma'lumot berish va hatto unga yoqimsiz yangiliklarni xabar berishda ham, masalan, mijoz ma'lum miqdorda to'lashi kerakligini aytishda;

✓ birorta ham mehmonxonaga xodimi mehmon bilan bahslashishga haqli emas, hatto bu arzimagan narsa bo'lgan taqdirda ham;

✓ mehmonning barcha muammolarini tez va kechiktirmasdan hal qilish. agar ma'mur muammoni o'zi hal qila olmasa, u muammoni hal qila oladigan menejerga yo'naltirishi kerak (yaxshisi uni olib borishi kerak.)

✓ mehmonxona, uning xizmatlari, xizmatlarning joylashuvi, buyurtma berish tartiblari, restarandagi menyular va boshqalar to'g'risida mehmonlarning savollariga javob berish uchun iloji boricha barcha ma'lumotlardan xabardor bo'lish.

✓ mehmonxona faoliyati to'g'risida ijobiy gapirish va o'z mehmonxonasining boshqa raqobatchilardan ustunliklarini keltirib o'tish kerak.

Mumkin emas:

- mehmonga sizga yoqgan yoqmaganligini ko'rsatish (qo'pol bo'lish, ovozni ko'tarish);
- mehmonga pand nasihat qilish;
- mehmondan shaxsiy hayoti to'g'risida so'rash;
- mehmonlarning suhbatlariga quloq solish;
- o'z fikrlarini mehmonlarga muvofiq taklifsiz bildirish;
- mehmon bilan siyosat yoki din masalalarini muhokama qilish;
- mehmonlar oldida hamkasblar bilan tortishish;
- o'z noroziligini mast mehmonga ko'rsatish;
- mehmon kutayotganda hamkasb bilan suhbatlashish;
- telefonda gaplashayotganda odob-axloq qoidalariga rioya qilish kerak:
- uchta qo'ng'iroqdan kechiktirmay va har doim tabassum bilan javob berish;

- mehmonxona nomi va familyasini aytib, o'zini tanishtirish;
- agar qo'ng'iroq qiluvchiga darhol javob berishning iloji bo'lmasa, undan qayta qo'ng'iroq qilishga yoki telefon raqamini yozib olishni so'rash kerak;
- mijozni 45 soniyadan ko'proq vaqt davomida ma'lumot kutib qolishiga yo'l qo'ymaslik;
- agar javob ko'proq vaqtni talab qilsa, mijozdan kutishga rozi ekanligini yoki u bilan keyinroq bog'lanish kerakligini so'rash kerak;
- boshqa odamlar o'rtasidagi telefon suhbatlarini tinglamaslik;
- iloji bo'lsa, qo'ng'iroqlarni boshqa raqamga yo'naltirmaslik zarur.

O'zini tutish qoidalari:

O'zini tutish qoidalarini ma'lum standartlari mavjud:

✓ tekis turish kerak,lekin zo'r berib emas;

✓ odamlarning to'g'ri qad - qomatda, egiluvchan va bir tekisda yurishi go'zal va sog'lom ko'rinadi. Qo'llar qadamlar bilan bir maromda harakatlanadi. yurganda oyoq to'piqlari deyarli parallel, barmoqlar biroz tashqari yoyilgan bo'lishi kerak;

✓ egilayotganda tana tekis holda qolishi kerak, qo'llar yon tomonga tushirilgan va tovonlar bir - biriga yonma - yon bo'lishi kerak. Yengil egilish boshning ozgina ohista egilishini anglatadi. Chuqur egilish ham boshni egish bilan boshlanadi va keyin tananing yuqori qismiga o'tadi. Ta'zim qilish ohista, tekis va xotirjam tarzda amalga oshirilishi qabul qilingan.

✓ stulda bukchaymasdan va tirsakka tayanmasdan. to'g'ri va erkin o'tirish kerak. stulda chayqalmaslik, chetida yoki uchida o'tirmaslik lozim. Tizzalaringizni bir - biriga tekkizgan holda o'tirish kerak. Imkon qadar oyoq to'piqlari biri ikkinchisining yonida bo'lishi kerak;

✓ qo'l bilan dahanni tirab turish yoki bosh orqasiga qo'llarini qo'yib utirish chiroyli bo'lmagan holat deb hisoblanadi.

✓ band bo'lmagan qo'llarni erkin xolatda tutish kerak, biror narsaga barmoqlar bilan chertib o'tirish, barmoqlar bilan stolga yoki stulga taqillatish odati yomon ko'rinadi;

✓ barmoqlar har doim iloji boricha birga ushlab turilishi kerak. uzoqlashgan kichik barmoqlar g'ayritabiiy ko'rinadi;

✓ yo'tal, aksi urish, burun qoqish, ovozsiz va sezdirmay bajarishishi kerak va albatta dastro'molcha ishlatish kerak;

✓ og'izni katta ochib kulish kerak emas.

Eshik og'asining shaxsiy sifatlari:

Eshik og'asining kasbi faqat mehmonxona joylashgan xudud haqida yaxshi ma'lumotga ega bo'lishdan tashqari boshqa maxsus ko'nikmalarni talab qilmaydi. Lavozimga qo'yiladigan asosiy talablar, qoida tariqasida, yoshi va yomon odatlarning yo'qligi hisoblanadi. Shu bilan birga, 4 -5 yulduz darajali ko'plab mehmonxonalarda, ayniqsa tarmoqli mehmonxonalarda, eshik og'alik ishiga ega bo'lmoqchilar rus va ingliz tillarini yaxshi darajada bilishlari kerak.

Mijoz bilan suhbatlashishi odobi

✓ shaxsan

✓ eshik og'alar, yuk tashuvchilar salomlashganda birinchi bo'lib qo'l berishlari kerak emas, agar bosh kiyimlari bo'lsa, uni olib yechmasliklari kerak, chunki u maxsus kiyimning bir qismi bo'lib, hozirgi paytda shaxs mehnat vazifasini bajarayotganini anglatadi. Eshik og'alari mehmonni ta'zim qilgan holda turib yoki salomlashish so'zlari bilan kutib olishlari shart.

Telefonda gaplashish odobi:

❖ Ko'rinmas suhbatdoshga xushmuomalalik bilan salom berish kerak, va ko'p ishlatiluvchi "Salom!" o'rniga: "Xayrli kun!" deyish yaxshiroq. Avvalo, albatta, o'zini tanishtirish va suhbatdoshning kimligi bilan qiziqish kerak. Agar go'shakni kerak bo'lgan kishi ko'tarmagan bo'lsa, kerakli odam hozirgi paytda gaplasha oladimi – yo'qligini so'rash kerak. Salbiy javob bo'lsa, hyech qanday holatda talab qilmaslik kerak. Yaxshisi suhbatni keyinga qoldirish uchun qaysi

vaqt eng qulay bo'lishini so'rash kerak. Telefonda gaplashish odobida aytilishicha, aloqa uzilib qolgan taqdirda, qo'ng'iroq qilish tashabbusi kimdan chiqqan bo'lsa, suhbatning aynan o'sha a'zosi qayta qo'ng'iroq qilishi kerak. Shuning uchun, agar ushbu suhbat, ayniqsa siz uchun muhim bo'lsa, unda suhbatdoshingiz avval qo'ng'iroq qilishini kutmang.

✓ Har nima bo'lishi mumkin. Masalan, siz abonentning telefon raqamini adashtirib yubordingiz. Bunday vaziyatda nima qilish kerak? Bu safar telefon odobi qoidalari bizga nimani maslahat beradi? Agar siz aniq noto'g'ri joyga tushganingizni bilsangiz, bu odamdan bezovtalik uchun uzr so'rang va keyingi safar raqamni yanada ehtiyotkorlk bilan tering.

✓ Bu safar xato qilmaganingizni albatta tekshiring. Agar sizning suxbatdoshingiz sizga qo'ng'iroq qilib, u rvqamni noto'g'ri terganligini anglasa siz "Siz kimsiz?", "Qayerga qo'ng'iroq qilayaasiz?" va "Qaysi raqamni terayapsiz?" kabi iboralarni ishlatmasligingiz kerak. Shunchaki muloyim va xushmuomalalik bilan bu odamga so'ralayotgan odam ushbu raqam bo'yicha yo'qligini aytishingiz va abonentga aynan siz nimani yetkazib qo'yishingiz mumkinligini so'rab olishingiz kerak. Agar qo'ng'iroq qilish tashabbusi siz tomondan bo'lsa, oldindan suhbatning ssenariysi haqida o'ylab oling. Telefon odob – axloq qoidalari bu holatda aytilishi mumkin bo'lgan iboralar va jumlalar namunasini tayyorlashni maslahat beradi. Axir telefonda noqulay to'xtalishlar va sukunat suxbatdoshga nisbatan juda qo'pollik hisobalanadi. Zarur hollarda, zudlik bilan ba'zi ma'lumotlarni yozib olishingiz va suhbatdoshingizni barcha kerakli narsalarni qidirayotganingizda aloqada kutib turishiga yo'l qo'ymaslik uchun, o'zingizdan unchalik uzoq bo'lmagan joyda qog'oz va qalam tayyorlab qo'ying.

Mijozlar bilan ishlash odobi:

✓ Eshik og'alariga uyali telefondan foydalanish, qo'lga kitob yoki gazeta olish ta'qiqlanadi. Eshik og'asi yoki yuk tashuvchi/Bell boymehmonni kutib olib, so'rovni kutmasdan darhol uning narsalarini

olish bo'yicha xizmatlarini taklif qiladi, so'rovni kutmasdan darhol uning narsalarini olish bo'yicha xizmatlarini taklif qiladi, ammo, shu bilan birga egasining ruxsatsiz narsalarini qo'lidan tortib olish va olib ketish mumkin emas. Xonimni liftga kuzatib borishda yuk tashuvchi/ Bell boy lift joylashgan devor yonidan yuradi. Shu bilan birga, u biroz oldinda yurishi kerak. Ikki xonimni kuzatib borayotgan eshik og'asi markazdan joy oladi. Agar eshik og'asi va xonim eshikka yaqinlashsa, u xonimdan oldinga o'tadi, uning oldidagi eshikni ochadi yoki qo'ng'iroq tugmasini bosib liftga birinchi bo'lib kiradi. Eshikni xonimning oldida ochish har qanday holatda eshik og'asidan, yuk tashuvchi tomonidan yaxshi xulq – atvorning namoyishi hisoblanadi. Kuchli jins vakili uchun e'tiborning ushbu belgilari bir xil ketma - ketlikda yakunlanadi.

Qo'riqlash xizmati xodimining shaxsiy sifatlari:

1. Boshqa odamlarga nisbatan to'g'rilik, tartiblilik va xushmuomalalik.
2. Vazminlik, ishonya, kuchli chidamlilik va sabr – toqat.
3. His – tuyg'ularini chegaralay bilish.
4. O'z harakatlaridagi diqqatlilik va oqilonalik.
5. Obyektni himoya qilishni tashkil etish bo'yicha Yo'riqnomada belgilangan harakatlar tartibiga prinsipial yondashish va aniq rioya qilish.
6. Professionallik (intizomlilik, yuqori darajadagi diqqatni jamlash, ogohlik, o'zini tanqid qilish, chuqur bilimga egalik, mijozlarga e'tibor, ochiqlik, ishonchlilik, tezkorlik, aniqlik, moslashuvchanlik va ishiga mas'uliyatlilik).
7. Buyurtmachining barcha xodimlari, mijozlari va mehmonlari, ishdagi hamkasblari bilan juda to'g'ri va samimiy muloyim munosabat, avvalo, ularga nisbatan hurmat, xushmuomalalik va do'stona munosabat.
8. O'zining to'g'ri ekanligiga, tanlangan kasbning ahamiyatiga va mavjud muammolarga nisbatan o'z nuqtai nazarining mavjudligiga asoslangan professional faoliyatda muvafaqqiyatga erishish istagi.

9. Xavfsizlik xizmatlarini taqdim etishda motivasiya.

Mijozlar bilan suhbatlashishi odobi

✓ shaxsan

Xodimlar, mijozlar va tashrif buyuruvchilar bilan muloqotda faqat so'zlar hamda iboralardan foydalanish:

"Hayrli kun/kech", "Ma'zur tutasiz", "Agar siz uchun qiyin bo'lmasa... (sizni bezovta qilmaydimi...?", "Iltimos, ehtiyot bo'ling", "Kechirasiz, lekin transport vositangizni tekshirishim kerak";

Tashrif buyuruvchi bilan Sizlab gaplashish;

Tashrif buyuruvchi bilan ishonchli, qat'iy, dalil, aniq, xotirjam, o'quvli va tushunarli gaplashish.

Ruxsat berilmaydi:

- Uzoq to'xtalishlarga yo'l qo'ygan holda chalkash, o'ziga ishonmay gapirish;
- Buyurtmachining xodimlari, mijozlari va mehmonlari bilan salomlashmasdan, buyruq ohangida ("Qoching", "O'ting", "Halal bermang") murojaat qilish;
- Jinsga qarab murojaatlardan foydalanish ("erkak", "ayol");
- Mijozlar va / yoki tashrif buyuruvchilar bilan bahslashish;
- Buyurtmachining hamksblari yoki xodimlari bilan parallel ravishda suhbatlashish;
- Gapni har qanday konteksda "Siz adashyapsiz" iborasi bilan boshlash;
- Ohangni ko'tarish, betakalluf bo'lish, asabga tegish, qo'pollik qilish;
- So'zlarni erkalatuvchi va kichraytiruvchi qo'shimchalar bilan ishlatish;
- "Toza", "dahshat", "bor-u" va boshqa so'zlar kabi ko'cha so'zlaridan, jargon so'zlardan hamda iboralaridan foydalanish;
- Odobsiz gaplarni ifoda etish, haqoratli so'zlar va so'kinishlarga yo'l qo'yish, qo'pollik qilish;

• Uyali telefonda yoki xizmat telefonida baland ovozda gapirish, bir vaqtning o'zida baland kulish.

Mijozlar bilan ishlash odobi:

Xulq – atvor standartlari:

• TURISh HOLATI - ochiq, ishonchli, sipo – batartib, namoyishkorona va tezkor harakatlarga hamda o'zaro ta'sirga tayyorlikni namoyish etadi. Qad – qomat tekis, turg'un, zo'riqishlarsiz bo'lishi kerak. Oyoq uchlari yelka kengligida oldingi chiziq bo'ylab joylashgan; og'irlik oyoqning o'rtasida, oyoqlar tekislangan holatda turishi zarur. Ko'krak ko'tarilgan, qorin tortilgan.

• Yelkalar ko'tarilgan, qo'llar pastga tushirilgan, tirsaklar tashqariga, kaftlar ichkariga, bosh barmoqlar songa tegib turishi lozim, boshqa barmoqlar yarim bukilgan. Bosh tekis, qarash oldinga gorizontal holatda, dahanni chiarmasdan va tepaga ko'tarmasdan, oldinga egilmasdan turing.

Ruxsat berilmaydi:

✓ Boshqa shaxslar oldida qo'llarni cho'ntagiga solib turish yoki ko'krakda, qorinning pastki qismi balandligida chalishtirib turish;

✓ Ustunlik pozalari va imo – ishoralaridan foydalanish, masalan, qo'llar belda yoki orqada chalishtirish, dahan ko'tarilgan, qarash yuqoridan, ko'tarilgan qoshlar, lablar qisilgan;

✓ Tirsak bilan stendlarga, devorlarga, ustunlarga, stolga suyanish, qo'riqlanadigan obyekt hamda qo'riqlash muassasasi rahbaolari oldida o'tirish;

✓ Joyida qimirlab turish;

✓ Holatning tez – tez o'zgarishi;

✓ Egilish, bukchayish;

✓ Chaynash, shu jumladan, saqich, postda turganda pista chaqish.

IMO – IShORALAR - ochiq kaft bilan ko'rsatgiya ishoralari.

Ruxsat berilmaydi:

1. Ko'rsatgich imo – ishoralarni bitta barmoq bilan;

2. Mehmonning shaxsiy xududini buzadigan isho – ishoralar;

3. Og'izni qo'l bilan yopish;

4. Siqilish va asabiylikni tasdiqlovchi nevrotik imo – ishoralar: quloqni kovlash, qichish, kiyimlarini, soch turmagini to'g'rilash;

5. Suhbat paytida qo'llarni musht qilish;

6. Haqoratli imo – ishoralar.

7. Bepul o'tish imkoniyati mavjud bo'lsa, xodim, mijoz, mehmonxonaga tashrif buyurgan odamning yo'lini qo'li bilan to'sib qo'yish;

8. Faol imo – ishoralar qilish;

9. Mijozga, mehmonga qo'lini tekkizish, qo'lidan ushlash va hakozo.

TANA HARAKATI – bir tekis, shu bilan birga batartiblik va ixchamlik talab etiladi.

Ruxsat berilmaydi:

✓ Shalpayib, oyoqni shapillatib yoki gerdayib yurish;

✓ Yurish paytida qo'llarni silkitib yoki juda keng qadam tashlash;

✓ Gaplashayotganda boshini qo'li bilan tirash;

✓ Tez – tez yelka qisish;

✓ Keskin va tezkor harakatlar.

QARASh – to'g'ridan –to'g'ri, diqqatli, qisqa, do'stona. Darajasi bo'yicha peshona, ko'zlar (ishbilarmon qarash) yoki do'stona (ijtimoiy) qarash (ko'z-burun-og'iz).

✓ Kuzatib turing lekin ta'qib qilmang. Tabassum faqat vaziyatga qarab (navbatchi tabassum samimiy emas va rasmiy vazifalarni bajarishda to'g'ri kelmaydi).

✓ Ko'z bilan aloqa odatda mehmonni o'g'irlikdan to'xtatadi.

Ruxsat berilmaydi:

- Namoyishkorona qarash, ko'zlarga tiklib qarash (mulkni o'g'irlashda gumon qilishga asos bo'lgan hollar bundan mustasno), aks holda bu jahlni chiqarishi mumkin;
- Horg'in yoki hirsiy qarash;

- Ko'tarilgan qoshlar, ta'sirlanish va yomon kayfiyat namoyishi;
- Istehzo va nafrat bilan qarash;
- Yoqimsiz va ho'mraygan qarash.

INTONASIYa – tekis, xotirjam, do'stona.

Ruxsat berilmaydi:

- Qo'pol ohang;
- Og'ir xo'rsinish;
- Past va ishonchsiz, shuningdek, baland, qattiq va kar qiladigan ovoz.

Bajariladigan ishning ketma – ketligi

- Tayyorgarlik ishlari
- Ishning boshi
- Ish jarayoni
- Bilish muhim.

Ziddiyatli vaziyatlarda o'zini tutish qoidalari

Agar nizo kelib chiqsa, uni baholashingiz kerak, o'zingizga shunday savol bering: "Men kim tarafdaman? Bu vaziyat menga nima beradi? Mening o'rnimda boshqa bir qo'riqchi bo'lsa nima qilardi? Korxona rahbariyati bunga qanday munosabatda bo'ladi? "

Fizioligik reaksiyalaringizga (qo'rquv, yurak urishi, terlash, qiziqish, hayajonlanish) emas, balki o'zingizning ko'zingiz, qulog'ingiz va tanangizga ishoning.

Qo'riqchi quyidagi xuquqlarga ega:

- ✓ Boshqa odamlarning fikrlariga bog'liq bo'lmaslik;
- ✓ Boshqalarning fikrlarini tinglash va o'z fikrlarini bildirish, o'z fikrlarini himoya qilish;
- ✓ Fikridan qaytish, fikrini o'zgartirish;
- ✓ Har qanday vaziyatda tanlov.

Mojaro borishini boshqarish:

✓ Ziddiyatli tomonning aniq va bayon qilingan maqsadalari va masalaning prinsipi qanday farq qilayotganini tushunish;posensial tahdidni baholash (mojaro nimaga olib kelishi mumkkin);

✓ Mojaroda shaxsiy nizolarda holatni egallashda noaniqliklarga yo'l qo'ymaslik;

✓ Mojaroni hal qilish uchun zarur bo'lgan vaqtdan kelib chiqish;

✓ Qarama – qarshi tomon bilan yaxshi munosabatlarni rivojlantirishga intilish;

✓ Nizo hal etilishi, chuqurlashtirilmasligi kerakligini tushunish va opponentga ham tushuntirish;

✓ Opponent tomonidan qo'yilgan cheklovlarni qabul qilish va o'z cheklovlarini qo'yish;

✓ O'z fikrini bildirishga shoshilmaslik, opponentni tinglash;

✓ Yopiq pozalardan saqlanish;

✓ Nima bo'lishidan qat'iy nazar, opponent bilan kelishuv belgilarini namoyon qilish;

✓ Tajovuzkorlikni uyg'tmaslik uchun hyech fachon opponet ko'ziga to'g'ridan – to'g'ri (ko'z uzmasdan) qaramaslik;

✓ Oxirgi gap sizdan chiqishiga harakat qiling.

Ruxsat berilmaydi:

➢ Tashqi ko'rinish va xulq – atvor talablariga e'tibor bermaslik;

➢ O'ziga ta'sir qilishiga imkon berish;

➢ Tashrif buyuruvchilarni yoki mijozlarni noqulay ahvolga solib qo'yish;

➢ Mijozlar yoki mehmonlarning so'rovlariga e'tibor bermaslik, befarqlik ko'rsatish, "Telefon orqali aniqlashtiring" kabi uzrli iboralardan foydalanish;

➢ Tashrif buyuruvchini payqamaslik, e'tibor bermaslik (o'g'irlab olish, qaramaslik, tashrif buyuruvchilarning to'g'ridan – to'g'ri murojaatlariga javob bermay telefonda gaplashishini davom ettirish);

➢ Birinchi so'zlashishdayoq mehmon bilan salomlashmaslik, hurmat qilmaslik, "sensirab", betakalluflik qilib, qo'pollik bilan, so'zlashuvda slengdan foydalanib gapirish;

➢ Mijoz yoki mehmonning gaplarini yarmidan bo'lib qo'yish;

➢ O'zining bilimi, tajribasi yoki yoshi bo'yicha ustunligini namoyish etish;

➢ Tashqi ko'rinishiga namoyishkorona razm solish.

Ishning xususiyatlaridan kelib chiquvchi boshqa talablar:

Mijozlar va tashrif buyuruvchilar bilan muloqot

Qo'riqchilar bilan muloyimlik, do'stona munosabat va xushmuomalalik majburiy odob me'yori hisoblanadi. Qo'riqchi mehmonxonam xududida bo'lganlarning barchasiga do'stona bosh silkish bilan salom berishi kerak va bevosita muloqot vaqtida esa kunning vaqtiga qarab masalan, "Xayrli tong (kun, kech)" yoki "Salom" qolib ovozi bilan salomlashishi kerak.

Xavfsizlik xizmatining mijozlar va tashrif buyuruvchilar bilan har qanday muloqoti salomlashish bilan boshlanishi kerak. Mijoz yoki mehmon bilan gaplashayotganda unga siz deb murojaat qilish, u bilan vizual aloqani o'rnatishga g'arakat qilish, to'g'ridan – to'g'ri yuzga qarash (ko'z – og'iz uchburchagi) kerak.

Mijoz yoki mehmon xavfsizlik xizmatiga savol bilan murojaat qilganda yokikerakli tashkilotni topishda yordam so'raganda, qiziqish ko'rsatish (samimiylk/ do'stona munosabat, yordam berishning haqiqiy istagi) zarur.

Agar qisqa javob talab qilinsa (tashkilot joylashgan joyi, ma'muriyat xonalari va b.), unda tshliqroq ma'lumot berish kerak. Agar javob ko'p vaqt talab qiladigan bo'lsa muloyimlik bilan kechirim so'rab ("Kechirasiz, iltimos"), mijoz yoki tashrif buyuruvchi qayerda va kim bilan bog'lanishini ma'lum qilish, uni obyektda kerakli yo'nalishga so'zlarini ochiq kaft bilan belgilangan joyga ko'rsatkich ishora bilan tasdiqlab, yo'naltirish kerak. Suhbat vazmin, to'g'ri va do'stona ruhda, rasmiy so'rovlarni xotirjam ohangda aytib o'tgan holda olib borilishi

kerak. Obyektga ruxsatsiz kirish holatlarida vaziyatni to'g'ri va muloyim so'rovlar bilan g'al qilish uchun qat'iy va keskin g'arakatlarni birlashtirish kerak.

Mehmonxona xodimlari bilan muloqot

Mehmonxona xodimlari bilan munosabatning o'ziga xos xususiyati shundaki, bir tomondan, mulkni o'g'irlashda xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxona xodimlari bilan o'zaro birdamlikda harakat qilishlari kerak, boshqa tomondan, ushbu xodimlarning ba'zilari o'g'irlik sodir etishlari ham mumkin. Shunga o'xshab, xodimlar qo'riqchilarda nafaqat mulkni o'g'irlashga qarshi kurashda o'z yordamchilarini ko'rishadi, balki ularni xavfsizligiga taxdid (ularning noqonuniy hxatta – harakatlari va ichki obyekt rejimining buzilishi, qo'riqlanadigan mulkni o'g'irlash harakatlarini aniqlash va olidini olish) sifatida ham ko'rishadi.

Qo'riqchi mehmonxona xodimlari bian to'g'ri, befarq va obyektiv munosabatlarni saqlab turishi kerak. Shu bilan birga obyektni himoya qilishni tashkil qilish bo'yicha Yo'riqnomaning talablarini aniq bajarish, oddiy xodimlarga emas, balki faqat Buyurtmachi tashkilotlari rahbarlarining talablariga e'tibor qaratishi kerak.

3. Mehmonxonaning FRONT OFFICE bo'limida faoliyat ko'rsatadigan xodimlarining vazifalari va ma'suliyatlari

Ma'murning vazifalari va majburiyatlari:

- ma'mur ish joyini smenaga tayyorlash;
- mehmonlarni qabul qilib olish (kutib olish): mehmonlarni qabulxona ustunli stoli yonida kutib olish; mehmonlarni kutib olish jarayoni; mehmonxonaga kelgan mijozlar uchun xonalar tanlash;
- mehmonlarni joylashtirish vaqtida ro'yxatdan o'tkazish;
- mehmonlarga mehmonxonaning asosiy va qo'shimcha xizmatlari haqida ma'lumot berish;

- mehmonni mehmonxonaning ichki qoidalari haqida habardor qilish;
- ro'yxatdan o'tgan mehmonlarga mehmonxona nomerining kalitlarini berish;
- «e-mehmonxona» avtomatlashtirilgan hisobga olish tizimiga mehmonlar haqidagi ma'lumotlarni kiritish;
- mehmonxonalarni boshqarishning avtomatlashtirilgan tizimi orqali mehmonlar to'g'risidagi ma'lumotlarni kiritish;
- band bo'lgan nomerlar va bo'sh nomerlar mavjudligi bo'yicha hisobot yuritish;
- mehmonlarning mehmonxona xizmatlariga bo'lgan talablarini bajarish;
- smena qabul qilish va topshirish, ma'lumot almashish, smena bo'yicha hisobot berish;
- mehmonlar ketishini rasmiylashtirish va ulr bilan hisob-kitoblarni amalga oshirish;
- bron qilish uchun arizalarni qabul qilish;
- mehmonlarning xavfsizlik talablariga rioya qilishi;
- unutilgan narsalarni ro'yxatdan o'tkazish jarayoni;
- mehmonlarning boyliklarini saqlash uchun qabul qilib olish;
- mehmonxonada yashaydigan odamlar va xodimlar o'rtasida yuzaga keladigan nizolarni hal qilish.

Ko'p narsa mehmonni to'g'ri kutib olish qobiliyatiga bog'liq. Mehmonni qabulxonada vabirinchi qavatda: «Bizning mehmonxonamizga xo'sh kelibsiz!» iborsini ishlatib, xushmuomalalik bilan kutib olish kerak. Unga mehmonxonaning qisqacha tavsifi va yashash tartibi, foydalanishi mumkin bo'lgan xizmatlar haqida aniq ma'lumot berilishi kerak.

Mehmonga hamrohlik qilayotganda ma'muriyat va qavat ishchilari muloyim xayrlashishdan tashqari, albatta mehmonga oq yo'l tilab, uni yana mehmonxonaga taklif qilishlari kerak. Albatta, buning laganbardorlik va yaltoqlanish bilan hyech qanday aloqasi yo'q. Mehmon mehmonxonaga kiraverishda birinchi qadamdan boshlab to

undan chiqib ketgunga qadar o'ziga bo'lgan hurmatni his qilishlari kerak. Joylashtirish xizmati xodimlari turistik xizmat iste'molchisini (mijozni) joylashtirishda, barcha tashrif buyurish shakllari, varaqalar (anketalar) ini to'ldirish mayehmonxona xodimlariga topshirilishini unutmasliklari kerak. Mijoz ularga faqat imzo qo'yadi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimiga, shuningdek, quyidagilar ham zarur:

- mehmonxona xizmalarining joylashgan joyini, ishlash tartibi, mehmonxona va uning pudratchilari tomomidan taqdim etiladiganxizmatlar, shuningdek, shahar (mehmonxonaning joylashgan joyi), transport, banklar, do'konlar va maishiy xizmatlarning faoliyati to'g'risida umumiy ma'lumotni bilish;
- sabr – toqat (shikoyat va mulohazalarni muloyimlik bilan tinglash, xizmat ko'rsatish rahbariyatiga tegishli choralar ko'rish uchun yetkazish kerak; hyech qachon mehmon bilan bahslashmaslik va himoya holatini namoyish qilmaslik kerak);
- mas'uliyatlilik (mas'uliyat hissi va o'z – o'zini hurmat qilish kerak; mehmonning shikoyati bo'lsa, boshqa bo'limlar yoki shaxslarni ayblash mumkin emas; muammoni hal qilish uchun javobgarlikni zimmasiga olish tavsiya etiladi);
- mehmonlar tomonidan diniy, milliy va boshqa o'ziga xos holatlar namoyon etilishiga nisbatan, agar ular boshqa mehmonlar (tashrif buyuruvchilar)ning shu kabi tuyg'ulariga ta'sir qilmasa va provokasion terrorchilik harakatlari bo'lmasa, bag'rikenglik qilish.

Ma'murning ish jarayonidagi boshqa talablar:

- ixtisoslashtirilgan ma'lumotlarning mavjudligi;
- xorijiy tillarni bilishi (ingliz tili b2 darajasida);
- zamonaviy ShK bo'yicha bilimga ega bo'lish. Mehmonlarni ro'yxatidan o'tkazishda, O'zbekiston Respublikasi Adliya Vazirligida 2019 - yil 20 - mayda 3160 – soni bilan ro'yxatga olingan «O'zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish tartibi to'g'risida»gi Nizom talablari hisobga olish kerak.

Konserjning vazifalari:

✓ Qo'ng'iroqlarni qabul qilish, ularni mehmonlar, ofislar bilan ulab berish;

✓ Mehmonlarning iltimoslarini qabul qilish. Buyurtmalarni muvofiqlashtirish va tegishli bo'limlarga hamda mehmonlarning aniq xodimlariga berish. Berilgan buyurtmalarning bajarilishini bilishi va ularning o'z navbati bilan bajarilishini nazorat qilish;

✓ Har bir navbatchilikda – tegishli xisobot xujjatlarini o'z vaqtida tayyorlash va keyingi navbatchilikda berish;

✓ Mehmonlarga ular so'raydigan mehmonxona bilan bog'liq barcha axborotni taqdim etish;

✓ "Wake up call" qo'ng'iroqlarni bajarish (mehmonlarni uyg'otish uchun);

✓ Mehmonlar uchun habarlar va xatlarni qabul qilish hamda jo'natish;

✓ Yong'in tizimini nazorat qilishi va har kuni shaharning yong'in xizmatiga xisobot topshirish;

✓ Elektron xatlarni mehmonxona bo'limlari bo'yicha taqsimlash;

✓ Mehmonxona xodimlari obonentlari ruyxatini ularning F.I.Sh, lavozimlari va aloqa uchun telefonlarini ko'rsatgan holda muntazam yangilab borish.

Ish kunini rejalashtirish:

- Operator o'zining ish kunini boshlashi uchun u tegishli ko'rinishga ega bo'lishi va bir qator zarur xatti – harakatlarni bajarishi kerak.

Shu jumladan:

- Formali kiyimini, poyazalni kiyish;
- Invetlar va uskunalar (tefonlar , kompyuterlar, scanner, priter faks, ratsiya, konsolar idora buyumlari va, h.k) ning mavjudlgi va holatining tekshirish, ularning sozligi va ish qobilyatiga ishonch hosil qilish;

- Smena boshlanishidan oldin undan oldingi smenadan axboroti qabul qilib olish va smena tugagandan so'ng axborotni keying smenaga yetkazish;
- Ushbu ish kuni (Smena) ga rejalashtirilgan barcha tadbirlar bilan tanishish va ularni, shu jumladan ob - havo ma'lumoti , valyuta kursi va tungi menejer F.I.Sh. ning marker bilan "Axborotlar doskasi" ga yozib qo'yish;
- Smena boshlanishidan oldin Otelning (Smena grafig bo'yicha ishlaydigan) barcha bo'linmalarga qo'ng'iroq qilib chiqish va shu smenada ishlaydigan xodimlaring F.I.SH ni aniqlashtirib olish.

Telfon etiketi. O'zning amaliy faoliyati mobaynida operator quydagilarga majbur:

❖ Telefon etiketi, shu jumladan salomlashish, ulanish, hayirlash qoidalariga rioya qilish;

❖ Telefon bo'yicha muomila qilish – hamma vaqt jilmayib turish (mehmonxonaga qo'ng'iroq qilgan potensiyal mijos bu jilmayishning ko'rmasa ham uning qo'ng'irog'iga samimiy qiziqishayotgani va uning eshitishidan xursand ekanliklarini sezadi);

❖ Telefon orqali so'zlashishda o'z his –tuyug'arini doimo nazorat qilib borish (telfonda so'zlashish jarayonida o'zining jahli chiqanligi, charchaganligi yoki kayfiyat yommonligini nomoyon qilish nojoiz);

❖ Aniq, tushunarli gapirish va juda tez gapirmaslik. Suhbatdoshiga uni qiziqdiradigan axborotni xabar qila turib , bir oz to'xtatib turish;

❖ Begona fon shovqunlarni hosil qilmaslik;

❖ Suhbatdoshining so'zini bo'lmaslik;

❖ Parazit so'zlar va undovlar (" Oh la la" , "Oops", "aha" kabi), shuningdek, "I don't know" (bu aperatoring bilimsizligidan dalolat beradi), "Wait a sec" (operatorning bir soniyadan keyin suxbatga qaytishi ehtimoldan uzoq) iborlarini muomiladan chiqarib tashlash;

❖ Salomlashish vaqtida "Hello" so'zini ishlatmaslik (Bunga yo'l qo'yilmaydi);

❖ Agar suxbatdoshning ovozi eshitilmayotgan bo'lsa, hech qachon trubkani ogolantirmasdan qo'yib qo'ymaslik, chunki suxbat dosh hali eshitib turgan bo'lishi mumkin. Muloyimlik bila suhbatdoshdan qayta qo'ng'iroq qilishni iltimos qilish kerak;

Agar so'zlashish jarayonida yana bitta qo'ng'iroq bo'lib qolsa:

❖ Uzur so'rab, qo'ng'iroq qiluvchidan kutib turishini so'rash va albatta roziligini kutib turish;

❖ Uzur so'rash va oldingi so'zlashishga qaytish;

❖ So'zlashuvni qisqa qilib tugatish;

❖ Agar so'zlashish cho'zilib ketgan bo'lsa, ikkinchi qo'ngiroqni qaytish va suhbatdoshining savolariga javob qaytarishga harakat qilish.

Mehmonlarni uyg'otish:

- Operator o'zinig amaliy faoliyatidan quydagilarga javobgar:
- Mehmonlarni uyg'otish, shu jumladan mehmonlarni uyg'otishga buyurmalarni qabul qilish, axborotni yozib olish, uyg'otish bo'yicha o'rnatilgan ish standartlariga rioya qilish;

Mehmonalarni uyg'otishning asosiy qoidalariga rioya qilish, shu jumladan:

- Operator mehmoning holatiga etibor qilish zarur (Agar operator mehmon to'la uyg'onganiga ishonch hosil qilmagan bo'lsa , u besh daqoqadan so'ng qayta qo'ng'iroq qilib , mehmon uyg'onishiga ishonch hosil qilish kerak);
- Mehmon qo'ng'iroqqa javob bermagan hollarda operator mehmon nomeridan tashqarida (restoranda, lobbida) ekanligini aniqlashi zarur va buning uchun shveysarni mehmonning nomeriga jo'natadi.

Eshik og'asining vazifa va majburiyatlari:

Uning asosiy vazifasi – mehmonlarni kutib olish va kuzatish, ularning oldida eshiklarni ochish, turli masalalari bo'yicha ma'lumot berish. Bundan tashqari eshik og'asi mashinalar kirish eshigi oldida to'planmaslklari va chiqishlarni to'sib qo'ymasliklari uchun ularni yo'naltirib turadi, mehmonlarga taksi chaqiradi va o'tqizib yuboradi,

yuklarni tashishda yordam beradi yoki mehmonxona menejerining buyrug'iga binoan boshqa vazifalarni bajarishi mumkin. Eshik og'asi qorovul vazifasini bajarmaydi, ammo u baribir mehmonxonani istalmagan mehmonlardan himoya qiladi.

Bajariladigan ishning ketma –ketligi:

- tayyorgarlik ishlari
- Ishning boshi
- Ish jarayoni
- Bilish muhim

❖ Kirish eshigini ochadi va muassasaga tashrif buyuruvchilarning kirish va chiqishlarini kuzatadi;

❖ Mehmonlarning iltimosiga binoan u taksi chaqirishni, shaharning diqqatga sazovor joylari yoki ko'chalari qayerdaligini aytib berishni taklif qilishi mumkin;

❖ Mehmonxonada narsalarni xonaga yoki taksigacha olib borishga yordam beradi;

❖ Katta muassasada uning tarkibiy bo'limlari joylashgan joy haqida ma'lumot beradi;

❖ Xoll, vestibyul va mehmonxonaga tugash xududda tozalik va tartibni nazorat qilish; Oynalarni artib, vestiyul va kirish joylaridagi devorlarni tozalash, eshiklardagi metall buyumlarni tozalash;

❖ Agar kirish eshigi buzilgan bo'lsa, uni tuzatadi yoki ma'muriyatga nosozlik haqida xabar beradi;

❖ Ba'zan mehmonxonalarda yashovchi avtoulov egalari mehmonxonani to'xtab turishi joyidan yoki garajdan asosiy kirish joyiga, xizmat ko'rsatish bekatiga va hakozolarga mashinani haydab borish (haydab kelish) uchun xizmatga murojaat qilishadi. Ushbu vazifalarning bajarilishi mehmonxona eshik og'asiga yuklatiladi. Ularni ishga qabul qilish va lavozim yo'riqnomasi bilan tanishishda, ularni bu haqida ogohlantirish kerak.

❖ Qoidalarga ko'ra eshik og'asi mehmonxonaga ayol kishi o'tirgan mashinani olib kelganda, avval o'zi tushadi va eshikni ochib ayolning tushishiga yordam beradi. Eshik og'asi mashinani o'zi

boshqarganda, u avval mehmonxonaning mijoziga old o'rindiqda o'tirishga yordam beradi, so'ngra o'zi rulga o'tiradi.

Ishning xususiyatlaridan kelib chiquvchi boshqa talablar:

U zarur hollarda tashrif buyuruvchiga ma'lum obyektlarning maqbul yo'nalishini yoki joylashishini aniqlab berish uchun shaharni yaxshi bilishi kerak.

Bilishi kerak:

- ushbu muassasada mijozlarga xizmat ko'rsatish qoidalarini;
- muassasadagi bo'limdar, seksiyalar, savdo maydonchalarining joylashgan joyini;
- taksi, polisiya, tez yordam, o't o'chirish jamoasi va boshqalarni chaqirish uchun telefon raqamlari;
- eng yaqin jamoat ovqatlanish joylari, savdo, maishiy xizmat va boshqa muassasalarning joylashgan joyini;
- yong'inga qarshi vositalarning, signalizisiyaning joylashgan joyini va ulardan foydalanish qoidalarini;
- sanitariya-gigiyena qoidalarini;
- metall buyumlarni tozalash usullarini bilishi kerak.

Qo'riqlash xizmati xodimining vazifa va majburiyatlari:

Mehmonxonalar (yotoqxonaning) xavfsizligi xizmatining asosiy vazifalari:

✓ Obyektdagi tezkor vaziyatlarni tunu – kun muttassil kuzatib borish;

✓ Texnik xavfsizlik tizimlarinig ishlashini monitoring qilish;

✓ Mulk, ishchi xonalar, jihozlar va avtoturargohlarni himoya qilish;

✓ Kirish rejimini amalga oshirish (tashrif buyuruvchilarning xtishi, transport vositalarining yurishi, moddiy boyliklarning ko'chirilishi);

✓ Bino va mehmonxona xonalariga kirish tartibiga rioya etilishini nazorat qilish;

✓ Yong'in xavfsizligi qoidalariga rioya etilishini nazorat qilish;

✓ Ichki tartib va rejimga rioya qilinishini nazorat qilish;

✓ Maxfiylik rejimi va axborotning saqlanishini taminlash;

✓ Xavfsizlikning mahalliy va xuquqiy xujjaatlarini ishlab chiqish;

✓ Favqulotda vaziyatlarning oldini olish bo'yicha chora – tadbirlarni amalga oshirish;

✓ Mehmonxona xodimlari o'rtasida salbiy g'oyalarni aniqlash;

✓ Bino ma'muriyati va huquqna himoya qilish organlari bilan o'zaro munosabatlarni tashkil etish;

✓ Tashkilot, xodimlar va mijozlar uchun tahdidlarni aniqlash va mahalliylashtirish;

✓ Avariya va favqulotda holatlarda faol himoya choralarini ko'rish;

✓ Xavfsizlik rejimida noxush xodisalar va qoidabuzarliklar holatlarini o'rganishda ishtirok etish;

✓ Jinoyat va terrorizmga qarshi chora – tadbirlar.

Tayanch so'z va iboralar: xodimlarining xulq – atvori, ma'murning shaxsiy sifatlari, eshik og'asining shaxsiy sifatlari, o'riqlash xizmati xodimining shaxsiy sifatlari, ma'murning vazifalari va ma'suliyatlari, eshik og'asining vazifalari va ma'suliyatlari, qo'riqlash xizmati xodimining vazifalari va ma'suliyatlari.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Mehmonxona xodimlarning xulq-atvorini tavsiflab beradigan asosiy omillarga nimalar kiradi?
2. Front Office bo'limi xodimlarining shaxsiy sifatlariga nimalar kiradi?
3. Front Office bo'limi xodimlarining vazifalari va ma'suliyatlariga nimalar kiradi?
4. Front Office bo'limi xodimlarining ish vaqtida nimalar ta'qiqlanadi?
5. Front Office bo'limi xodimlariga nimalar ruxsat etilmagan?

VI-BOB. FRONT OFFICE BO'LIMINING BOSHQA BO'LIMLAR BILAN ALOQASI

Reja:

1. Mehmonxonalarda «Food and bavarage» bo'limi xizmati
2. Mehmonxonalarda muhandislik-texnik bo'limi xizmati
3. Mehmonxonalarda xavfsizlik bo'limi xizmati

1. Mehmonxonalarda «Food and bavarage» bo'limi xizmati

Mehmonxonada yashayotgan mijozlarga uch mahal: nonushta, tushlik va kechki taomlar beriladi. Tushlik va kechki taom boshqa restoranlarda bo'lishi ham mumkin. Ovqatlantirishni o'z vaqtida tashkil qilish uchun restoran ma'muriyatini oldindan xabardor qilish kerak bo'ladi.

Bu shakldagi xizmatda mehmonlar taom iste'mol qilishdan cheklanmagan holda, qancha xohlasa shuncha iste'mol qiladi, shuning uchun ular restorandan juda yaxshi kayfiyat bilan chiqadilar. Turli xil taomlarning ko'pligidan mijozlarda taomlar narxi ancha yuqori degan tushuncha paydo bo'ladi. Turli xil taomlarning har biridan tatib ko'rish ularga qandaydir quvonch baxsh etadi. Mijozlar go'yo «degustator»larga o'xshab taomlarni yeyuvchi - sinovchi vazifasini o'tayotganga o'xshaydi. «Shved stoli» usulini tashkil qiladigan restoranlarga qancha odam ko'p kelsa, ularning foydasi shuncha oshadi. Restoranga mijozlar kam kelsa, restoran ziyon ko'radi. Oliy toifadagi restoranlarga 45 kishidan, luks toifadagi restoranlarga 100·kishidan ko'p bo'lsa, ular zarar ko'rmaydi.

«Shved stoli» usulida spirtli ichimliklarni mijozlarning o'zlari naqd pulga sotib oladilar. Taomlar xilma-xil va ko'p bo'ladi, mijozlar har birini oz-ozdan tatib ko'radilar. Taomlar ichida qimmat va arzoni bo'ladi. Aralash tamaddi qilingandan so'ng qimmatlari ham uncha ko'p iste'mol qilinmaydi. Qimmatlari ham, arzonlari ham barobar sarflanadi, shuning uchun restoran zarar ko'rmaydi. Tajribali restoran xodimlari sabzavot va meva mahsulotlarini chiroyli qilib bezab, stol ustini

to‘ldirib qo‘yadi. Ortib qolgan, ammo o‘z sifatini yo‘qotmagan mahsulotlardan keyingi kunda ham foydalanish mumkin.



6.1.1-rasm. **Mehmonxona restoranlaridagi «Shved stoli»**

Fiziologik me’yoriy ko‘rsatmalarga binoan, bir kishi o‘rtacha 600 g taom iste’mol qiladi. Restoranga odamlar faqat yuqori to‘ydirish uchungina kelmaydi. Taom ko‘p iste’mol qiladiganlar ham bo‘ladi, lekin tashrif buyurganlarning ko‘pchiligi bir me’yorda ovqatlanadilar. Ayrim hollarda mijozlar qimmatbaho taomlardan yana talab qilganda, stoldagi taomlar xususiyatini biladigan ofitsiant mijozlarga ularni tavsiya etadi va yaxshi taom ekanligini tushuntiradi. Shuning uchun ofitsiantlar dasturxonga qo‘yilgan hamma taomlardan tatib ko‘rishga mehmonlarni jalb eta bilishi kerak. Stolda birgina gazak va taomlarning o‘nga yaqin turi qo‘yiladi. Tajribali oshpazlar «Shved stoli» uchun qanday taomlar pishirish kerakligini yaxshi biladilar va shunga qarab taomlar tayyorlaydilar. «Shved stoli»ning muvaffaqiyati shundaki, stolga qo‘yilgan taomlar anchagacha (3-4 soat) o‘z xususiyati va sifatini yo‘qotmaydi. Taomlar beriladigan idishlar ham chiroyli va manzarali

bo‘ladi. Bundan tashqari chiroyli guldonlarda gullarning bo‘lishi kishi kayfiyatini ko‘taradi. Yangi sabzavot, ko‘katlar ham stolni ko‘rkam ko‘rsatadi, kishilarda estetik zavq uyg‘otadi.

«Shved stoli» ning o‘ziga xos xususiyatlaridan yana biri shundanki, bu yerda juda tez ovqatlanish mumkin, nonushta 15-20 daqiqa, tushlik 25-30 daqiqa davom etadi. «Shved stoli»da mijoz ofitsiant qachon taom keltirar ekan deb kutib o‘tirmaydi, o‘ziga ma’qul bo‘lgan taomlarni tanlab olib, iste’mol qiladi. «Shved stoli»ning vaqti: nonushta-soat 8 dan 10 gacha, tushlik soat 12 dan 15 gacha, kechki ovqat soat 17:30 dan 19:30 gacha davom etadi.



6.1.2-rasm. **Mehmonxona restoranlaridagi «Shved stoli»**

«Shved stoli» uchun restoranda alohida zal ajratiladi yoki restoranning xizmati uchun qulay bo‘lgan joyida markazda tashkil etilishi mumkin. «Shved stoli» turishi uchun to‘rtburchak stollarni zalning devorlari atrofiga joylashtirish kerak. Mijozlar «Shved stoli» yoniga keladilar, mustaqil ravishda gazak tanlaydilar va tarelkaga solib oladilar, so‘ngra devor atrofiga qo‘yilgan stolga o‘tiradilar. Taomlarni o‘zlari tanlaydilar, agar zaruriyat tug‘ilsa, maslahatchi oshpaz yoki

ofitsiant yordamga keladi. G'azna ko'rinadigan joyda «Shved stoli»ning o'tkazilish vaqti, taomlar bahosi haqida e'lon osiladi.

Ayrim holatlarda konferensiya, yig'ilish va tadbirlarni o'tkazishda ham «Shved stoli» usulidan foydalaniladi. «Shved stoli»ga xizmat ko'rsatish uchun guruh tuziladi. Bu guruh tarkibidagi har bir xodimning o'ziga tegishli vazifasi bo'ladi. Xuddi shunga o'xshash oshpazlar guruhi ham tuzilib, ular banket zaliga kirmaydi, o'z vazifalarini oshxonada bajaradilar. Ofitsiantlar yoki oshpazlar rahbari nazorat-g'aznasidan mahsulotlar uchun chek oladi. Chek bo'yicha olingan mahsulotlar «Shved stoli»ga qo'yiladi. Guruh rahbari mahsulotlar assortimentini nazorat qilib turadi, kamayib qolganlari o'rnini to'ldirib turadi. Ofitsiantlar rahbari tushlik stolini bezaydilar, taomlar assortimentini joylashtirish uchun «Shved stoli» yig'ma stollardan tuziladi. Ularning balandligi 75-90 sm, eni 150-200 sm, uzunligi 300-400 sm, shakli esa odatdagidek to'g'ri to'rtburchakli tushlik stoli bo'ladi.

Ba'zan aylana shakldagi stollar ham qo'yiladi, bu stollarning yuqori qismi aylanadigan bo'ladi, pastki qismi bir joyda turadi. Aylanadigan qism murvatli gildiraklarga o'rnatilgan bo'lib, asosiy qismdan 10 sm balandda turadi. Bunday stollar diametri 3 m, harakat qilmaydigan qismi eniga 35-40 sm bo'ladi. Stolning aylanadigan qismiga taomlar, non va qandolat mahsulotlari qo'yiladi. Stolning harakat qilmaydigan qismida tarelkalar, salfetka, pichoq, sanchqi va boshqa anjomlar turadi. Mijozlar stolning tepa qismini aylantirib xohlagan taomlarini tanlab olish mumkin bo'ladi. Ofitsiantlar mijozlarga faqat issiq taomlar keltiradilar. Bunday stollar atrofida 20-30 ta o'rindiq bo'lishi kerak.

Odatda «Shved stoli» oq yoki gulli dasturxonlar bilan bezatiladi, uning chetlari, xuddi furshet stollari singari deyarli pastgacha osilib turadi. Stollarni oldindan bezash restoran toifasiga va xizmat turiga bog'liq (nonushta, tushlik). Ertalabki nonushta uchun har bir stolda idish - tovoq va anjomlar (pichoq, sanchqi, choy qoshiq, fujer) suv, ziravor, sochiq - salfetka, qog'oz salfetka, gullar solingan guldon

bo‘ladi. Kunduz kuni stollarga yana bir necha qo‘shimcha anjomlar qo‘yiladi. Mehmonlar o‘zlari xohlagan taomlarini darrov tanlab olib, stol atrofida taom qidirib yurmasliklari uchun «Shved stoli»ga gazak va taomlar qulay joylashtiriladi.

Stol markazida taomlar, gazaklar, taom soladigan qoshiqlar, stol chetlarida taom uchun 5-6 donadan taxlangan tarelkalar qo‘yiladi. Gazak va taomlar quyidagi tartibda joylashtiriladi: sharbatlar, sovuq ichimliklar, sut mahsulotlari, yog‘, gazaklar, baliq, go‘sht va qush go‘shtlardan tayyorlangan birinchi va ikkinchi taomlar. Dessert, qandolat mahsulotlari va issiq ichimliklar uchun alohida stol qo‘yiladi.

Ofitsiantlar yoki oshpazlar rahbari «Shved stoli» da tayyor mahsulotlar harakati va realizatsiyasi haqida har kuni xisobot yozadi. Ba’zi hollarda nonushtada, ortib qolgan taom, gazak, ichimliklar, agar saqlanish muddati o‘tib ketmagan bo‘lsa, 8°C gacha bo‘lgan haroratda saqlanishi mumkin.

Sovugan ikkinchi taomlarga, ba’zi gazaklarga kulinar ishlov beriladi, ya’ni ular qaynatiladi yoki qovuriladi. Realizatsiya qilinmagan mahsulotlar ishlab chiqarishga yoki bufetga qaytarilganda xisobot varag‘ining alohida bandida qayd qilinadi.

2. Mehmonxonalarda muhandislik-texnik bo’limi xizmati

Hozirgi zamon mehmonxonalari murakkab muhandislik-texnik uskunalar bilan jihozlangan bo’lib, ular yuksak darajada obodonchilik, shinamlik va maksimal qulaylikni ta’minlaydi. Bu uskunalar quyidagi guruhlardan iborat: sanitar-texnik (vodoprovod, kanalizasiya, sovuq va issiq suv ta’minoti, isitish, ventilyasiya, havoni mo’tadillashtirish, markazlashgan chang tozalagich, chiqindi quvuri); energiya ta’minoti (yoritish va kuchlanish tarmoqlari), lift xo’jaligi (yo’lovchi tashiydigan, xo’jalik xizmati va yuk liftlari); kuchsiz tok bilan ishlovchi qurilma va avtomatika (telefonlashtirish, radiolashtirish, yong’in xavfsizligi va xizmat signalizasiyalari).

Mehmonxona xo’jaligida havo ventilyasiyasi, isitish, kondisiyalash tizimi muhim rol o’ynaydi. Ventilyasiya tizimi optimal

rejim va havoning nisbatan tozaligini ta'minlaydi. Isitish tizimi issiqlik generatori, isitgich priborlar va issiqlik quvurlaridan iborat. Isitish mavsumida isitish tizimi uzluksiz ishlashi va barcha binolarda normal haroratni ta'minlashi zarur.

Kuchsiz tok bilan ishlash xo'jaligi. Tok uskunalari, isitgichlar, yoritish priborlari ishlashi uchun elektr energiyasidan foydalaniladi. Mehmonxona kuch uskunalariga elektrodvigatellar, xonani yig'ishtirish uchun mashinalar, liftlar, sovutgichlar, nasoslar, kompressorlar, stakanlar va h.k. kiradi. Uskunalardan foydalanish ish vaqti, elektr energiya solishtirma va umumiy sarfi, quvvati bilan xarakterlanadi.

Vodoprovod tarmog'i. Mehmonxona binolarini zarur ichimlik va maishiy xo'jalik ehtiyoj suvlari bilan ta'minlaydi. Ifloslangan suv kanalizasiya tizimiga tushadi va mehmonxonadan chiqib ketadi. Mehmonxonani sovuq suv bilan ta'minlash bilan bir qatorda issiqlik suv va yong'inga qarshi suv ta'minoti tizimi ishlab turadi. Mehmonxonaga keladigan suv sifati va harakati standartga muvofiq bo'lishi kerak. Bir yashovchiga bir sutkada 300 metr kubgacha suv to'g'ri kelishi mumkin.

Isitish tizimi. Mehmonxonani isitish uchun turli xil – suv, bug' va havo bilan isitish tizimlari qo'llaniladi. Issiqlik sarasi binolarning hajmi, tuzilishiga, isitiladigan binolarda issiqlik yo'qotilishi, kattaligi tashqi havo haroratiga, bino qurilishi xususiyatlariga bog'liq issiqlikni umumiy iste'mol qilishga isitish, ventilyasiya va issiq suv ta'minoti qo'shiladi.

Mehmonxonalar uchun avtomatlashtirilgan yong'in signalizasiyasi tizimi ishonchli vosita hisoblanadi. Xilma-xil yong'in xabar bergichlar mehmonxona har bir binosiga mos keladigan yonishni aniqlash fizik prinsipida ishlovchi signalizasiyalarni tanlash imkonini beradi: optik, ionizasion, issiqlik, yong'in chiqqanini xabar qiladigan aniqlash tizimi yong'in o'chog'ini darhol bartaraf etish, tutunga zudlik bilan e'tibor qaratishni ta'minlaydi.

Muxandislik-texnik xizmati – mehmonxona korxonalarining ko'p sonli xizmatlaridan biridir. Uni bosh muxandis yoki mehmonxona binosini ekspluatasiya qilish bo'yicha direktor boshqaradi. Mehmonxonalar hajmi va kategoriyasiga qarab, muhandislik-texnik xizmati bir necha bo'linmalarga ega bo'lishi mumkin. Ko'pincha ma'muriy bo'lim, muxandislik bo'limi va turli ta'mirlash ustaxonalarini uchratish mumkin.

Ma'muriy bo'lim kotibiyat, kanselyariya, ta'minot, omborxona, profilaktik tekshiruv, rejalashtirish va hisob-kitob va h.k. bo'limlardan iborat. Ma'muriy bo'lim xodimlari texnika xavfsizligi va mehnat muhofazasi bo'yicha muhandis, elektr uskunalar, vodoprovod va kanalizasiya tarmoqlari bo'yicha muhandislar sifatida ko'rsatilgan. Ushbu bo'limda shuningdek ta'minot, sotish bo'yicha menejerlar, nazoratchilar va h.k. ham ishlaydi.

Muhandislik bo'limi murakkab tizimlar holati va ularning benuqson ishlashi, ta'mirlanishi uchun javob beradi. Ushbu tizimlar ham mehmonxona xodimlari, ham mehmonlar tomonidan foydalaniladi. Bunday paytda mehmonxona rahbarlari va xodimlari mehmonlar mehmonxona uskunalaridan qanday foydalanilayotgani ustidan deyarli nazorat qilolmaydi. Shunga qaramasdan muxandislik-texnik xizmati ana shu uskunalar uchun bevosita javobgardir.

Muxandislik tizimi va kommunikasiyani ishchi holatida saqlab turish vazifasi quyidagilar hisoblanadi:

- suvni isitish;
- vintelyasiya va havoni tozalash;
- nasoslar va elektr tizimni ekspluatasiya qilish;
- sovutgichlar tizimi va ovqat bloki uskunalarini ekspluatasiya qilish;
- kompyuter tizimini ekspluatasiya qilish;
- lift xo'jaligini ekspluatasiya qilish; binolarni isitish;

Muxandislik xizmati shuningdek o'z tarkibida mebellar, gilamlarni ta'mirlash bo'yicha ustaxona, nomerlarni ta'mirlovchi (santexnik ishlar, oqlash, bo'yash va h.k.) xizmatlarga ega. Bundan

tashqari, bosh muxandislik xizmati suv, elektr energiya, gaz sarfini nazorat qiladi. Ushbu xizmat tomonidan bajariladigan barcha ishlar maxsus jurnalda qayd etib boriladi.

Muxandislik xizmatining muhim vazifasi – yong'in xavfsizligini ta'minlash. Yong'in mehmonxona biznesida ancha tarqalgan hodisadir. Mehmonxonalarda yong'in chiqishining asosiy sabablari – bu chekuvchilar, buzuq elektr jihozlari, oshxona va boshqa xizmatlardagi nasoz uskunalar, kaminlar, ombordagi ximikaliy, chiqindining yonishi va h.k.

Yong'in xavfsizligi tizimi mehmonxona barcha binolaridagi yong'in signalizasiyalari, o't o'chirish vositalari (ognetushitel, suv shlangasi) qum, chelak, bolta, ilgak, belkurak va h.k.), evakuasiya vositalari (yong'in narvonlari), shuningdek xodimlarning muntazam o'qitilishini o'z ichiga oladi. Barcha nomerlarda yong'in paytida evakuasiya qilish sxemasi osib qo'yilishi zarur.

Ko'pincha mehmonxonalar barcha uskunalarga xizmat ko'rsatish va ularni ta'mirlash uchun zarur muxandislik-texnik xizmat xodimlarining to'liq shtatini saqlashga imkon topolmaydi. Shunda mehmonxona ixtisoslashgan firmalar bilan shartnoma tuzadi, qaysikim ular xizmat ko'rsatish va ta'mirlash ishlarini bajarib beradi. Bosh muxandislik xizmati nisbatan uncha katta bo'lmagan shtat bo'lib, ular universal, santexnik va elektr uskunalarining murakkab bo'lmagan nosozliklarini tuzatish qobiliyatiga ega bo'lishlari maqbul. Ular barcha uskunalarni oqilona ekspluatasiya qilishni bilishlari kerak.

3. Mehmonxonalarda xavfsizlik bo'limi xizmati

Xavfsizlik xizmati mehmonlar, ularni va mehmonxona mulkini turli jinoiy elementlar tomonidan ehtimol tutilgan tajavvuzlardan himoya qilish uchun tuziladi. «Mehmonxona mulki» tushunchasiga uning obro'si degan element ham qo'shiladi. Mehmonxonalarda ro'y beradigan jinoyatlar katta qismi – har xil o'g'irliklardir. Ta'kidlash

kerak, asosiy o'g'irlik mehmonlarda emas, balki mehmonlar bilan bevosita aloqada bo'lmagan mehmonxona bo'linmalarida sodir bo'ladi.

Shunday mijozlar ham borki, jo'nab ketayotganida mehmonxona sochig'i yoki choyshabini, suvenir-sigareta kuldonini chamadoniga tiqadi. Bunday hollarda mehmonxonalar ularni xushlamagan mijozlari ro'yxatiga tirkaydi. Ushbu ro'yxatga shuningdek mehmonxona ustidan arz qilib yaxshigina tavon puli undirish uchun mehmonxona xodimlari bilan ataylab majora chiqargan mijozlar ham kiritiladi.

Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi – qilingan jinoyatlarni tergov qilish emas, balki ularning oldini olish. Buni alohida nazarga olish kerak, xavfsizlik xizmati xodimining huquqlari tergov chog'ida polisiyanikidan ancha cheklangan: ular so'roq qilish, tintuv o'tkazish va boshqa harakatlarga haqli emas.

Xavfsizlik xizmatining muvoffaqiyatli ishlashi uchun uni mehmonxona boshqa xizmatlari bilan o'zaro yaqin hamkorlik qilishlari muhimdir, avvalo, moliya deportamenti va bo'lim xodimlari bilan. Xavfsizlik xizmati nazorati moliyaviy nazorat bo'lib qo'shib olib borilishi kerak. Mehmonxona xodimi bilan xavfsizlik xizmati birgalikda ishga qabul qilinayotganlarni nazorat qilish va kuzatishni ishlab chiqadi. Bu jinoiy elementlarni ishga kirishining oldini oladi.

Xavfsizlik xizmati mahalliy polisiya (milisiya) bo'limlari bilan yaxshi munosabatda bo'lishi zarur. Ulardan chaqirilmagan mehmonlar paydo bo'lishi, kutilayotgan namoyishlar, tartibsizliklar haqida foydali ma'lumotlar olishi mumkin. Chunki, bunday hollar mehmonxona ish rejimini, u yerda dam oluvchilar osoyishtaligini buzishi mumkin. Ammo hamkorlik haddan tashqari chuqurlashib ketmasligi lozim, huquq-tartibot organlariga mehmonxona mehmonlari haqida qonunda ko'zda tutilmagan har qanday ma'lumotlarni beravermaslik zarur.

Xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimi loyihasini ishlab chiqaradi, qaysikim u boshqa bo'linmalar rahbarlari bilan muhokama qilingan, bosh direktor tomonidan tasdiqlanadi. Ushbu hujjat xavfsizlikka doir barcha choralarni qamrab oladi (xavfsizlik xizmati vazifasi, uning boshqa bo'linmalar bilan o'zaro munosabati,

xavfsizlikni ta'minlash texnik vositalari tizimi, favqulotda vaziyatlar mehmonxona xodimlari harakati (yong'in, portlash tahdidi va h.k.) shular jumlasidandir.

Xavfsizlik xizmati son jihatidan ancha ko'p emas; 500 nomerli mehmonxonaga 10 tadan ko'p bo'lmagan kishi to'g'ri keladi.

Shtatda ayol kishi ham bo'lgani ma'qul, chunki agar jabrlangan mijoz ayol bo'lsa, unga tortinmay gapirib bera oladi. Xavfsizlik xizmati ideal xodimi – bu og'ir, vazmin, ahloqan namunali, barchaga sodiq, odam, chunki xizmat jarayonida u ko'p marta sotib olishga urunuvchilar bilan to'qnash keladi. Ko'pincha bu xizmatga huquq-targ'ibot organlari sobiq xodimlari olinadi. Ammo ko'p jihatlardan ular munosib bo'lsalarda, hamisha ham mehmonxonada ishlash instruksiyalariga amal qilaverishmaydi, eng avvalo, ularda xushmuomilalik va mehmonlar va mehmonxona xodimlari bilan muomilada bosiqlik yetishmaydi.

Ba'zan xavfsizlik xizmatiga shveysarlar va majlar bo'ysinadi. Xavfsizlik xizmati xodimlari ishga qabul qilinayotganda albatta, o'quvdan o'tadi, mehmonxona bilan batafsil tanishadi, uning bo'linmalari, tipik vaziyatlar, burch va majburiyatlarni o'rganadi, birinchi tibbiy yordam ko'rsatishni bilib oladi, tekshiruv olib borish va hisobot tayyorlashni o'rganadi. Tabiiyki, xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxona faoliyati va uning ishiga doir barcha qonunlarni bilishi zarur.

Xavfsizlik xizmati o'z binosi, garderobi, hujjatlar, tekshirish hisobotlari saqlanadigan xonasiga ega bo'lishi lozim. Xavfsizlik xizmati rahbari xonasi mijozlar ko'ziga tashlanmasligi, ikkinchidan, mijozlar bilan suhbatlashganda boshqa tomonga chaqirmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxona boshqa xodimlari singari belgilangan soatda almashadi, smena almashayotganida xavfsizlikka xushyor qarash talab etiladi. Ular ko'proq mehmonxonada «xavfli» soatlarda bo'lishi zarur (18.00-02.00).

Xavfsizlik xizmati texnik vositalariga telekameralar kiradi, qaysikim ular yordamida jamoat va ko'plab xizmat binolari kuzatib

turiladi. Yozuvlar kamida 24 soat saqlanishi kerak. Xavfsizlik xizmati shuningdek qulfi-kalitlar, nomerdagi seyflar, xodimlar radioaloqasiga javob beroadi. Xavfsizlik xizmati xodimlariga forma kiyish, beliga to'pponcha osish yoki dubinka ko'tarib yurish tavsiya etilmaydi. Bu mehmonlarni xotirjam qilmaydi, aksincha ularda tashvish o'yg'otadi. Xavfsizlik xizmati xodimlarining ko'kragida ismi-sharifi yozilgan kartochka bo'lishi kifoya.

Xavfsizlik xizmatining eng murakkab vazifasi binolarda patrullik qilish. Patrullik paytida binolar eshiklari yopiqligi, binoda odamlar bor-yo'qligi, boshqa xavfsizlikka daxldor holatlar sinchiqlab tekshirib chiqiladi. Patrullik shuningdek yong'in chiqishi xavfi – to'shakda sigaret yoniq qolishi (mast mehmon)ni oldini olishda ham ahamiyatli. Xavfsizlik xizmati mehmonxona bosh kirish-chiqish joylarini nazorat qiladi. Ichkariga bezorilar yoki boshqa kutilmagan kimsalarning kirib qolishi yo'lini to'sadi. Bu paytda ular mehmonlarga sezdirmay nazorat qilishi kerak.

Yo'qolgan buyumlarni tekshirishga keladigan bo'lsak, shuni nazardan qochirmaslik kerakki, yo'qolgan narsani topishdan, o'g'rini ushlash va jazolashdan ko'ra shunday hol takrorlanmasligi choralarini ishlab chiqish muhimroq. Xavfsizlik xizmati tekshiruv metodlari huquq-tartibot organlari metodlaridan farq qiladi. Ularning huquqlari huquq-tartibot organlari xodimlariga taqqoslanganda ancha cheklangan. Xavfsizlik xizmati xodimi mijozni g'oyat xushmuomalalik bilan so'roq qilishi zarur. Nega tekshiruv o'tkazilayotgani haqida aytishi, so'roq qilinayotgan shaxs unga yordam berishi mumkinligi tushuntirilishi lozim.

Qotillik, qurolli bosqin, nomusga tajavvuz kabi jinoyatlar darhol huquq-tartibot organlariga xabar qilinadi va surishtiruv ishlarini ular olib boradilar. Bunda organ xodimlarining tashrifi mehmonxonada yashovchilar uchun iloji boricha sezilmasligi kerak. Ehtiyot bo'lib yondoshish lozim. Ko'pincha shunday bo'ladi, yashovchi o'zi nomerga taklif qilgan fohisha bor-yo'g'ini o'g'irlab ketadi. Bunday vaziyatda polisiyani chaqiradimi, yo'qmi, mijozning o'zi hal qiladi. Ko'pincha

mehmonlar ovoza bo'lishdan cho'chib, huquq-tartibot organlariga murojaat qilishdan bosh tortadi.

Tan olish kerak, mehmonxona bunday yashovchilar tashrifidan qochib qutilolmaydi, qochmaslik ham kerak.

Yashovchi ahloqiy qiyofasi uchun mehmonxona xodimi qayg'urmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati bu tashriflarni zimdan kuzatishi, ularni xoll yoki nomerlarda paydo bo'lishiga, boshqalarga sezdirmay, yo'l qo'ymasligi zarur. Bunda juda ehtiyot bo'lish kerak, masalan, xollda yolg'iz turgan ayoldan binoni tark etishini so'rash mumkin emas. Lekin bu ayol mehmonxona xovlisiga tez-tez tashrif buyuradigan bo'lsa, tegishli choralar ko'rish lozim.

Odatda mehmonxonada o'g'irlangan pullarni topish juda qiyin. Bu haqda jabrlanuvchiga aytib bo'lmaydi, to'g'ri, tekshiruv natija bermaganligi haqida bari-bir unga xabar berishga to'g'ri keladi. Jabrlanuvchini yupatish uchun ko'nglini ko'taradigan gaplar aytish kerak, hyech qachon mehmonxona mijozlari xavfsizligi yomon ta'minlangan demaslik zarur. Chunki jabrlanuvchi xodim jinoiy loqaydlikka yo'l qo'yganligi uchun uning ustidan mehmonxona majburiyatiga da'vo qilishi mumkin.

Xavfsizlik xizmati vazifasiga shuningdek yuqori bo'g'in rahbarlarini, inkassasiyani qo'riqlash, barcha kalitlarni nazorat qilish ham kiradi. Mehmonxona xodimlari faqat o'zlariga ishlash uchun zarur kalitlarnigina olishi, kalitlar bog'lamini olmasligi kerak. Agar nomer kaliti yo'qolgan bo'lsa, qulf almashtirilishi yoki qayta programmalashtirilishi shart.

Xavfsizlik xizmati shuningdek shaxsiy foydalanishga berilgan mehmonxona mulki (xizmat avtomobili, kredit kartochkalar va h.k.)dan foydalanishi nazorat qilinadi. Unga shuningdek kredit qobiliyatli mehmonlarni tekshirish, kompyuter xavfsizligini nazorat qilish (xakerlar suqilib kirishining oldini olish uchun) ham yuklatiladi.

Keyingi vaqtlarda terrorchilik harakatlari tahdidi kuchaygani munosabati bilan xavfsizlik xizmati barcha xodimlarni mehmonxonada portlash qurilmasi qo'yilgani haqida xabarlar qo'ng'iroq qilinganda

o'zlarini qanday tutish lozimligi qoidalari bilan tanishtiradilar. Birinchidan, terrorchi qo'ng'iroq qilganda xodim u qayerdan qo'ng'iroq qilayotganini aniqlash uchun iloji boricha so'zlashuvni cho'zishi kerak. Odatda bunga muvaffaq bo'linmaydi, ammo uni binoda turib xodim yordamida boshqa telefondan foydalanib aniqlash mumkin.

Ikkinchidan, terrorchidan portlash vaqti, qurilma tipini bilib olishga o'rinish lozim: Nima uchun hujum obyekti sifatida aynan ushbu mehmonxona tanlangani, qurilma qayerga yashirilgani. Bundan tashqari, qo'ng'iroq qiluvchi haqida iloji boricha ko'proq ma'lumot to'plash lozim: jinsi, gapirish talaffuzi, taxminiy yoshi, holati (hushyormi yoki mastmi), u mehmonxona va uning xodimlari bilan qanchalik tanishligi, qayerdan qo'ng'iroq qilayotgani (biror o'ziga xos shovqin eshitilishi, masalan, ko'cha shovqini).

Har bir xodim qo'ng'iroq haqida kimga xabar berishni bilishi zarur. Evakuasiya haqidagi qarorni bosh direktor qabul qiladi. Yashovchilarga xabar berishni ham u hal qiladi. Evakuasiya chog'ida xavfsizlik xizmati vazifasi – tartibni va mulkning saqlanishini ta'minlash (shu jumladan, yong'in paytida ham). U portlovchi qurilmani qidirishda ishtirok etadi, chunki xavfsizlik xizmati xodimi mehmonxona barcha binolarini boshqalardan ko'ra yaxshi biladi.

Xavfsizlik xizmati hodisa tahlili bilan hisobot tayyorlab mehmonxonaning yuqori rahbariyatiga taqdim etadi (voqyea-hodisa ro'y bergan vaqti, ular bilan bog'lik shaxslar, ismi sharifi, joyi ko'rsatiladi). Bunday holatlar takrorlanmasligi uchun qanday choralar ko'rilishi lozimligi taklif qilinadi.

Xizmatda barcha hodisalar, arzlar va tekshiruv natijalari hisobi yuritiladi. Arz-shikoyatlarga javob berishda ehtiyot bo'lish kerak, aks holda advokatga mehmonxona ustiga ayb qo'yish imkoniyati berib qo'yiladi.

Shunday qilib, mehmonxona xavfsizlik xizmati quyidagi vazifalarni bajarishi kerak:

- mehmonlarni mehmonxonada bo'lgan vaqtda (xavfsizligi va shaxsiy mulkini qo'riqlashni ta'minlaydi;
- mehmonxona mulkini dushmanlik harakatlari – o'g'irlash, vandalizm va h.k.dan himoyalash;
- mehmonxonalar – barcha binolari, u yerda bor mulkni hujumdan, terrorchilikdan, sabotaj paydo bo'lishidan, xalq noroziligi va h.k.dan himoyasini ta'minlash;
- jamoat tartibini saqlash va mehmonxona barcha joylari doirasida tegishli nazoratni ta'minlash;
- mehmonlar mehmonxonaga kelganida ularning tinchligi va konfidensialligini ta'minlash;
- mehmonxona xodimi, vrach, polisiya aralashuvi talab qilinayotgan voqyea-hodisa xollarida shoshilinch va samarali yordam ko'rsatilishini ta'minlash;
- mehmonxona barcha xodimlarining halolligi va vijdonligini kafolatlash;
- mehmonxonada yuqori lavozimli shaxslar xavfsizligini oshirish bo'yicha maxsus xizmatlar ko'rsatilishini kafolatlash imkoniyatini ta'minlash.

Tayanch so'z va iboralar: Front Office bo'limi, «Food and bavarage» bo'limi xizmati, muhandislik-texnik xizmati, xavfsizlik xizmati.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Mehmonxonalarda Front Office bo'limining qaysi bo'limlar bilan aloqasi bor deb o'ylaysiz?
2. Mehmonxonalarda Front Office bo'limining «Food and bavarage» bo'limi bilan aloqasini tushuntiring.
3. Mehmonxonalarda Front Office bo'limining muhandislik-texnik xizmati bo'limi bilan aloqasini tushuntiring.

4. Mehmonxonalarda Front Office bo'limining xavfsizlik xizmati bo'limi bilan aloqasini tushuntiring.

VII-BOB. FRONT OFFICE BO'LIMIDA QO'SHIMCHA XIZMATLAR

Reja:

1. Mehmonxonalarning FRONT OFFICE bo'limida qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish
2. Xona xizmatini tashkil etish
3. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etish
4. Xonalarni yig'ishtirish va tozalash xizmatlarini tashkil etish

1. Mehmonxonalarning FRONT OFFICE bo'limida qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish

Mehmonxona o'z nomi bilan mehmon kutishni, ya'ni uning ehtiyojlarini qondirishni nazarda tutadi. Sog'lom fikr nuqtai nazaridan, insonning odatdagi ehtiyojlari-ovqatlanish, dam olish va uxlashga bo'lgan ehtiyojlarini qanoatlantirmasdan, mehmondo'stlik haqida so'z yuritish mumkin emas. Bu ma'noda mehmonxonaning quyidagi ta'rifi asosli va mantiqiy bo'lib ko'rinadi.

Mehmonxona bu - uyidan tashqaridagi odamlarga kompleks xizmatlar ko'rsatuvchi korxona bo'lib, ular orasida joylashtirish va ovqatlantirish xizmatlari teng darajada muhim (kompleks hosil qiluvchi) xizmatlardir.[14]

Ushbu ta'rifda mehmonxonada ikki asosiy xizmat - joylashtirish va ovqatlantirishning bo'lishi shartligi ko'rsatiladi. Bunda ularning o'zaro nisbati jiddiy farq qilishi mumkin.

Joylashtirish xizmatining mazmuni shundan iboratki, birinchidan, mijozlarga maxsus xonalar (mehmonxona xonalari) foydalanishga beriladi, ikkinchidan, ularga muayyan xizmatlar ko'rsatiladi, bu vazifa mehmonxona xodimlari tomonidan bevosita amalga oshiriladi.

[14]Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ -М.:КНОРУС, 2005.-320 с.

Mehmonxona xonalari joylashtirish xizmatining muhim tarkibiy qismidir. Mehmonxona xonai deganda unda yashaydigan mehmonning dam olishi, uxlashi va ishlashi uchun mo'ljallangan ko'p funksiyali xonalar tushuniladi.

Mehmonxonalarda har xil toifali xonalar mavjud bo'lib, ular maydoni, jihozlanishi, shinamligi va farq qiladi. Biroq, qaysi toifaga mansubligidan qat'i nazar, har bir mehmonxona xonaida quyidagi mebel va jihozlar bo'lishi shart:

- har bir o'rin hisobidan bittadan stul;
- har bir karavot hisobidan bittadan tumbochka yoki tungi stol;
- kiyim-kechak uchun shkaf;

Ovqatlantirish xizmati turli jarayonlar: ishlab chiqarish (oshxonada ovqat tayyorlash), savdo (tayyor taomlar, spirtli va spirtsiz ichimliklarni sotish), servis (restoran, bar, kafe, mehmonxona xonalarida ofisiantlar tomonidan mehmonlarga xizmat ko'rsatish) jarayonlaridan tarkib topadi.

Qo'shimcha yoki boshqa xizmatlarga basseyn, sport zali, konferenszal, muzokaralar zali, avtomobillarni ijaraga berish, kimyoviy tozalash, kir yuvish, sartaroshxona, massaj kabineti xizmatlari va boshqa shunga o'xshash xizmatlar kiradi.

Mehmonxona korxonasida joylashtirish, ovqatlantirish xizmatlari va qo'shimcha xizmatlar bir-birini to'ldiradi, aksariyat hollarda bir-biriga bog'liq bo'ladi va mehmonlar tomonidan yaxlit deb qabul qilinadi.

Har bir davlatda uning geografik o'rni, iqlimi boshqa bir qancha omillardan va eng muhimi - talabdan kelib chiqib, o'z korxona turlari shakllanadi. Mehmonxona taklifining kompleks xususiyatini qayd etish imkonini beruvchi «mehmonxona mahsuli»atamasi boshqarish amaliyotida keng qo'llaniladi.[15]

Nafaqat mehmonxonalar, balki boshqa korxonalarning ham faoliyati ko'p jihatdan ularning joylashgan o'rniga bog'liq bo'ladi,

[15] Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. - Ростов н/Д: Феникс, 2008.– 637с.

chunki bu yerning narxi va qurilish ishlari qiymatiga, mehnatga haq to'lash harajatlariga, shuningdek, mahsulotni sotish imkoniyatiga ta'sir ko'rsatadi. Korxonani qayerda joylashtirish masalasini hal qilishda birinchi navbatda mana shu omillar e'tiborga olinadi. Xom ashyo resurslari, ishchi kuchi, tegishli infratuzilmaning mavjudligi va h.k. ikkilamchi omillarga kiradi. Ularning ahamiyati barcha korxonalar uchun bir xil emas. Qaysi omillar yyetakchilik qilishiga qarab xom ashyo resurslari, mehnat resurslari, aloqa yo'llari yoki mahsulotni sotishga yo'naltirilgan korxonalar farqlanadi.

Mehmonxona korxonalari, birinchi navbatda, mahsulotni sotishga yo'naltiriladi. Mahsulot iste'molchiga yetkazib beriladigan sanoatdan farqli o'laroq, mehmonxonalar sohasida buning teskarisi sodir bo'ladi: mehmonxona xizmatlaridan foydalanish uchun mehmon bu yerga kelishi talab etiladi. Shundan kelib chiqib, mehmonxona korxonasini joylashtirish o'rniga yaqinlik va qulaylik kabi talablar qo'yiladi. Masalan, ishbilarmon turistlar muayyan mehmonxonani tanlashda asosan uning qulay yerda joylashganligi omilidan kelib chiqadilar (mehmonxona shahar markazida joylashgani ma'qul).

Mehmonxona xizmatlariga mahsulot deb qaralganda, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning uch darajasi farqlanadi:

1) alohida xizmatlar va xizmatlarning guruhlari;

2) «mehmonxona» mahsuli - xizmatlar kompleksi;

3) kengaytirilgan maxsuli.

Mehmonxona majmuasi, yagona mahsul sifatida ikkinchi (o'rta) darajani tashkil etadi. U birinchi (ichki) darajani tashkil etadigan ko'plab alohida xizmatlardan, chunonchi: xodimlar, oshxona, portyelar, metrdotellar xizmatidan tashkil topadi. «Mehmonxona maxsuli» mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlarni to'ldiruvchi mehmonxona joylashgan hududdagi takliflar bilan birgalikda uchinchi (tashqi) daraja-kengaytirilgan «mehmonxona maxsuli»ni tashkil qiladi.

Mehmonxona xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari quyidagilardan iborat:

1. Ishlab chiqarish va foydalanish jarayonlari bir vaqtda sodir bo'lmaydi;

2. Saqlash imkoniyatlari cheklangan;

3. Mehmonxona xizmatlari muddatli xususiyatga ega;

4. Ishlab chiqarish jarayoniga mehmonxona xodimlari keng jalb qilinadi;

5. Mehmonxona xizmatlariga bo'lgan talab mavsumiy xususiyatga ega;

6. Mehmonxona xizmatlari va sayohat (safar) maqsadlari o'zaro bog'liq;

7. Ishlab chiqarish va foydalanish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lmasligi.

Xizmatlarga xos bo'lgan umumiy xususiyat - ishlab chiqarish va foydalanish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lishi, uzluksizligi mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlar kompleksiga nisbatan to'liq amal qilmaydi. Ayrim mehmonxona xizmatlari bu yerda mijozning mavjudligi bilan bog'liq emas. Masalan, xonani tozalash va uni sotishga tayyorlash joyi va vaqtiga ko'ra resepsiya xizmatida xonaning sotilishi va unga mijozning bevosita joylashishi vaqti bilan mos kelmaydi. Ovqatlantirish xizmatlari ko'rsatish jarayonlari ham bir vaqtda sodir bo'lmasligi bilan tavsiflanadi: aksariyat hollarda ovqatlar boshqa joyda va qisman mijoz hozirligida amalga oshiriluvchi dasturxonni tuzash va taomni tortish jarayonlaridan farqli bo'lgan boshqa vaqtda tayyorlanadi. Mehmonxona korxonasi tegishli jarayonlarni shunday tarzda ajratishga majbur. Bu yerda bevosita xizmatlar ko'rsatish uchun ma'lum vaqtda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan talabni qondirishga mo'ljallangan tayyorgarlik ishlari amalga oshirilishi lozim.

Saqlash imkoniyatlarining cheklanganligi: Umuman olganda, mehmonxona xizmatlari majmuasi kelgusida sotish uchun saqlab qolinishi mumkin emas. Agar joriy kun davomida mehmonxona xona sotilgan bo'lmasa, uni shu kun uchun qo'shimcha tarzda sotish mumkin emas. Bu ovqatlanish xizmatlariga ham tegishli. «Taomlar va

ichimliklar» tipidagi moddiy xizmatlarni ma'lum darajada (yo'l qo'yilgan foydalani muddati davomida) saqlash mumkin bo'lsada, ularni foyda qilish bilan bog'liq xizmatlar talab qilinmay qoladi va ularga haq to'lanmaydi.

Mehmonxona xizmatlarining muddatliligi: Mehmonxona korxonasining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, unda mijozlarga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq muammolar tez hal qilinishi lozim. Mehmonxonani tanlashda ushbu omil, uning joylashgan o'rni bilan birga, muhim ahamiyatga ega. Ayrim mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish vaqti hatto soniyalar bilan o'lchanadi. Zamonaviy mehmonxonalar orasida eng tez xizmat ko'rsatishni Tokio shahridagi mehmonxona taklif qiladi. Bu yerda tashrif buyurgan mehmonni rasmiylashtirish, haq to'lash, kalitlarni olish va boshqa shunga o'xshash xizmatlar uchun sarflanadigan vaqtning yuqori chegarasi 45 soniya bilan cheklangan. Vaholanki, aksariyat mehmonxonalarda yuqorida zikr etilgan operasiyalarni amalga oshirishga 10-15 daqiqa beriladi[16].

Ishlab chiqarish jarayoniga mehmonxona xodimlarining keng jalb qilinishi: Ishlab chiqarish jarayonida xodimlarning keng ishtirok etishi mehmonxona xizmatlarining muhim xususiyatidir. Ko'proq mashina va avtomatlardan foydalaniladigan sanoat xizmatlaridan mehmonxona xizmatlari aynan shu jihati bilan farq qiladi. Inson omilining jalb qilinishi sifatning har xilligi, o'zgaruvchanligiga ancha kuchli ta'sir ko'rsatadi. Bu mehmonxona xizmatlarining rivojlanishi sohasidagi muhim muammolardan biri bo'lib qolayotir. Mazkur muammoni hal qilish uchun aksariyat mehmonxona korxonalarida xizmatlar ko'rsatish standartlari - ijro etish uchun majburiy bo'lgan mijozlarga xizmatlar ko'rsatish qoidalari majmui ishlab chiqiladi. Bunday standartlarni belgilashdan maqsad amalga oshiriladigan barcha operasiyalarning sifati belgilangan darajada bo'lishini kafolatlashdan iboratdir. Mehmonxona korxonasida mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasiga va

[16]Ефимов О.П. "Экономика гостиниц и ресторанов".учебное пособие. -М.: "Новое знание", 2004.

xodimlar faoliyatiga standartda belgilangan mezonlarga qarab baho beriladi. Bunday mezonlarga asosan quyidagilar kiradi:

- axborot olish yoki bronlash haqidagi qo'ng'iroqqa javob berish vaqti (15, 20, 30 soniya);
- joylashtirish xizmatida hujjatlarni rasmiylashtirish vaqti. Tashrifning ommaviyligidan qat'i nazar, mijozlar muayyan mehmonxona korxonasida belgilangan vaqt (5, 10, 15 daqiqa)dan ortiq navbatda turib qolmasligi kerak;
- muayyan xizmatni ko'rsatishga sarflanadigan vaqt. Masalan, bagaj xonaga mijoz joylashganidan keyin 3 daqiqadan kechikmay yetkaziladi; xonalarda yashovchi mijozlarning shaxsiy buyumlarini yuvish va tozalash bir sutka ichida amalga oshiriladi va h.k.;
- xizmatlar ko'rsatuvchi xodimlarning tashqi ko'rinishi hamda rasmiy kiyim (uniforma)ning mavjudligi;
- xodimlarning chet tillarni bilishi va h.k.

Mehmonxona xizmatlariga bo'lgan talabning mavsumiyligi: Yil mavsumiga (aksariyat turistlar yoz oylarida dam oladi) shuningdek, hafta kunlariga (ishbilarmon turistlar mehmonxonaga ish kunlari tashrif buyuradi) qarab talabning o'zgarib turishi mehmonxona xizmatlari bozoriga xos xususiyat bo'lib, u mehmonxonalar xonalarining yuklanishiga ancha jiddiy ta'sir ko'rsatadi.

Mehmonxona xizmatlari va sayohat (safar) maqsadlarining o'zaro bog'liqligi: Mehmonning muayyan joyga tashrif buyurishi haqidagi qarori odatda bu yerda muayyan mehmonxonaning mavjudligi omiliga asoslanmaydi. Bunday qaror butunlay boshqa omillarga, chunonchi: dam olish, sport bilan shug'ullanish, davolanish imkoniyatining mavjudligiga qarab qabul qilinadi. Mehnat ta'tili vaqtida safarga chiqishni rejalashtirgan odam avval safar uchun muayyan joyni yoki mintaqani, balki butun mamlakatni tanlaydi. Faqat shundan keyingina u ma'qul mehmonxona korxonasini yoki boshqa joylashtirish vositasini tanlash haqida bosh qotiradi. Ammo tanlashda bunday ketma-ketlik doim ham amal qilavermaydi. Agar shaxs o'z tajribasidan muayyan

mehmonxona bilan tanish bo'lsa, tanlash jarayoni teskari ketma-ketlikda sodir bo'lishi ham mumkin.

Respublikamizda xizmat ko'rsatish sohasi bozor munosabatlarining shakllanishi va chuqurlashib borishi bilan yanada rivojlantirish, unda raqobat muhitini vujudga keltirish, hozirgi murakkab sharoitda kun tartibiga turli yangi va o'ta muhim masalalarni qo'ymoqda. Bular safida turizm sohasidagi mehmonxonalar servisining sifati va samaradorligini oshirish masalasi o'ta muhim o'rin tutadi.

2. Xona xizmatini tashkil etish

Birinchi darajali mehmonxona nomerda xizmat ko'rsatuvchi Room Service xizmatiga ega bo'lishi kerak(hatto foyda keltirmasa ham). Agar ushbu xizmat to'g'ri tashkil etilsa, mehmonxona daromadining 15% ni tashkil etishi mumkin. Room Service da menyu odatda cheklangan bo'ladi(ba'zida restoran menyusidan alohida tayyorlanadi), lekin yuqori klassli otellarda ushbu xizmat orqali restoran taomlariga ham buyurtma berish mumkin. Ushbu xizmatda eng asosiysi – yetkazib berish tezligi, shuning uchun maxsus servis lifti bo'lishi talab etiladi. Taom telejkalarda, taomning zaruriy haroratini ta'minlovchi maxsus konteynerlarda olib kelinadi. Xizmatning asosiy ishi nonushtaga to'g'ri keladi (70%gacha). Ertalabki buyurtmaning ¾ qismi bu oddiy «kontinental» nonushtadir.

Room Service xizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun o'z nomeri eshigining tashqi qo'lida osib qo'ygan kartochka orqali buyurtma berishi mumkin(menyu va buyurtma vaqtini kartochkada ko'rsatadi). Kichik mehmonxonalarda ushbu xizmatlarning ish vaqti chegeralangan. Katta mehmonxonalarda uzluksiz ishlaydi. Room Service da narxlar restorandan ko'ra qimmatroq bo'ladi.

«Nomerlarda xizmat ko'rsatish» termini avval nomer xonalariga xizmat ko'rsatish ma'nosida qo'llanilar edi. Ushbu bo'limda u tor ma'noda qo'llaniladi ya'ni- nomerda ovqat va ichimliklar olib kelish.

Mehmonxona oziq-ovqat kompleksining bu xizmati sifatini oshirish uchun quyidagi ikki yo'nalishda ish olib borish zarur:

- birinchidan, buyurtmani o'z vaqtida bajarilishini ta'minlash, ayniqsa nonushtalarni, chunki ushbu xizmat mehmonlar orasida eng mashhuri;
- iloji boricha xizmat narxlarini arzonlashtirishga erishish;

Ushbu xizmat faoliyatini rejalashtirish uchun menejer quyidagi harakatlarni amalga oshirishi mumkin.

Zaruriy uskunular masalan, servis aravachasi, la'lilar,kerakli haroratni saqlab turuvchi maxsus qopqoqli tarelkalar va boshqa narsalarni buyurtma berish.

Rejalashtirilgan ish hajmiga qarab menejer kerakli xodimlar sonini belgilaydi va ularning ish grafigini tuzadi (ishsiz ham qolmasin, ishdan charchasmasin).

Menyu tuzilayotganda ayniqsa ehtiyotkor bo'lish zarur, tayyorlangan taom ham ishtahali va ham sifatini yo'qotmasligi muhimdir. Nomerda xizmat ko'rsatish menyusi o'rta hol mijozlar ta'biga mo'ljallangan. Hatto besh yulduzli otellarda ham oddiy gamburgerni menyudan olib tashlash kerak emas, chunki uni bolalar yaxshi ko'radi. Ko'pincha ortiqcha tashvish orttirmaslik uchun(taomni tayyorlash jarayonida) «Room Service» menyusini restoran menyusidan kelib chiqib tuzadilar.

Alohida taomlarga narx belgilashda haqqoniy yondashish muhim, chunki hatto oqilona narx ham mehmonlar uchun juda ham qimmat tuyulishi mumkin va ular sizning xizmatingizdan voz kechadilar.

Axborotni aniq va tezkor uzatish- nomerlarga sifatli xizmat ko'rsatish garovidir. Aloqa kanalining bir tarafida – buyurtma olish, ikkinchi tarafida minnatdor mijoz turadi. Bu voqyealar o'rtasida – mijozlar, buyurtma oluvchilar, oshpazlar va ofisiantlar o'rtasida axborot almashish jarayoni turadi.

Har bir qavatlarda joylashgan bufet-barlar yordamida mehmonxona nomerlarida xizmatni tashkil etish mumkin. Bufet-bar inshooti restoran oshxonasi tarqatish joyi bilan xizmatchi lift, zina va

telefonlar bilan bog'langan bo'lishi kerak. Buyurtma berish uchun ofisiantni nomerda chaqirish maxsus signallar orqali ham amalga oshirilishi mumkin. Qavatlarda yordamchi bufetlarni tashkil etish iloji bo'lmaganda bevosita restoranning o'zidan nomerda ovqatlanishni tashkil etish mumkin. Buning uchun nomerda beriladigan idish-tovoqlar, priborlar rangini, shaklini restoran idishlaridan ajratish kerak.

Nomerlarda xizmat ko'rsatishni ikkita ofisiantga topshirish maqsadga muvofiqdir.biri buyurtmani tayyorlaydi, ularning vaqtida bajarilishini ta'minlaydi, idishlarni, priborlarni, skatertlarni, ziravorlarni, nonni tanlaydi, ularni aravacha yoki la'liga joylashtiradi, ichimlik va gazaklarni tayyorlaydi, ularni nomerga olib boradi, yangi buyurtmani qabul qiladi.

Ikkinchi ofisiant asosan mahsulotlarni restorandan yordamchi bufetga olib boradi, bo'sh vaqtida esa birinchi ofisiantga yordam beradi.

Bir vaqtning o'zida bir nechta nomerlarga xizmat ko'rsatishda ofisiant bitta aravachada buyurtmalarni olib keladi, nomerlarga navbat bilan kirib, nima buyurilgan bo'lsa nomerdagi maxsus stolga qo'yadi. Keyin stolga skatert yoyib, yoki har bir odam uchun ittadan salfetka qo'yib, servirovka qoidalariga rioya qilgan holda servirovka predmetlarini, buyurtmani, gazak, taom va ichimliklarni joylashtiradi.

Bo'shagan idishlarni bir qancha vaqt o'tganidan so'ng olib ketadi. Idishlarni olib ketishdan oldin mehmonlardan so'rash kerak bo'ladi. Har bir nomerda ovqatlanish bo'limining telefon raqami bo'lishi zarur.Mehmon telefon orqali buyurtma beradi(nonushta, tushlik, kechki ovqat, ichimlik). Dispetcher mehmon xonasi raqami, odamlar soni, taom, buyurtma porsiyasi, buyurtmani qabul qilgan vaqt, buyurtmani taqdim etish vaqtini yozib oladi va ijro uchun yuboradi.

3. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etish

Restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, to'y va boshqa tadbirlar o'tkaziladi. Tashkil qilinadigan banketlar

ofitsiantlarning to'la yoki qisman ishtiroki bilan amalga oshiriladi. Banket - furshet, banket - kokteyl, choy - banketlari bo'ladi. Bunday banketlar ko'pincha xorijiy mamlakatlarda tashkil etiladi. Banket o'tkazish uchun *buyurtma qabul qilish, tayyorgarlik ko'rish, banketda xizmat ko'rsatish va boshqa xizmatlardan* iborat bo'ladi.

Buyurtma qabul qilish. Banketlar, tadbirlar va to'ylarga buyurtma qabul qilish yakka yoki guruh buyurtmalaridan tubdan farq qiladi. Bunday buyurtmalar bir necha kun, hatto oy oldin beriladi. Aynan belgilangan kun restoran bo'sh bo'lishi kerak. Shuning uchun, buyurtmachi oldinroq harakat qilishi maqsadga muvofiqdir. Bunday banketlarni o'tkazishda faqat taom, ichimliklargina emas, balki, yana bir qancha masalalar bo'yicha kelishib olinadi. Buyurtma beruvchi bilan restoran ma'muriyati o'rtasida og'zaki yoki yozma qator bandlardan iborat shartnoma tuziladi. Tajriba shuni ko'rsatadiki, buyurtma bosh ofitsiantga berilsa, u bilan kelishilsa, banketlar, tadbirlar muvaffaqiyatli o'tadi, chunki restorandagi butun xizmat jarayoni uning rahbarligida amalga oshiriladi. Buyurtma qabul qilishdan oldin bosh ofitsiant buyurtmachiga zalni ko'rsatadi, sharoit bilan tanishtiradi, stollarni joylashtirish rejasini tuzadi. Eng hurmatli mehmonlar va boshqa mehmonlarni joylashtirish tartibini kelishib oladi. Bundan tashqari stollarni gullar bilan bezash, san'atkorlar o'rni, raqs joylari va boshqa masalalar hal qilinadi. Xizmat ko'rsatish tartibi, shuning bilan birga idish - tovoqlarga yetkazilgan zararni to'lashni ham tushuntiradi. Restoran ma'muriyati taom va ichimliklar bahosini pasaytirish yoki ayrim taom, ichimliklar va shirinliklarni majburan berishga haqqi yo'q.

Buyurtmani rasmiylashtirishga tadbir o'tkaziladigan sana, boshlanish vaqti, tugallanish vaqti, tadbir o'tkaziladigan joy, qatnashuvchilar soni, dastlabki taomnoma va buyurtmaning taxminiy bahosi ko'rsatiladi. Buyurtma maxsus buyurtmalar kitobida belgilangan shaklda ruyxatdan o'tkaziladi. Buyurtmachi dastlabki kelishuvdan so'ng buxgalteriya kirim orderi asosida 50% dan kam bo'lmagan miqdorda avans to'laydi. Keyinchalik tadbir boshlanishiga

2 kun qolganda bosh ofitsiant buyurtmachi bilan birgalikda buyurtma xisobini rasmiylashtiradi.

Gazaklar, issiq taomlar, ichimliklar, qandolat va boshqalar mahsulotlarga buyurtma kamaytirilsa, agar u buyurtmachining taklifi bilan bo'lsa ham, mahsulot bahosidagi pul buyurtmachiga qaytariladi va bosh ofitsiant buyurtmadagi taomlarni o'chirib tashlaydi. Ba'zi hollarda buyurtmachining xohishiga qarab bu qaytariladigan summaga boshqa mahsulot berilishi ham mumkin.

Restorandagi tadbir vaqtida qo'shimcha buyurtmalar beriladigan bo'lsa, ofitsiant xisob bo'yicha rasmiylashtiradi. Buyurtma xisobiga o'chirib yozish mumkin emas. Buyurtma xisobga turli sabablarga ko'ra xizmat ko'rsatiladigan kunga o'zgartirishlar kiritilayotgan bo'lsa, buyurtma xisobiga belgilanadi.

Restoran buyurtma qabul qilib bo'lgan, ammo o'ziga bog'liq bo'lmagan sabablarga ko'ra tadbirni o'tkaza olmaydigan bo'lib qolsa, ma'muriyat yaqin joydagi restoranlardan birontasida tadbirlarni tashkil etish chorasini ko'radi. Bu haqda buyurtmachiga belgilagan sanadan 7 - 8 kun oldin habar berishi kerak.

Restoranda tadbir kechalariga belgilangan tartibda musiqa xizmati bilan o'tkazish muhim ahamiyatga ega. Tadbir kechalari o'tkazilganda restoran ma'muriyati tadbirning musiqa dasturiga o'zgartirishlar kiritishi mumkin.

Buyurtmachining huquq va majburiyatlari. Buyurtmachi hamma buyurilganmahsulotlardan xizmat boshlanishiga 1 sutkadan kam bo'lmagan muddat ichida voz kechishi mumkin. Agar tadbir yoki banketdagilarning bir qismi kelmaydigan bo'lsa, buyurtmachining yozma arizasi tadbir boshlanishiga 4 - 5 soat qolganda berilsa, kelmaganlar xisobiga to'g'ri keladigan mablag' qaytariladi. Mabodo undan kam vaqt ichida habar berilsa, bunday hollarda taomni boshqalarga realizatsiya qilish imkoni bo'lmasa, buyurtmachi mahsulot tannarxini qoplashi mumkin.

Shuningdek, dalolatnomaga ichimliklar, buyurtma xisobiga kiritilgan ammo stolga tortilmagan issiq va shirin taomlar, qandolat

mahsulotlari kiritilmaydi. Dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlarni nima qilish kerakligini buyurtmachining o'zi hal qiladi. Realizatsiya qilinmaydigan ammo dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlar summasi buyurtmachining xizmat uchun to'lagan summasidan ayriladi. Shuning uchun, buyurtmachi tadbir oxirigacha restoranda bo'lishi kerak.

Banketning bir necha turlari mavjud bo'lib, ulardan biri fursheт - banketdir.

Furshet - banket. Bunday banketlar rasmiy harakterga ega bo'lib, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi. Furshet - banketlar, shuningdek, yubiley, oilaviy va boshqa bayram tadbirlari munosabati bilan ham o'tkazilishi mumkin.

Furshet - banketlar o'tkazilganda qatnashuvchilar o'rindiqlarda o'tirmaydilar, tik turib tamaddi qiladilar va ichimliklar ichadilar. Bunday banketlarning o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, taomnomada asosan gazaklar, taomlar, ichimliklar, dessert va qandolat mahsulotlari assortimenti bo'ladi.

Taom va ichimliklar jumlasiga quyidagilar kiradi:

- gazaklar (sabzavotlar, baliqlar va go'sht mahsulotlari mevalar bilan aralashtiriladi);
- qiymalangan tuxumga boshqa mahsulotlar qo'shiladi;
- baliq gazaklari (dudlangan baliqlar, seld, baliq pashteti, rulet va boshqalar);
- go'shtli gazaklar (yaxna go'sht assortimenti, uy va ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);
- pishloq qo'shilgan gazak (pishloqning har xil turlari).



7.3.1-rasm. **Banket zali**

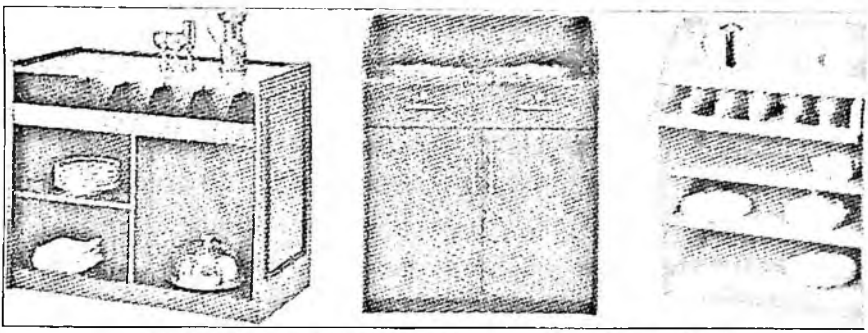
Furshet - banketlarning o‘ziga xos yana bir tomoni shundan iboratki, taom va gazaklar har bir mehmonga alohida oz - ozdan beriladi, iste’mol qilish ham oson bo‘ladi. Taom va gazaklar iste’moliga qulay bo‘lishi uchun maydalab to‘g‘raladi va pichoq ishlatmasdan sanchqi bilan yeyiladi. Furshet - banketlarda xizmat ko‘rsatish restoran zalida xizmat ko‘rsatishga qaraganda 4 - 5 marta oson kechadi. Banket davomiyligi 1 soatdan oshmaydi.

Banketga tayyorgarlik ko‘rish. Furshet - banket stollari odatdagi stollardan balandroq bo‘lib (90 sm), stollarning kengligi 1,5 m. Qo‘yilgan stollarda har bir mehmonga 15 - 20 sm joy mo‘ljallanadi. Stollarning har ikki tomonida mehmonlar joylashtiriladi. Mehmonlar va banket qatnashchilari bir tomonda bo‘lishlari ham mumkin, unda stolning faqat odamlar bor tomoni bezatiladi va xizmat ko‘rsatiladi.

Qo‘yilgan stollar uzunligi 10 m dan oshmasligi kerak. Odatda stollar T, P, Sh harflari shaklida joylashtiriladi va markazda hurmatli mehmonlar uchun joy ajratiladi. Stollar orasi va stollarning devor bilan oralig‘i 1,5 m dan kam bo‘lmasligi, mehmonlar erkin harakat qila olishlari zarur.

Furshet stollari maxsus banket stollariga to‘shaladigan dasturxonlar bilan bezatiladi, dasturxon chetlari stol chetidan ancha pastda osilib turishi lozim. Dasturxonlarning hamma osilib turadigan pastki tomonlari yerga nisbatan bir tekis bo‘ladi.

Zalda asosiy furshet stollaridan tashqari ofitsiantlarning yordamchi stollari ham bo‘ladi. Ular devor yoniga joylashtirilib, idish - tovoq va anjomlar uchun foydalaniladi.



7.3.2-rasm.**Ofitsiantlarning yordamchi stollari**

Furshet stollarini bezashda xizmat ko‘rsatish xususiyatlari xisobga olinadi. Tajribalardan ma’lumki, bunday banketlarda har bir mehmon uchun uchtadan ryumka va bitta fujer bo‘lishi kerak. Gazaklar, ichimliklar va meva uchun anjomlar oldindan qo‘yiladi. Furshet stolini bezashda shisha va billur idishlardan foydalaniladi.

Gullar qo‘yilgan guldonlar, mevalar va boshqa ichimlik shishalari stol markazi bo‘ylab qo‘yiladi. Taomnomada sharbatlar ko‘rsatilgan bo‘lsa, fujerlar yoniga stakanlar qo‘yiladi, ular ryumkalar qatorida tursa ham bo‘ladi. Spirtli ichimlik shishalarining etiketkalari mehmon tomonga qaratilgan holda bo‘lishi lozim.

Taxlangan tarelkalar stol chetidan 2 sm ichkariga, stolning oxirgi tomonidan 0,7 - 1m stol markazi tomon qo‘yiladi. Tarelkalar stolning har ikki tomoniga simmetrik tarzda joylashtiriladi, ammo stolni «ilon izi» shaklida bezatish bundan mustasno. Keyin stol anjomlar bila bezatiladi va guruh qilib qo‘yiladi. Sanchqilar tarelkalar miqdori

qarab, pichoqlar ikki barobar kam qo'yiladi. Gazak pichoqlari tarelkalarning o'ng tomoniga, o'tkir tomoni tarelkalarga qaratib qo'yiladi, sanchqilarning tishlari esa yuqoriga qaratib, chap tomonga qo'yiladi. Dessert sanchqisi va pichoqlari ham yuqoridagidek teriladi, ikkiga to'rtga yoki buklangan sochiq - salfetkalar dessert tarelkalari ustiga yoki ularning yoniga qo'yiladi. Taomnomaga binoan furshet - banketlarida dessert tarelkalari nazarda tutilmagan bo'lsa, sochiq - salfetkalar gazak tarelkalari yoniga qo'yiladi.

Banket boshlanishiga 30 daqiqalar qolganida gazaklar va non keltiriladi. Birinchi navbatda o'z xususiyati va ko'rinishini tezda yo'qotadigan taomlar olib kelinadi. Qolganlari dasturxonga mehmonlar kelgach tortiladi. Oldin katta idishlardagi, so'ng kichik idishlardagi gazaklar keltiriladi. Ko'pchilik gazaklar chinni idishlarda olib kelinadi. Gazak idishlari stol markaziga yaqinroq, stol chetidan 25-30 sm oraliqda turadi, chunki stolda mehmonlarning tarelkalari, ryumkalari turadi. Har bir idishda taom olish uchun anjomlar bo'lishi kerak. Bundan tashqari stol ustida, albatta, tuz va garimdori bo'lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo'yiladi.

Stol bezash tugatilgach, ofitsiantlar hamma zarur anjomlar joy - joyiga qo'yilganligini tekshirib chiqishi kerak. Mehmonlar kelguniga qadar ofitsiantlarning bir qismi zalda bo'ladi. Bosh ofitsiant ko'rsatmasi bilan boshqa ofitsiantlar o'z tayyorgarlik ishlari bilan mashg'ul bo'ladi. Furshet - banketlarda xorijiy davlatlardan mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, davlat bayroqlari osiladi. O'zbekiston Respublikasi bayrog'i hurmatli mehmonlardan o'ng tomonda, banket qaysi xorijiy davlat sharafiga o'tkazilayotgan bo'lsa, ular bayrog'i chap tomonda turadi.

Furshet - banketda xizmat ko'rsatish. Furshet - banketlarda xizmat ko'rsatish me'yor bo'yicha har bir ofitsiantga 18 - 20 tadan mehmon to'g'ri keladi. Ofitsiantlar zal stollari qarshisida tik turgan holda mehmonlarga ichimliklar qo'yib beradi, taom va gazaklarni solib stol ustiga qo'yadi. Taklif qilinganlarning hammasiga, stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni xisobga olib ofitsiantlar qolgan

mehmonlarga ham xizmat ko‘rsatishi, ichimliklar, taomlar, gazaklar taqdim etishi lozim. Ichimliklar tarqatishda ofitsiantlar quyidagi qoidaga rioya qilishlari kerak:

- ofitsiant podnosda ryumkalar, ichimliklar qo‘yilgan holda chap qo‘li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salfetkalar yopilgan bo‘ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif qiladi va o‘ng qo‘li bilan olib beradi;
- ofitsiant mehmonlarga xizmat ko‘rsatish paytida ichimlik shishalari etiketkasi mehmonlarga ko‘rinib turishiga e’tibor berish kerak. Bu ishni ikkita ofitsiant bajarsa ham bo‘ladi: bitta ofitsiant shisha va ryumkalar qo‘yilgan podnosni olib boradi, ikkinchi ofitsiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga quyib beradi.

Stol yaqinida bo‘lmagan mehmonlar uchun ofitsiant stoldan gazak taklif qiladi, bunday hollarda mehmon stoldan bo‘sh tarelkani oladi va ofitsiant unga gazak solib beradi.

Bosh ofitsiant ishorasi bilan mehmonlar sovuq gazaklarning asosiy qismini tamaddi qilib bo‘lganlaridan so‘ng (20 - 30 daqiqa), ofitsiantlar issiq gazak va taomlar berishni boshlaydilar. Issiq gazak va taomlar har bir kishi uchun alohida idishlarda keltiriladi. Issiq gazak va taomlarni ofitsiantlar ikki kishi bo‘lib olib kelishi ham mumkin.

Issiq taomlardan so‘ng, har xil shirinliklar va ularga tegishli idish - tovoq va anjomlar stolga qo‘yiladi. Ichimliklardan shampan vinosi va qadahlar har bir mehmonga tavsiya qilinadi. Furshet - banket kofe ichish bilan yakunlanadi.

Butun xizmat ko‘rsatish jarayonida ofitsiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, bo‘shagan shishalarni darrov yig‘ishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib turadi. Banket tugagach, yig‘ishtirish ishlari quyidagi tartibda o‘tadi:

- eng avval salfetkalar, shishalar, guldonlar va anjomlar navbati bilan olinadi;
- chinni, shisha idishlar yig‘ishtiriladi;

- stol ustiga to‘shalgan dasturxonlardan non ushoqlari va taom qoldiqlari tozalab olinadi, podnoslarga solinadi;
- dasturxonlar va ular ostiga to‘shalgan matolar o‘rab olinadi va keyin pol tozalanadi.

Kokteyl - banket. Konferensiya, ko‘rgazma va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl - banketlar tashkil qilinadi. Odatda, bunday banketlar kechqurun o‘tkaziladi va 2 soat davom etadi. Kokteyl - banket uchun stollarning uzunligi 2 - 4 m, eni 1 - 1,5 m bo‘ladi. Kokteyl - banketlar o‘tkazishda qat’iy bir tartib o‘rnatilmagan. Belgilangan vaqt ichida mehmonlar o‘zlari uchun qulay paytda kelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl - banketlarning o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli - tuman alkogolsiz ichimliklar qo‘yiladi.

Kokteyl - banketni o‘tkazish tartibi ancha ixcham, ortiqcha jihoz, idish - tovoq va anjomlar talab qilinmaydi. Bu banketga ham boshqa banketlarga o‘xshash talablar qo‘yiladi. Ammo, bu banket ancha arzon tushadi. Kokteyl - banketlari alkogolsiz deyilsa ham, ehtiyoj bo‘lganda spirtli va boshqa ichimliklar beriladi. Ya’ni, kon’yak, likyor, vino va shu kabi ichimliklar aralashmasidan shakar va ziravorlar qo‘shib tayyorlangan shirin, xushbo‘y ichimliklar taklif qilinadi. Bunday banketlar ko‘pincha xorijiy davlatlarda o‘tkaziladi.

Banketga tayyorgarlik ko‘rish. Zalga banket stollari qo‘yilmaydi, ammo zalning qulay joyida, devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar bo‘ladi.

Banketda idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadahlarga qo‘yilgan ichimliklarni ofitsiantlar podnoslarda olib yurib mehmonlarga taklif qiladi. Yengil turli xildagi gazaklar, sovuq taomlar, issiq taomlar oz - ozdan solinib tarqatiladi. Baliqli taomlar, shirinliklar ko‘p bo‘ladi.



7.3.3-rasm. **Banket zali**

Kokteyl - banketlarida cheklangan miqdorda chinni, shisha idishlar va metall buyumalardan foydalaniladi. Ryumka, qadahlar ko'proq kerak bo'ladi. Kokteyl - banketlari uchun ishlatiladigan idish - tovoq va anjomlar miqdori keladigan mehmonlar soni va malakasiga, gazak va ichimliklar assortimentiga, banket o'tkazilayotgan zalning muvofiqligi va boshqa sabablarga bog'liq.

Kokteyl - banket restoranda o'tkazilmay, boshqa binoda o'tkaziladigan bo'lsa, u joyni banket zaliga o'xshatib bezash kerak. Bunday hollarda hamma narsa shu yerning o'zida tayyorlanadi. Agar banket o'tkazish uchun ikkita xona bo'lsa, birida bufet joylashadi, boshqasida gazak va taomlar tayyorlanadi. Bu ishni bufetchi va ofitsiantlar bajaradilar. Bufetni ishga tayyorlash, kokteyl tayyorlash, ryumka va qadahlarga qo'yilgan ichimliklarni stollarga tez qo'yish uchun bir necha bufetchilar yoki tajribali ofitsiantlar tayinlanadi.

Bufetchilar xizmat ko‘rsatadigan bo‘lsa, ularga yordamchilar tayinlanadi, yordamchilar tezlik bilan ichimliklarni qo‘yib beradi.

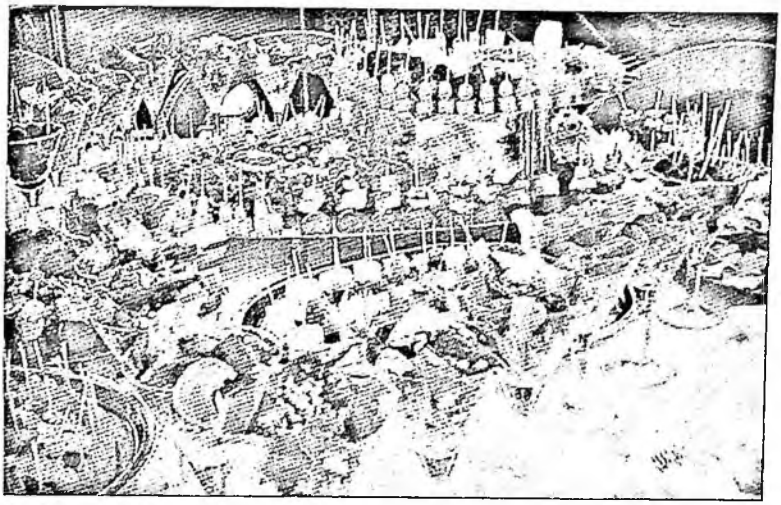
Banketga tayyorgarlik ko‘rganda bufet stollariga, albatta, ichimliklarni xisobga olgan holda, ryumka, stakan, qadahlar guruhlab qo‘yib chiqiladi. Qolgan idish - tovoq va anjomlar bufetda saqlanadi. Ichimliklar banket boshlanishidan oldin ochilib tayyorlanadi. Birinchi mehmon kelganiga qadar ryumka, stakan, qadahlarning to‘rtdan bir qismi ichimliklar bilan to‘ldiriladi va podnoslarga qo‘yilib, usti salfetka bilan yopiladi. Ichimliklar idishlarga to‘ldirib qo‘yilmaydi, ya’ni uchdan ikki qismigacha qo‘yiladi. Ichimliklar orasidagi masofa 1 - 2 sm dan ko‘p bo‘lishi kerak.

Banket boshlanishidan bir necha daqiqa oldin ofitsiantlar taom va ichimliklarni yordamchi stollarga olib kelib qo‘yadi. Lekin ishlatiladigan barcha idish – tovoqlar toza, talabga javob berishi lozim.

Kokteyl - banketda xizmat ko‘rsatish. Zalga kirishda mehmonlarni banket tashkilotchilari kutib oladi. Mehmonlardan birinchisining zalda ko‘rinishi bilan ofitsiantlar xizmat ko‘rsatishni boshlaydi. Xizmat boshlanishida zalda qancha mehmon borligiga qarab, tirsak barobarida ko‘targan ofitsiantlar avval chap qo‘lda podnosda ichimliklar, keyin boshqa ofitsiantlar gazaklarni olib, har bir mehmon oldiga kelib ichimlik va gazaklarni tavsiya etadi.

Ba’zida mehmonlar sharbat so‘rashi mumkin, lekin ofitsiantda bu ichimlik bo‘lmasa, bufetdan olib keladi. Agar mehmon istagan ichimlik bufetda ham bo‘lmasa, ofitsiant mehmondan uzr surab, boshqa ichimlik taklif qilishi mumkin.

Ba’zi mehmonlar bo‘shagan ryumka, qadahlarini podnosga qo‘yishni xohlasalar, ofitsiant podnosni tutadi yoki ryumkani o‘ng qo‘li bilan olib eng yaqin yordamchi stolga qo‘yadi.



7.3.4-rasm. **Banket stoli**

Issiq gazaklarni banket egasi va bosh ofitsiant bilan kelishilgan holda beriladi. Gazaklar bo'lakchalarga bo'lingan bo'lsa, har bir bo'lakchaga bittadan alohida sanchgich bo'ladi, mehmonlar bemalol olib iste'mol qiladi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofitsiant podnosni chap qo'lida, o'ng qo'lida esa bo'shagan sanchgichlarni solishi uchun tarelka bo'ladi. Ofitsiantlar mehmonlar kelganidan boshlab to oxirgi mehmon qolguncha uzluksiz xizmat qiladi.

Choy - banketi. Choy - banketlar tug'ilgan kunlar va boshqa tadbirlarda o'tkaziladi. Bunday banketlarda mehmonlar uncha ko'p bo'lmaydi. Bunday tadbirlar ko'p hollarda soat 16 dan 18 largacha o'tkaziladi va 2 soat davom etadi. Choy -'banketini o'tkazilishda qat'iy qoida yo'q. U erkin holda o'tkaziladi.

Banketga tayyorgarlik ko'rish. Choy - banketiga tavsiya etiladigan jihozlardan aylana, uzun stollar, ular bo'lmasa kvadrat, to'g'ri to'rtburchakli stol - o'rindiqlar, o'rindiqlar, yumshoq kursi va divanlar qo'yiladi. Choy stollari zalning markaziga yoki mehmonlar uchun qulay joylarga joylashtiriladi. Zalga bir qancha stollar qo'yiladigan bo'lsa, ular orasida mehmonlar o'tishi, ofitsiantlar yurishi

uchun yo‘lak bo‘lishi lozim. Asosiy choy stollaridan tashqari ofitsiantlar uchun yordamchi stollar ham qo‘yiladi.

Tadbirning mavzusiga qarab rang - barang gulli dasturxonlar va ularga mos keladigan sochiq - salfetkalar tanlanadi. Lekin silliqlangan, oyna bilan qoplangan stollarga dasturxon to‘shalmaydi.

Banket taomnomasida taomlardan tashqari quritilgan mevalar non - qandolat mahsulotlari, har xil turdagi shirinliklar ham bo‘ladi. Choy stoliga sovuq gazaklar berish tavsiya etilmaydi.

Mevalar uchun tarelkalar va anjomlar 4 - 6 tadan taxlanib, mehmonlar uchun qulay joyga qo‘yiladi. Ular xizmat qiluvchilar uchun ham qulay bo‘lishi kerak.

Choy - banket stoliga mayda dessert tarelkalari, spirtli ichimlik idishlari, ryumkalar, shampan vinosi qadahlari, choynak - piyola, qanddon va qandni olgich, qandolat mahsulotlarini solish uchun idishlar qo‘yiladi. Choy stolidagi har bir mehmonga agar taomnomaga kiritilgan bo‘lsa, kichik dessert tarelkasi, uning yoniga likyor va kon’yak uchun ryumka qo‘yiladi. Ba’zi banketlarda shampan vinosi ham beriladi. Shampan vinosi uchun qadahlar vino ryumkalarining chap tomonida turadi. Pichoq, sanchqi, qoshiq dessert tarelkalariga yoki uning yoniga qo‘yiladi. Gulli sochiq - salfetkalar chiroyli buklanib, dessert tarelkalariga yoki ularning yoniga, chap tomonga qo‘yiladi.

Kuldon, sigaretalar, gugurt choy stoliga qo‘yilmaydi. Ular zarur bo‘lganda ofitsiantlar olib kelib beradi. Choy stolining bezagi-samovardir. U asosiy stol ustiga yoki maxsus tayyorlangan stolga qo‘yiladi. Chinni choynak - piyolalar, chashkalar samovar yonida bo‘ladi.

Choy - banketda xizmat ko‘rsatish. Ofitsiantlar mehmonlarni bezatilgan stollarga taklif qiladi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug‘lari joylashtiradi. Hamma mehmonlar joylashganlaridan so‘ng, ofitsiantlar mehmonlarga shirinliklar va ichimliklar tavsiya qiladi. Ofitsiant o‘ngdan chap tomonga yurib taomlarni beradi. Taom idishlarini qo‘yish uchun har bir mehmon oldiga kichik tarelkalar qo‘yiladi. So‘ngra issiq ichimliklar, qandolat mahsulotlari qo‘yiladi.

Ofitsiantlar foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirib oladi va toza dessert tarelkalari, anjomlarni beradi. O'zbekistonda choy banketi boshqacha tashkil etiladi. Hozirda kafe va oshxonalarda choylar paxta gulli choynaklarda damlanadi, paxta gulli piyolalar bilan mehmonlar oldiga qo'yiladi. Ofitsiant choyni qaytarib, bir oz tindirib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

Ofitsiantlarning to'la xizmati bilan o'tkaziladigan katta banketlar. Bunday banketlar diplomatlar yig'inlarida, rasmiy qabul marosimlarida o'tkaziladi. Bunday qabullar faqat diplomatlar uchun deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo'ladi. Restoranlarda huddi shunday mehmonlar kutish, ularga xizmat ko'rsatish hamma uchun erkin xisoblanadi. Bunday banketlarda 8 nafardan 50 nafargacha, ba'zan esa 100 dan mehmonlar qatnashadi.

Buyurtma qabul qilish. Bosh ofitsiant banket tashkilotchilaridan buyurtma qabul qilib oladi va eng avval tadbirning sanasi, vaqtini aniqlaydi, mehmonlar soni, tarkibi (jinsi, yoshi, millati, kasbi)ni biladi, tadbirning maqsadi, xarajatlarni (har bir kishi uchun), pul to'lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan hurmatli mehmonlar ro'yxati aniqlanadi. So'ngra bosh ofitsiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket o'tkaziladigan joyni ko'rsatadi. Stollarni joylashtirish tartibi, mehmonlarni o'tqizish rejalari kelishib olinadi.

Bundan tashqari bosh ofitsiant vazifasiga yana quyidagilar kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar tashrif buyursa, o'sha mamlakatlar bayroqlarini osib qo'yish;
2. Hurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish;
3. Stollarda mikrofonlar bo'lishini ta'minlash;
4. Orkestr kerak bo'lsa, uning dasturini aniqlash va kerakli jihoz va asboblar bilan ta'minlash;
5. Banket qatnashchilari uchun shaharlararo va xalqaro telefon bo'yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino chalish imkoniyatini yaratish;
6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar kelishini tashkil etish va hokazo.

Buyurtmachi bilan taomnoma haqida muhokama qiladi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat ko'rsatish jarayonidagi tanaffus va mehmonlarning yurish joylari haqida kelishib oladi. Banket taomnomasi tuzilganda milliy taomlar ham qo'shilishi zarur. Taomnomada qaysi taomlar oldidan bo'lishi, qachon issiq gazak, issiq taom va shirinliklar berilishi belgilanadi. Banket taomnomasiga 3-4 ta sovuq gazaklar, issiq gazaklar, 1-2 ta issiq taomlar, shirinliklar, kofe, mevalar va ichimliklar kiritiladi. Tanaffus paytida qanday ichimliklar berish mumkinligi haqida ham kelishib olinadi. Buning uchun esa tanaffus qancha vaqt davom etishini aniqlab olish kerak bo'ladi.

Banketning har bir mehmoniga taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o'z navbatida stolni bezatadigan bir manzara xisoblanadi. Taomnomaning maxsus kartochkasida har bir mehmonningismi - sharifi, unvoni, lavozimi ko'rsatiladi. Bu kartochkada nafaqat taom va ichimliklar ro'yxati, balki banketning maqsadi ham qisqacha bayon etiladi. Banketda xorijiy mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, ular uchun taomnoma xorijiy tilda yoziladi. Ular stol markaziga yaqin yoki o'ng tomonga qo'yiladi.

Ofitsiantlarni xizmatga tayyorlash. Bosh ofitsiantning vazifasi ofitsiantlarga tadbir yoki banket haqida tushuntirishi, banket boshlanadigan kun esa bosh ofitsiant hamma ofitsiantlarni yig'ib, banket qachon boshlanishi, mehmonlarning soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Mehmonlarni qabul qilib olib, joylashish rejalari bilan tanishtiradi, taom va ichimliklar taomnomasi, banket stollarini bezash xususiyatlari haqida ko'rsatma beradi. Shuningdek, bosh ofitsiant xizmat ko'rsatish, banket stolini bezash, kofe stollarini tayyorlash, bufetdan mahsulotlarni olish va tayyorgarlik bo'yicha ofitsiantlarni tayyorlaydi. Bosh ofitsiant mehnat taqsimoti tamoyili asosida rahbarlik qiladi. 2-4 mehmonga bitta ofitsiant xizmat ko'rsatadi. Yoki bir ofitsiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Agar banket 50-60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12-16 nafar mehmonga 3 ta

ofitsiant xizmat ko'rsatadi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi hollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofitsiant xizmat ko'rsatishi, ham taom, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlashi mumkin.

Jihozlarni joylashtirish. Banket o'tkazishda jihozlar tartib bilan joylashtiriladi. Stol vao'rindiqlar, ofitsiant uchun yordamchi stol va servantlar qo'yiladi. Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, aylana shakldagi stol atrofiga joylashtirish lozim, chunki bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir - birlarini ko'rib turadilar. Bunday stollarga 8 - 12 nafargacha mehmonlarni joylashtirish mumkin.

Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bo'lavermaydi. Agar buyurtma berilgan bo'lsa, kofe uchun alohida zal tayyorlanadi va kofe tarqatishda aylana yoki uzun stollardan foydalanish tavsiya etiladi, ularga 12 - 20 nafargacha mehmonlar joylashtiriladi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining soni, bino ichki dezayni inobatga olinadi. Stollarni bir qator, bir - biriga parallel qilib qo'yish ham mumkin. Bunda hurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi tashrif buyuruvchilarning hech biri hurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan o'tirmasligi kerak va bu haqda bosh ofitsiant bilishi lozim. O'rinlarni rejalashtirganda buyurtmachi bilan kelishib olishi, ayniqsa, xorijiy turistlar ziyofatida o'sha mamlakatga xos udumlar qo'llanilishi maqsadga muvofiq bo'ladi. Mehmonlar stoli bilan asosiy stollar orasida 1 - 2 m yo'lak bo'lishi zarur. Hurmatli mehmonlar uchun stolning faqat bir tomoni bezatiladi, uning eni ensizroq bo'ladi, lekin 70 sm dan kam bo'lmasligi kerak.

Zalda banket stollaridan tashqari yordamchi stollar va servantlar devor burchaklari hamda ustunlari atrofiga qo'yiladi. Ular idish - tovoq va anjomlar, ichimliklar qo'yishda foydalaniladi. Ularning soni zal maydoniga bog'liq bo'lib, bitta yordamchi stol yoki servant 12 - 16 kishiga xizmat ko'rsatish uchun yetarli xisoblanadi.

*Stolni bezash.*Avval stollar ustiga qalinroq yumshoq mato (molton), so‘ngra dasturxon to‘shaladi. Chunki bunday mato qo‘yilsa, stol ustiga qo‘yilgan idish - tovoq va anjomlardan ovoz chiqmaydi, chinni va shisha idishlar sinmaydi, idish tagi stolda tekis turadi, bu esa to‘kilgan suyuqlik namini o‘ziga tortadi va stolga shikast yetkazmaydi.

Restorandagi banket stollari ustiga yoziladigan dasturxonlar ularga mos bo‘lishi, uning chetlari stol chetidan 25 - 30 sm osilib turishi kerak. Agar bundan uzun bo‘lsa, osilib qoladi, kalta bo‘lsa, xunuk ko‘rinadi. Aylana stollarga ham o‘ziga mos dasturxonlar to‘shaladi.

Banket stoliga idishlar, qadah, fujer, ryumka va boshqa anjomlar qo‘yilishi restoran taomnomasiga va gazaklar, taomlar, ichimliklar berilishiga bog‘liq. Banket stoliga oldindan oshxona tarelkalari, ularning ustiga gazak va boshqa chuqur tarelkalar qo‘yiladi. Tarelkalarni qo‘yishning ham o‘ziga xos tartibi mavjud bo‘lib, avval ofitsiant stol markazini aniqlaydi va bezashni boshlaydi. Bir tomoniga katta tarelkani qo‘yadi, uning o‘ng va chap tomonlariga boshqa tarelkalarni qo‘yib chiqadi. Har bir kishiga 0,8 - 1 m joy mo‘ljallanadi. Mehmonlar soniga qarab tarelkalar teriladi.

Uning yana boshqa usuli ham bor, oldin o’rindiqlar qo‘yib chiqiladi, stolning narigi tomonidan har bir o’rindiq qarshisiga tarelka qo‘yiladi va ularga moslab stolning ikkinchi tomoniga ham tarelkalar teriladi.

Banket stoliga tarelkalar terish quyidagicha bo‘ladi:

1. Tarelkaning cheti stol chetidan 1-2 sm ichkarida bo‘ladi.

2. Tarelkaning restoran emblemasi yoki belgisi tashirilgan tomoni mehmonga qaratilishi kerak.

3. Hurmatli mehmonlar o‘tiradigan joylardagi stol maxsus usulda bezatiladi, tarelkalar oralig‘i boshqalarga qaraganda kengroq qoldiriladi.

Tarelkalar stol oyoqlari tepasiga qo‘yilmaydi. Oshxona anjomlari qo‘yilganda shunga ham e’tibor berish kerakki, tarelkaning o‘ng tomoniga oshxona pichog‘i o‘tkir tomoni tarelkaga qaratib qo‘yiladi, agar taomnomada baliq ko‘rsatilgan bo‘lsa baliq uchun pichoq, suyuq

taom uchun qoshiq ich tomoni tepaga qaratib qo'yiladi, yana gazak pichog'i ham qo'yiladi.Oshxona tarelkasining chap tomoniga baliq uchun sanchqi, uning yonida gazak sanchqisi tishlari yuqoriga qaratib qo'yiladi. Hamma anjomlarning soplari bir chiziqda bo'lishi kerak.

Taomnoma bo'yicha bezatilgan anjomlardan tashqari boshqa anjomlar olib kelish tavsiya etilmaydi. Banketda stol bezashning o'ziga xos xususiyati yana shundan iboratki, pichoq va sanchqi dasturxon ustiga emas, tarelkaga qo'yiladi va usti salfetka bilan yopiladi. Stolning chiroyli ko'rinishi ko'p hollarda fujerlarning did bilan terilishiga bog'liq. Banket stoliga fujerlar qo'yilganda ofitsiant shu narsaga e'tibor berishi kerakki, fujerlar tarelka chetidan 3-5 sm oraliqda turishi kerak. Fujerlardan o'ng tomonda, stol chetiga parallel qilib ryumkalar teriladi. Fujer va ryumkalar orasiga shampan qadahlari ham qo'yiladi.

Banket stoli bezaklaridan ajralmas bir qismi sochiq-salfetkalardir. Ular chiroyli taxlangan va gazak tarelkasi ustiga qo'yilgan bo'ladi. Non mahsulotlari ham turiga qarab oldindan qo'yiladi.

Stolga ziravorlar solingan idishchalar juft qilib qo'yiladi. Tuz chap tomonda, garimdori esa o'ng tomonda turadi. Usti ochiq idishli ziravorlarga kichkina qoshiqcha qo'yiladi. Bundan tashqari stolga gul ham qo'yilishi mumkin. Gul qo'yilgan guldonlar stol markazida uncha baland bo'lmasligi lozim, chunki stolning ikki tomonida o'tirgan mehmonlarning o'zaro suhbatiga halaqit beradi. Eng chiroyli va manzarali gul stol markaziga qo'yilishiga sabab, u yerda banket tashkilotchilari va hurmatli mehmonlar o'tiradi.

Bezatilgan banket stolida ortiqcha hech narsa bo'lmasligi, u o'ziga xos badiiy ko'rinishli bo'lishi maqsadga muvofiqdir.

Stol ustiga oldindan kuldon qo'yib chiqish, chekish vositalari va gugurt qo'yish tavsiya etilmaydi. Diplomatik qoidalarga ko'ra kofe berilgandan keyingina chekiladi. Bu qoidaga rioya qilmay, mehmon cheka boshlasa, ofitsiant kuldon keltirib berishi kerak. Stol bezashda mehmon kuldon qo'yishni talab qilgan taqdirdagina, ofitsiant oldindan kuldon qo'yishi mumkin. Kuldon chekuvchiga yaqinroq, stol ustidagi bo'sh joyga qo'yiladi.

Banket boshlanishidan oldin ichimliklar tarqatish nazarda tutilgan bo‘lsa, boshlanishiga 15-20 daqiqa qolganda bu tadbir boshlanadi. Spirtsiz ichimliklar va sharbatlar tavsiya etiladi. Issiq paytlar meva va ma’danli suvlar beriladi. Ryumkalarga, fyujerlarga qo‘yilgan ichimliklarni ofitsiantlar podnoslarda mehmonlarga tarqatadi. Shuning uchun ichimliklar qo‘yilgan ryumkalar to‘la bo‘lmasligi kerak.

Banketda ko‘p kishi bo‘lmasa, zalda bufet - bar tashkil qilinishi va mehmonlar xohlagan ichimliklarni olib ichishlari mumkin. Ofitsiantlar bo‘shagan idishlarni yig‘ishtirib olishlari, kuldonlarni almashtirib, tozalab turishlari zarur. Bu marosim tugagach, mehmonlar zalga o‘tadi va banket tadbiri boshlanadi.

Banketda xizmat ko‘rsatish. Xizmat ko‘rsatish tartib - qoidalari haqida bosh ofitsiant oldindan reja tuzib oladi. Rejada stollarga xizmat ko‘rsatadigan ofitsiantlar ismi sharifi yoziladi. Oldindan har bir ofitsiant uchun yordamchi stol belgilanadi, bosh ofitsiant rahbarligida ofitsiantlar ulardan foydalanadi. Har bir ofitsiant guruhi uchun bosh ofitsiant xizmatni rejalashtirib, taom, ichimlik va boshqa narsalarni kim, qachon olib kelishini buyuradi hamda nazorat qilib turadi. Qaysi ofitsiant foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig‘ishtirib olishini, tozalarini olib kelib stolga qo‘yishini oldindan belgilaydi. Har bir ofitsiant bu vazifalarni boshlanmasidan oldin bilishi kerak. Mehmonlar kofe zaliga o‘tganlaridan so‘ng qaysi ofitsiantlar xizmat ko‘rsatishi, banket stollarini kimlar yig‘ishtirishi kerakligini bosh ofitsiant o‘z nazoratiga oladi.

Banketning muvaffaqiyatli o‘tishi bosh ofitsiantga bog‘liq. U oshxona xodimlari va taom tayyorlovchilar bilan kelishgan holda taomnomaga kiritilgan taomlar, gazaklarni tayyorlash, stolga qo‘yish vaqtini belgilaydi. Ofitsiantlar bosh ofitsiant ko‘rsatmalarini so‘zsiz bajarishlari zarur. Xizmat jarayonining bajarilishini nazorat qilib turgan holda, bosh ofitsiant zalga taomlarni o‘z vaqtida berilishini, keyingi taom kelishini va toza idishlar stollarga qo‘yilishini kuzatib turishi kerak. Banketda mehmonlar ko‘p bo‘lganligi sababli birgina bosh ofitsiantning harakati yetarli bo‘lmaydi. Bunday hollarda bosh ofitsiant

bir yoki ikki nafar ofitsiantni o'ziga yordamchi qilib oladi. Yordamchi ofitsiantlar restoranning ishlab chiqarish bo'limi bilan bog'lanadi va banket zalining ayrim joylarida xizmat ko'rsatayotgan boshqa ofitsiantlarga rahbarlik qiladi. Bosh ofitsiant bu vaqtda zalda bo'ladi. Xizmat ko'rsatish jarayonida eng mas'uliyatli payt hamma ofitsiantlarning zalga bir vaqtda taom va ichimliklarni olib kelish hamda zaldan chiqib ketishidir. Banketda, albatta,navbat tartibini saqlash lozim, agar navbat tartibi buzilsa, ofitsiantlar orasida shovqin - suron, bir - biriga to'qnashish, o'rindiqlarga tegib ketish va qoqilish holatlari yuzaga keladi. Natijada xizmat ko'rsatish jarayoni buziladi. Shuning uchun, bosh ofitsiant banket uchun oldindan ofitsiantlar bilan maxsus dars o'tadi.

Banket stollari bezatilgandan so'ng, bosh ofitsiant banket xizmatining xususiyatlari haqida ofitsiantlarga tushuntiradi, ularni sektorlarga, stollarga biriktiradi. Taomlar va ichimliklar berish qoidalariga rioya qilish haqida tushuntiradi. Mehmonlar zalga kirishi bilan har bir ofitsiant o'z sektorida mehmonlarni o'tirishlarida yordam beradi. Hurmatli mehmonlarga bosh ofitsiant qaraydi.

Mehmon kutishning eng murakkab jihati mehmonlar ko'p bo'lgan banketlarda xizmat ko'rsatishdir. Xizmat ko'rsatish qulay bo'lishi uchun hamma stollarga raqamlar qo'yib chiqish kerak. Odatda raqam qo'yish yuqoridagi stollardan boshlanadi. Eshikka yaqin stollarga esa oxirgi raqamlar qo'yiladi.

Rasmiy qabul banketlarida mehmonlarni stol atrofiga joylashtirishda quyidagi qoidalarga rioya qilish nazarda tutiladi:

1. Eshikdan kirish qarshisida hurmatli mehmonlar uchun o'rin belgilanadi, agar eshik yonboshda bo'lsa, hurmatli mehmonlar o'rni ko'cha tomondagi derazalar qarshisidan belgilanadi.

2. Qabul banketida ayol sardorning o'ng tomonidagi joy hurmatli joy xisoblanadi, xo'jayinning o'ng tomoni ikkinchi joy bo'ladi.

3. Agar banketda ayollar bo'lmasa, hurmatli joy banket sardoridan o'ng tomondagi va undan chapdagi ikkinchi joy xisoblanadi.

4. Aziz mehmon banket sardori qarshisida o‘tiradi. Bunda sardordan chap tomondagi joy ikkinchi o‘rin bo‘ladi.

5. Agar qabul banketida sardorning ayoli bo‘lmasa, uning roziligi bilan mehmonlardan biron ayol bu joyni egallashi mumkin.

Axloq - odob qoidalariga ko‘ra, banketda ayollarga birinchi navbatda xizmat ko‘rsatiladi. Hurmat yuzasidan ba’zan banket sardori ayol roziligi bilan avval hurmatli mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni aytadi.

Agar mehmonlar qayerga o‘tirish lozimligini oldindan bilsalar, ularni joylashtirish qulay bo‘ladi. Restoranda mehmonlarga qulay bo‘lish maqsadida banket zaliga kirish uchun ko‘rsatkichlar qo‘yiladi.

Banketlarga xizmat ko‘rsatishda ayniqsa, ofitsiantning kasb mahorati kerak. U xushmuomala, e’tiborli, xushchaq - chaq, zukko bo‘lishi lozim. Bu esa xizmat ko‘rsatishning yuksak darajada o‘tishi va mehmonlarga yaxshi kayfiyat bag‘ishlashi mumkin.

Banket o‘tkazishda yana bir muhim shart shundan iboratki, ofitsiant nafaqat bosh ofitsiant bilan, balki boshqa ofitsiantlar bilan ham yaxshi muomalada bo‘lishi shart. Ofitsiant yonidagi stolga kim xizmat ko‘rsatishini yaxshi bilishi kerak. Taom va ichimliklar berilganda ham ofitsiant hushyor bo‘lishi, belgilangan taomni o‘z egasiga yanglishmasdan yetkazishi kerak.

Banketlarga xizmat ko‘rsatish ofitsiant uchun sinov bo‘lishi lozim. Undan ortiqcha shovqinlarsiz idish - tovoqlarni yig‘ishtirish talab qilinadi. Iloji bo‘lsa ofitsiant zalda past ohangda gapirishi kerak. Ofitsiant qo‘shni stollardagi hamkasblari ishini ham imkoniyati boricha kuzatishi, ortiqcha harakatlar yuzaga kelsa yordam berishi yoki sekin tartibga chaqirishi kerak. Lekin mehmonlarning bironta iltimosi yoki taklifi e’tiborsiz qolmasligi maqsadga muvofiqdir. Bajarish imkoni bo‘lmasa, mehmonga tushuntirish, kechirim so‘rash lozim.

Banketga xizmat ko‘rsatish vaqtida ofitsiantning umumiy ish tartibi quyidagicha bo‘lishi kerak:

- rasmiy banketlarda ofitsiantlar yupqa oq qo‘lqop bilan ishlaydi;

- taom olish uchun taom tarqatish joyiga borishda ofitsiantning chap bilagida sochiqcha, zarur bo‘lsa podnos va anjomlar bo‘lishi kerak;
- taom tarqatish joyida taomlarga yaxshi shakl berilishiga e’tibor berishi, tarelka chetlari toza va boshqa anjomlar ham talabga javob berishi kerak. Kamchiliklarni tezlik bilan ishlab chiqarish bo‘limi boshlig‘i yoki oshpazlarga habar berishi kerak;
- garnir, sous alohida beriladigan bo‘lsa, asosiy taom bilan birga olinishi kerak;
- taomlar olingandan so‘ng ofitsiantlar zalga belgilangan raqam navbati bilan kirishadi.

Navbatdagi taom berish uchun banket stoli tayyor ekanligini ko‘rgan bosh ofitsiant zalga kirish uchun ofitsiantlarga ishora qiladi. O‘z navbati va raqamiga rioya qilgan holda ofitsiantlar zalga kiradi va o‘z stollari tomon boradi. Bosh ofitsiant hamma narsa tayyorligiga, taomlar keltirilganligiga ishonch hosil qilib, xizmatni boshlash haqida imo - ishora qiladi. Shundan so‘nggina ofitsiantlar bir vaqtda mehmonlar oldiga kelib taom qo‘yishni boshlaydi.

Taomlar tarqatishning estetik xususiyati shundan iboratki, zalda harakat qilayotgan hamma ofitsiantlar bir tartibda taomlarni chap qo‘lda yoki podnosda olib kelishlari lozim, idishlar balandligi tirsak barobarida bo‘lishi kerak. Zalda faqat bosh ofitsiant ko‘rsatgan yo‘nalishlar bo‘yicha harakat qilib, tez va mayda qadam tashlab yurish tavsiya qilinadi.

Mehmonlar oldin qo‘yilgan taomlarni iste’mol qilib bo‘lgach, ofitsiantlar idishlarni yig‘ishtirishga kirishadilar. Banketning rasmiy qismi tugaganligi belgisi ziyofat sohibining yoki sohibasining o‘rnidan turishi bilan belgilanadi.



7.3.5-rasm. **Kofe zali**

Banketdan so‘ng bosh ofitsiant mehmonlarni kofe zaliga taklif qiladi. U yerda mehmonlarga qulay bo‘lishi uchun yumshoq kreslo, divan va yarimkreslo o’rindiqlar, imkon boricha bo‘yi past aylana yoki uzun stollar qo‘yiladi. Bu stollar 6-12 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib, bunday qulayliklarning tashkil etilishi mehmonlar o‘zlarini erkin tutishlarida yordam beradi.

Diplomatik odob - axloq yuzasidan ayollar uchun alohida kofe zali bo‘lishi maqsadga muvofiqdir. Agar bunday imkoniyat restoranda bo‘lmasa, umumiy zalda bir necha stollar kofe ichishga moslashtiriladi. Chunki mehmonlar erkin o‘tirishi va xizmat ko‘rsatish oson bo‘lishi uchun stollarning orasidagi masofa uzoq qilib qo‘yiladi.

Xorijiy mehmonlarga xizmat qilganda ularning milliy an’analarini xisobga olib, kofe bilan spirtli ichimliklar ham beriladi. Shuning uchun ofitsiant stolni bezatganda faqat kofe ichadigan idish bilan cheklanib qolmay, spirtli ichimliklar idishini ham qo‘yishi kerak. Kofe chashkalari chap tomonga, stol chetidan 5-10 sm ichkariga qo‘yiladi. Kofe qoshig‘i o‘ng tomonga, kofe idishi ichiga qo‘yiladi. Ichimlik idishlari chashkalar yoniga alohida - alohida yoki 3-4 donasi bir joyga qo‘yiladi. Xorijiy mehmonlar ishonch hosil qilishlari uchun

ichimliklar stolga shishasi bilan qo'yiladi. Odatda likyor ryumkalari stolga qo'yilmaydi.

Mehmonlar kofe zaliga o'tirib olishganlaridan so'ng ofitsiantlar ularga kofe qo'yib bera boshlaydi. Shuni ham e'tiborga olish kerakki, ba'zi mehmonlar choy ichishni afzal ko'radilar. Bunday paytlarda kofe idishi stoldan olinadi, yevropa odatiga binoan chashkalarda choy beriladi. Agar choy berilganda idish tagida limon qoldig'i bo'lsa, uning ustiga choy quyish mumkin emas. Bu idishni olish va boshqa idishda choy quyib berish maqsadga muvofiq bo'ladi. O'zbekiston sharoitida esa ko'k yoki qora choy choynaklarga damlanib, piyolalar bilan tarelkalarda mehmonlar oldiga keltiriladi, ofitsiant choyni o'zbek milliy udumiga ko'ra qaytaradi, bir zum tindirib, choyni piyolalarga quyib, ta'zim bilan o'ng qo'lda piyolani mehmonga uzatadi.

4. Xonalarni yig'ishtirish va tozalash xizmatlarini tashkil etish

Mehmonxona bu – uzluksiz xizmat ko'rsatuvchi tashkilot bo'lganligi sababli unga yuqori darajali sanitariya-gigiyenik talablar qo'yilgan.

Mehmonxona qaysi kategoriyaga tegishli bo'lishidan qatiy nazar hamma vaqt toza saqlanishi (unga tegishli territoriya ham) zarur. Bu mehmonona xodimlaridan territoriyani, nomerlarni, ma'muriy-xo'jalik inshootlarini toza tushida har kunli katta tozalik ishlarini olib borishni talab etadi. Shuning uchun mehmonxona xo'jaligida tozalikni ta'minlash maqsadida tozalik va obodonlashtirish ishlarini qanday tashkil etish, o'tkazish kerakligini bilish muhimdir.

Barcha sanitariya-yepidemiologiya me'yorlariga rioya qilgan holda yuqori darajali tez tozalash amalga oshirish uchun mehmonxonada:

- yuqori malakali professional tayyorgarlikka ega xodimlar;
- zamonaviy tozalash materiallari va invetarlar;
- zamonaviy tozalash mashina va mexanizmlariga ega bo'lishi kerak.

Tozalash ishlarini olib borish jarayonida vaqtni to'g'ri taqsimlash juda muhimdir. Bu yerda tez va xizmat ko'rsatuvchi xodimlar tomonidan ko'p kuch sarflanib bajarilishi shart. Tozalash ishlarini olib borish jarayonida bir nechta muhim prinsiplar mavjud:

– qavat xodimi mehmonning "ko'ziga kamroq ko'rinishi";

– tozalash invertantlari va asboblari umumiy foydalanish joylariga qoldirilmasligi;

– tozalash ishlari vaqtida farroshlar, xona bekasilar shaxsiy ishlariga chalg'imasliklari kerak.

Ushbu prinsiplarni bajarilishi mazkur mehmonxonada madaniyat darajasini belgilovchi mezondir.

Tozalash ishlarini quyidagi kategoriyalarini ajratish mumkin:

– mehmonxonaga tegishli territoriyani tozalash;

– markaziy kirish joyi va vestibyulni tozalash;

– umumiy foydalanish joylarini tozalash(zina, koridor, xoll, ma'muriy va qo'shimcha inshootlar);

– nomer fondini tozalash (xona va sanuzel).

Barcha tozalash ishlarini nomer fondiga xizmat ko'rsatish bo'limi ishchilari amalga oshiradi. Har xil kategoriya ishchilarini bir-biri bilan almashtirish zarur bo'lganda, rahbar buyrug'i asosida amalga oshirish mumkin. Nomer fondiga xizmat ko'rsatish bo'limining direktor o'rinbosari mehmonxonadagi xizmat ko'rsatuvchi xodimlar ishini tashkillashtirishtiradi.

Tozalash ishlarining olib borish uchun quyidagi xodimlar kategoriyasi mavjud:

– *xona bekasi*-nomerlarni yig'ishtirib, tozalaydi;

– *farroshlar*- koridor, xoll, zina, vestibyulni tozalaydi;

– ishlab chiqarish bo'limi, ustaxona va texnik xizmatlar inshootlarini tozalovchi *farroshlar.*

Mehmonxonada olib boriladigan barcha tozalash ishlari turi va mazmuniga qarab farqlash mumkin:

- ichki inshootlar va umumiy foydalanish joylarini tozalash;

- umumiy sanuzellarni tozalash;
- nomerlarni tozalash.

Nomerlarni (joylashish xonalari) tozalashning quyidagi ko'rinishlari mavjud:

- mehmon ketganidan keyin tozalash;
- har kunlik joriy tozalash;
- umumiy(tubdan) tozalash;
- bron qilingan nomerni tozalash;
- ekspress- tozalash;

Tozalash ishlarini to'g'ri tashkillashtirish, xonani va undagi predmetlarni maksimal tozalash uchun minimum kuch va vaqt sarflashga erishish maqsadida quyidagi ketma-ketlikni bajarish zarur:

Nomerlarni (joylashish xonalari) tozalashning quyidagi ko'rinishlari mavjud:

- mehmon ketganidan keyin tozalash;
- har kunlik joriy tozalash;
- umumiy(tubdan) tozalash;
- bron qilingan nomerni tozalash;
- ekspress- tozalash;

Tozalash ishlarini olib borish jarayonida xonadagi biror bir predmetni etiborsiz qoldirmaslik maqsadida soat millariga qarab yoki soat millariga qarshi tozalashni olib borish qilish tavsiya etiladi.

Tayanch so'z va iboralar: qo'shimcha xizmatlar, xona xizmati, ziyofat va banket xizmati, xonalarni yig'ishtirish va tozalash xizmati.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Mehmonxonalarning FRONT OFFICE bo'limida qanday qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish mumkin?
2. Mehmonxonalarda xona xizmatini tashkil etishda nimalarga e'tibor berish kerak?
3. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etish qabday amalga oshiriladi?

4. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etishda nimalarga e'tibor berish kerak?
5. Mehmonxonalarda xonalarni yig'ishtirish va tozalash xizmatlari qanday tashkil etiladi?

VIII-BOB. MEHMONXONADA BRONLASHTIRISH XIZMATI FAOLIYATI

Reja:

1. Bronlashtirish tizimi, uning turlari va o'ziga xos jihatlari
2. Katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirishning o'ziga xos tomonlari

1. Bronlashtirish tizimi, uning turlari va o'ziga xos jihatlari

Bronlashtirishning hozirgi zamon kompyuter tizimi – KSB (Computer Reservation SyStem - CRS) ga XX asrning 1950 - yillar oxiri va 1960 - yillar boshlarida asos solingandi. Xudi o'sha paytlarda avia tashishlar nufuzi oshishi aviakompaniyalarga ulkan rezervlashtirish markazlarini yaratish zaruratini tug'dirdi. Ularning vazifasi turistik agentlar, mijozlardan pochta, telefon, telegraf orqali

joyni bronlashga tushayotgan buyurtmalarni qo'lda ishlash edi. G'oyat kattaligi va ishlovchi xodimlar sonining ko'pligiga qaramay, o'tgan biroz vaqt ichida rezervlashtirish bo'yicha markazlar ortib borayotgan axborot hajmni uddalay olmay qoldilar. Bu esa KSB ishlanamalarining boshlanishiga to'rtki berdi.

Axborotlar ishlab chiqish va taqsimlashda uni uzatish va ko'paytirish, ishonchligini ta'minlash (shu jumladan, sayohatlar uchun ma'lumotnomalar, prays-varaqlar, biletlar, rezervlashtirish to'g'risida axborotlar) ancha qimmat turadi. Chunki xato ham juda qimmatga tushadi. AQShda ayrim kompaniyalar hali o'tgan asrning 1960 - yillaridayoq o'z xususiy kompyuter tizimlarini ishlab chiqqandilar. Keyinchalik ayrim firmalarni ular birlashtirishga urinishlari muvaffaqitsizlikka uchradi (1961 - yil – «DEL TAMATIC» "Delta", "PANA-MAC", «Pan Am»firmalari), ikki Amerika kompaniyalari «American Airlenes» va "United Airlines" bir – biridan mustaqil yuqori unumli, raqobatbardosh rezervlashtirish tizimlari yaratdilar.

"United Airlines" 1976 - yilda "Apollo" tizimi bilan birinchi bo'lib bozorga chiqdi. Oradan biroz vaqt o'tib «American Airlenes» o'z «Sabre» tizimini taklif qildi. Ushbu tizimlar munosabati bilan foydalanuvchilarga tizimlar ko'priklari orqali (konnektorlar) real vaqt rejimida aviareyslar haqida axborot olish imkoniyati yaratildi.

1980-yillar ikkinchi yarimida aviakompaniyalar bozorni egallash nuqtai nazaridan KSB qo'llanishi afzal ekanligini anglaydilar va shunday tizimlar uchun jahon birinchligi musobaqlari boshlanib ketdi. Amerikaning «Sabre» va «Apollo» tizimlari Britaniya bozorlarini egallab oldi. Yevropada yangi "Galileo" va "Amadeus" tizimlari ularga qarshi turishga intildilar.

Bu tizimlarning paydo bo'lishi bilan agentlar sanoqli sekundlar ichida rezervlashtirishni tasdiqlashni amalga oshirish imkoniga ega bo'ldilar. Qiymati va usullarining mustahkamligi nuqtai nazaridan aviabiletlarni rezervlashtirish tizimi asosida zarur barcha xarajatlarni shakllantirishda inqilob yasalgandi, tizim muvoffaqiyatlari ham ulkan edi.

Xodimlar sonini qisqartirish, taklif etilayotgan xizmatlar hajmining ko'payishi, tannarxni va xizmat ko'rsatish vaqtining kamayishi oqilona samarasi bilan bir qatorda ko'rsatilgan tizimlar aviakompaniyalar marketing strategiyasini amalga oshirishni ta'minlash imkonini berdi. Jumladan, narx belgilash qismida, avialaynerlar yuklanishi va daromad olishida, buyurtmachini xabardor qilishda qulayliklar paydo bo'ldi.

Avialiniyalar sonining ko'payishi bilan 1970-yillar ikkinchi yarimida samolyotlarda aviatashishlar hajmi o'sdi. KSB haqli aviabiletlarni, rezervlashtirishda operasiyalarni amalga oshiruvchi asosiy vosita bo'lib qoldi. Faqat ichki avialiniyalarda 95 % buyurtmalar beshta asosiy tizim orqali o'tadi, ulardan «Sabre» va "Apollo" ga 75 % gacha to'g'ri keladi. "United Airlines" va "Amercan Airlines" kompaniyalarining o'zlari esa faqat 30 % aviatashishni ta'minladilar.

Bronlashtirishning kompyuter tizim taraqqiyoti yo'lida birinchi qadam aviakompaniyalarning o'zlarini idoralarida terminallar o'rnatilishi bo'ldi. Bu aviakompaniyalar xodimlari ish samaradorligi va sifatini keskin oshirish imkoniga ega bo'ldi. Telefon qo'ng'iroqlari va telegrammalar orqali turistik agentlar va jismoniy shaxslar tomonidan bronlashga berilayotgan buyurtmalar sonini kamaytirmasdan tez va aniq ishlashga sharoit yaratdi. Aviakompaniyalar tomonidan navbatdagi qadam bir necha yildan keyin qo'yiladi, ya'ni yirik turistik agentliklarda bronlashtirishning terminllarini o'rnatish boshlandi. Bronlashtirishning yangi texnologiyasi samaradorligini tez anglagan turistik agentlar aviakompaniyalardan bronlashtirish tizimida taqdim etilgan axborotlar miqyosini sezilarli ko'paytirishni qat'iy turib talab qila bshladilar. Bu tizimlarning funksional imkoniyatlari juda katta edi. Natijada avval alohida aviakompaniyalarga mo'ljallangan dastur, majmualar, tizimlarga bo'lisha boshlashadi. Aviakompaniyalarning xizmat ko'rsatuvchi guruhlariga nafaqat u yoki bu reyslarda mavjud o'rinlar haqida, balki reys haqida batafsil axborot taqdim etila boshladi. Bu axborotlarda tariflar barcha tafsilotlari, shuningdek turistik biznesning aralash sohalari haqida ma'lumotlar – avtomobillarni

prokatga olish, mehmonxonada joylashish, temiryo'l biletlarining sotilishi va boshqalar o'z ifodasini topgan.

Shunday qilib, bronlashtirishning kompyuter tizimi asta-sekin turistik xizmatlarning global distribyutor tizimi – GDS (Global Distribution Systemes - GDS) ga aylandi. Bronlashtirishning kompyuter tizimi funksiyasi kengayishi parallel ravishda turagentga bronlashni yetkazib beruvchi xizmat tasdig'ini qaytarish muddatini qisqartirishga qaratilgan faol ish olib borildi. To'liq kompyuterlashgan bo'g'in yo'qligi «Turagent – rezervlashtirish markazi – xizmat yetkazib beruvchi» zanjirida 2 soatdan 2 kungacha vaqtni tashkil etadi. Chunki yetkazib beruvchi tasdig'i tizimida qo'lda kiritiladi. Qo'lda axborot kiritishga batamom barham berilib, bu bilan vaqtni bir necha soatga qisqartirishga muvaffaq bo'lindi. Bunday qo'shiluv V tipi degan nom oldi. Keyingi bosqich A tipini qo'shish bo'ldi. Unga muvofiq tasdiqning qaytishi 7 sekund ichida amalga oshiriladi. Vaqtni bunday keskin qisqartirishga xizmat yetkazib beruvchi va rezervlashtirish tizimi o'rtasida axborot almashinish texnologiyasini takomillashtirish tufayli erishildi. Bu turagentga mijozga xizmat ko'rsatishda prinsipial yangi darajaga chiqish imkonini berdi: endi har qanday bronlashtirish shu zahotiyoq, mijoz turagent idorasida turgan daqiqasining o'zida bajariladi. Bu rejadagi eng so'nggi texnik yutuq, «ulamasiz» qo'shiluv hisoblanadi. Nisbatan yangi bu ish rejimi asosida oddiygina g'oya yotibdi: joy borligi haqida eng dolzarb axborot, tariflarning batafsil tafsiloti va h.k. Ya'ni oxirgi xizmatlar yetkazib beruvchilar aviakompaniya, mehmonxonalar, avtomobillarni ijaraga beruvchi kompaniyalar. Bu g'oyaga muvofiq turagent bronlashtirishning global kompyuterlashtirilgan tizimi terminalida bevosita xizmat yetkazib beruvchi kompyuter tizimidan olingan axborotni ko'radi.

Agar avval boshda KSB faqat aviakompaniyaning muntazam reyslarida o'rinlarni bronlashtirishda qo'llanilgan bo'lsa, endi ularni joriy etish sohalari kengaydi va ular bronlashtirishga taaluqli barcha turistik mahsulotlar – kema sayohati, avtomobilni ijaraga olish, mehmonxonada nomer band etish uchun foydalanilayapti. GDS dan

foydalanishga joylashtirish sektorida ayniqsa qiziqish katta va unga o'zining xususiy ulanish tizimini ishlab chiqdi. Butun jahonga mashhur KSB va GDS larning milliy va hududiy turistik brokerlar (turistik xizmatlar yetkazib beruvchi mahalliy firmalar, turbyurolar bilan ham) bilan aloqasi taqsimlangan turistik bozor makonida rezervlashtirish va bronlashtirish tizimi evolyusiyasining so'nggi bosqichi hisoblanadi. Ulangan hisoblash tarmoqlarining keng joriy etilishi va ular o'rtasidagi raqobat foydalanuvchilar uchun tizimiga kirish qiymatini kamaytirishga olib keladi.

Bronlashtirishning kompyuterlashgan tizimi va rezervlashtirish tobora mashhur bo'lib bormoqda. AQShda bronlashtirish terminallaridan barcha turagentlarning 96 % foydalanilmoqda. 1994 - yilda Rossiyada "Gabriel" (Aeroflotning xalqaro reyslari uchun) aviabiletlarni bronlashtirish tizimi faqat undan foydalandi. Xuddi shunday mamlakat «Sirena-2» bronlashtirish tizimi ham KSB dan foydalandi.

1994 - yilda Moskva va Sankt-Piterburgda "Start Amadeus" va "Worelspan" kompaniyalari vakillari ochilgach, vaziyat o'zgara boshladi. Hozir Rossiyada bu klassga masalan, «Sirena» aviabiletlarni bronlashtirish tizimi va «Alean» mehmonxonasida o'rinlarni rezervlashtirish tizimi kiradi.

KSB o'z pulining katta qismini bronlashtirish huquqi, ya'ni xizmat yetkazib beruvchilardan olib agentliklarga yetkazib berish orqali ishlab topadi. Agentliklar bilan aloqa qiymati kattaligi amalda doimiy; buyurtmani yetkazib beruvchilar soni o'sishi sof daromadga aylanadi.

Har bir yetkazib beruvchi aniq mijozga nima zarur bo'lsa hammasini muhayyo qilishga urinadi, buni ular sotish va daromadni ko'paytirish uchungina emas, balki mijozlarni boshqa potensial raqobatchi yetkazib beruvchilarga og'ib ketmasligi uchun ham qilishadi. Shu tariqa «Monopoliya sotish nuqtasi» g'oyasi tug'ildi raqobat va evolyusiya tizimi jarayonlari global distribyutor tizimi bozorini qo'yidagi holatga olib keldi.

«Amadeus» tizimining hozirgi davrdagi holati.

«Amadeus» yetakchi GDS (global disribyutor tizim) tizim bo'lib, turistik xizmatlar yetkazib beruvchilar (aviakompaniyalar, mehmonxonalar, avtomobillarni prokatga berish kompaniyalari, sug'urta kompaniyalari va boshq.) ni real vaqt rejimida resurslarga kirishni ta'minlaydi va bu resurslarni 139 mamlakat turistik agentliklari o'rtasida taqsimlaydi. «Amadeus»» tizimi 751 aviakompaniyalar resurslariga kira oladi (Rossiyada 11 ta), bu jahon bozorida muntazam aviayo'lovchi tashishning 95 % dan ko'prog'ini tashkil qiladi. Shuningdek u 322 mehmonxonalar zanjiriga birlashgan. 52731 mehmonxonalar, 48 avtomobillarni prokatga berish kompaniyalari turoperatorlar mahsulotlari, temiryo'llar, kemalar va sug'urta kompaniyalar bilan ishlashiga imkon beradi.

Yevropa konsorsiumining bo'linib ketishi natijasida 1987 - yilda asos solingan GDS to'rtta yirik yevropa aviakompaniyalari "Air France", "Uberia", "Lufthansa" va "SAS" (birinchi uchtasi hozirgacha kontrol aksiyalar paketi egalari hisoblanadi). Ular 25 ta nisbatan mayda aviakompaniyalarni birlashtirgan. 1992 - yildan to'laqonli ish boshlagan bronlashtirish tizimi hozirgi paytda jahonda eng katta hisoblanadi.

O'z taraqqiyoti boshlanishida yevropa bronlashtirish tizimida afazlligini ko'rsatgan «Amadeus» keyinchalik o'ziga xos tarzda amerika bozoriga yorib kirdi va bronlashtirishning "Sustem One" kompyuter tizimi bilan qurollanish unga ana shunday imkoniyat eshigini ochdi.

«Amadeus» tizimi Yevropa va Janubiy Amerikada shuningdek Afrika va Osiyo mamlakatlarida mustahkam o'rinni egallaydi. Turistik agentliklarning ko'proq terminallar soni va aviakompaniyalarning aviabiletlarini sotish idoralari (225 549) «Amadeus» tizimiga ulangan.

Rossiyada «Amadeus»ga 1000 dan ko'proq terminallar ulangan. Ular Moskva, Sankt – Peterburg va yana 30 ta Rossiya shaharlaridan 600 dan ortiq agentliklar idoralari joylashgan. Tizimni boshqaruv

tarkibi shtab-kvartirasi (Madrid Ispaniya), barcha axborotlarni qayta ishlash bo'yicha texnologik markaz (Erding, Germaniya) va tizim taraqqiyoti bo'yicha markaz (Fransiya)larni o'z ichiga olgan. Madriddagi bosh idora kommunikasiya markazi hisoblanadi va umumiy marketing strategiyasi, korporativ va moliyaviy yo'nalishlar (350 dan ko'proq xodimlar)ni belgilaydi. Nissedagi mahsulotlar taraqqiyoti markazi faoliyati yo'nalishi marketing mahsulotlari va taraqqiyoti, mijozlarni qo'llab – quvvatlash va ma'lumotlarsiz xizmat ko'rsatish bazasi hisoblanadi. Markazda 1100 dan ko'proq xodimlar ishlaydi. Yevropada eng qudratli hisoblangan bosh kompyuter Myunxen yaqinidagi Erdingda joylashgan. Bu eng yirik xususiy ma'lumotlar bazasi markazi. Bu yerda bir sekunda 2500 dan ziyod transaksiya amalga oshirildi. Markazda 900 dan ko'proq xodim ishlaydi.

«Amadeus» - eng katta tizimlardan biri 36 mln. dan ziyod sayohatchilar kelmasdan turib har kuni undan foydalanishadi va 11 mingga yaqin turagentlar ularga servis taqdim etadi. «Amadeus» nufuzi shundaki, uning mahsulotlari o'tirish o'rinlarini rezervlashtirishdan tortib, avtomatik amalga oshirishgacha bo'lgan hisob-kitoblarini doimiy ravishda axborot tablosida keng aks ettiradi. «Amadeus» orqali turagentlar so'rov bilan 100 turoperatorlardan istaganiga – deyarli asosiy ishtirokchilarning barchasiga murojaat qila oladilar. «Amadeus» turgan joydagi turagentlikka kelgan sayohatchi xizmatlarning to'liq paketini olishi mumkin. Unga aviauchishni bronlashtirish, mehmonxona, avtomobil prokati kiritilgan. «Amadeus» ularning tipi bo'yicha to'liq axborot taqdim etgan holda nomerlar mavjudligini, arzondan tortib qimmat turadigan narxlargacha ko'rsatadi. Bundan, tashqari tasdiqlangan bronlashtirishni, bronlangan nomer narxi o'zgarmasligini kafolatlaydi. Ularni agentlik maxsus narxlarida 51 mingdan ko'proq mehmonxonalarga sotilishini ta'minlaydi.

2000 - yil iyuni oxiridan boshlab «Amadeus» tizimida AQSh, Buyukbritaniya va Germaniyada yaqin joylashgan diqqatga sazovar mehmonxonalarni qidirish mumkin bo'ldi. Masalan, Londonda

Trafalgar maydonidan uzoq bo'lmagan otelni tanlash buyurtmachi uchun hyech qanday qiyinchilik tug'dirmaydi. Endi bu barcha Yevropa mamlakatlari va Kanadada derli hamma mehmonxonalar uchun mumkin.

«Amadeus Ferry» tizimi (parom-kema) axborot servisini avtomatlashtirish evaziga paromda sayohat qiluvchilar uchun keng xizmatlarni tanlashni taklif qilishi mumkin. «Amadeus Tickets» tizimi har kuni sport va ommaviy tadbirlarga o'rtacha 30 mingdan ko'proq biletni bron qila oladi.

«Amadeus Videotext» esa turagentlar va iste'molchilar o'rtasidagi elektron aloqa tizimidir. Bu hamma modullar bir-birining o'rnini bosa oladi va alohida ham ishlatilishi, har daqiqada yangilanishi mumkin.

«Amadeus» tarmoqlari 50 dan ortiq turli tizim operatorlari (funksiyalari)ga mo'ljallangan: xususiy aloqa kanallarini ulaydi, yo'ldosh aloqani ta'minlaydi, katta hisoblash tizimlari kanallarini va multipleksor kanallarni ulaydi. Ular Yevropada 81000 KSB terminallarini bog'laydi, Lotin Amerikasida ham taxminan shuncha.

«Amadeus» da «global terminallar» tizimi mavjud. Ular bevosita ma'muriyat funksiyalarini amalga oshiradigan tarmoqlarga ham ulangan.

GDS orqali amalga oshiriladigan bronlashtirish hajmining o'sib borishi yanada texnologik mahsulotlarni izlashga turtki beradi. Ushbu tashabbus bilan bog'liq izlanishlar o'rtasida «National Companies Amadeus»ni joriy etilishini ta'kidlash mumkin. Unda mahalliy bozor bo'yicha ekspertlar guruhlari mehmonxona assosiasiyalari va savdo tarmoqlari o'rtasida har kvartalda uchrashuv dasturini amalga oshiradi. Bu bilan doimiy axborot oqimini ta'minlaydi, umumiy maqsadlarga erishish uchun yakdil fikrga kelinadi. Shu munosabat bilan, «Amadeus» o'z tizimini yaratdi. U orqali iste'molchi texnik imkoniyatlari bor-yo'qligiga qaramay har qanday holda, har kim bilan aloqani amalga oshiradi. Gap bir-biridan farq qiluvchi ikki tip kirish to'g'risida borayapti: "Complex Access" operatorlarga nomerlarni sotishga imkon

beradi. Doimiy axborot berib turuvchi tablodan rezervlashtirilgan o'tqazish o'rinlaridan tortib, ularni avtomatik hisob-kitoblarigacha bir zumda oladi va darhol joylashtiradi. «Amadeus» orqali turagent 100 turoperatorlardan istalganiga so'rov bilan murojat qilishi va asosiy ishtirokchilarning deyarli barchasidan ma'lumot olishi mumkin. Turagentlikka kelgan sayohatchi «Amadeus» dan xizmatlar to'liq paketini olishi mumkin. Aviatashish bronlangan, mehmonxona, avtomobil prokat-hamma – hammasi qo'shilgan.

«Amadeus» firmasi so'rovi bo'yicha aloqaning navbatdagi darajasiga o'tiladi. «Amadeus» «Thiso» va "Wicom" firmalariga ulangan, ular mehmonxona xizmati ko'rsatishga ixtisoslashgan, bozorda tez o'zaro harakatini ta'minlaydilar.

«Amadeus» tizimining bosh vazifasi quyidagilar hisoblanadi:

- turistik xizmatlar yetkazib beruvchilarga avia temiryo'l biletlari, otellar, avtomobil prokati va boshqa sotishning ishonchli, samarali xizmatlarini taklif etish;
- abonentga kuchli boshqaruv va marketing, raqobatbardosh va daromadli usulni taklif qilish;
- mahalliy va xalqaro yetkazib beruvchilarga kirishga ko'maklashish, faoliyat boshqaruvini ta'minlash va firma moliyaviy ishlarini yuritishda yordam berish.
- aviakompaniyalar va turagentlarga bir vaqtning o'zida ularning idoralaridagi tizimlardan foydalanish imkoniyatini taqdim etish;
- texnik aloqa vositalari bilan global xizmat ko'rsatishni ta'minlash va boshqa tizimlar bilan ittifoqini yo'lga qo'yish.

«Amadeus» tizimi aviakompaniyalar bilan "Last Stat Availability" rejimida ishlaydi. Barcha transaksiya real vaqt rejimida amalga oshiriladi. «Amadeus Fare Quote» tizimi dunyo bo'yicha har qanday tarifni topish va shu bo'yicha bilet yozib berishni kafolatlaydi. Ko'pincha bronlashtirishning bu tizimi «Ctart Amadeus» deb o'tkaziladi. Turistik xizmatlarni bronlashtirishning «Ctart» tizimi «Amadeus» ning sherigi va «Amadeus»dan har qanday foydalanuvchi «Ctart»dan foydalanuvchi hisoblanadi. «Amadeus» orqali

aviatashishlar, mehmonxonalar va avtomobillarni ijaraga olishni, bronlashtirish amalga oshiriladi, «Ctart» orqali esa boshqa hamma xizmatlar bron qilinadi. Rossiya va MDH mamlakatlarida «Amadeus» 1993 - yilda paydo bo'ldi. 1997 - yilda mayda firma Aeroflot bilan sherikchilik haqida bitim imzoladi. 1998 - yilda «Polet - Sirena» va GAVS bilan hamkorlik ko'zda tutilayotgan bitim tuzildi.

«Amadeus» vakilligi Rossiyada – Moskvada, Sankt-Piterburgda, MDHlarda o'z idorasiga ega. Bundan tashqari «Amadeus» bugungi kunda turagentliklar bilan dastur mahsulotlar bozorida rossiyalik foydalanuvchilar o'rnatgan "Pro Tempo" («Amadeus» asosiy tizimi), "Pro Zoom" (agentlik faoliyati samaradorligini tahlil etish dasturi) va (Pro Seript) (o'zining menyu, rejimlari, interfeyslari) bilan ishlamoqda.

Rossiyada mashhurligi bo'yicha «Amadeus Pro Tempo» yetakchi hisoblanadi albatta. «Amadeus Pro Tempo» potensial imkoniyatlarini oshirish uchun qo'shimcha yangi modullar ishlab chiqildi: «+Zoom» agentlik faoliyati samaradorligini tahlil etish imkonini beradi (yo'nalishlar bo'yicha bronlashtirilgan, xizmatlar tiplari, sheriklar ishi samaradorligi va boshqalar haqida statistik ma'lumotlar beradi); "+Script" o'zi uchun mustaqil ravishda qulay interfeys dasturini yaratish imkonini beradi. U xususiy menyu, rejimlar, makro komandalar, «qaynoq klavish» to'plamlarini o'z ichiga oladi.

«Amadeus» kompyuter dasturi ishlab chiqildi. U turagentliklarga Rossiyada har qanday aviakompaniyalar biletlarini bosib chiqarish imkonini beradi. Dastur «Amadeus» tizimidan bronlashtirish bo'yicha avtomatik ravishda ma'lumotlar olish va aviakompaniyalar uchun hisobotlar yaratish maqsadida takomillashtirilgan.

«Amadeus» bronlashtirish kompyuter tizimi rossiyalik obunachilar uchun ulanish va ishlashda imtiyozlar yaratishni mo'ljallanmoqda. Agentlik – shu KSB obunachilari ajratilgan shaxsiy telefon liniyalaridan, idora shaxsiy kompyuterlaridan «Amadeus» terminallari bilan birga foydalanadilar. "Dial - Up" tizimi telefon versiyasi qo'llaniladi. U agentlikdan kompyuter va modem, maxsus

terminallar va ajratilgan telefon aloqa liniyasidan boshqa narsalar talab qilmaydi.

"Galileo» tizimlarining yangi imkoniyatlari.

Bronlashtirishning xalqaro kompyuter tizimi "Galileo International", "The Galileo Company Ltd" kompaniyasi tomonidan yaratilgan. Bu kompaniyaga 1987 - yil iyulda "British Airways", "Swissair", "KLM" va "Covia" aviakopaniyalari tomonidan asos solingan. O'sha yili avgustda ta'sischilarga "Alitalia" va "Austrian Airlines" qo'shildilar. 1987 - yil oktyabrda ta'sischilar tarkibiga "Air Linqus" va "Tap Air Portuqal" kirdilar. 1988 - yilda ularga "Sabena" va "Olympic Airways" ning qo'shilishi bilan kompaniya ta'sischilari tarkibini shakllantirish yakunlanadi.

"Galileo" va "Apollo" tizimlari bazalarida dunyodagi barcha bronlashtirishning uchdan bir qismi amalga oshirilayapti.

«Galileo International» da 3 mingga yaqin menejerlar, dasturchilar va operatorlar band. Ma'lumotlarni ishlash markazi Denverdan uncha uzoq bo'lmagan Kolorodo shtati AQShda joylashgan. U yilning 365 kuni davomida sutkasiga 24 soat faoliyat ko'rsatadi. Har kuni 200 mln. dan ziyod xabarlarni qayta ishlaydi.

Agar "Amadtus" global GDS bozorida terminallar bo'yicha birinchi o'rinni egallasa, tizimi ulangan turagentlar soni bo'yicha yetakchilik so'zsiz "Galilieo"ga tegishli. Bu tizim aviakompaniyalar, mehmonxonalar zanjiri, kompaniyalar, avtomobillarni prokatga berish nuqtalari, mehmonxonalar, turoperatorlar, kema guruhlari (kema sayohatini bronlashtirish), safarlarni bronlashtirish imkoniyatlari, teatrlarga biletlar sotish, tariflar haqida axborotlar, ob-havo ma'lumotlari, vizalar, emlashlar, kredit kartalari va boshqa xizmatlarni taqdim etadi.

"Galilieo" xizmatidan jahonning 107 tadan ko'p mamlakatlararo turagentlari foydalanadilar. "Galilieo" turfirmalari axborotlarga kirishni ta'minlaydi va yo'l-yo'lakay turistik xizmatlar turlarini bron qilishga imkon beradi. "Galilieo International" dasturi ishtirokchilari

haqida axborot (jadvallar, mavjud o'rinlar, tariflar va boshqa) lar 100 dan ortiq mamlakatlardagi obunachilarga jo'natiladi.

"Galilieo" har qanday boshqa taqsimlash tizimi singari, ma'lum vazifalarni bajarish uchun mo'ljallangan va ilovada deb atalgan majmua tizimlaridan iborat. Barcha ilovalar bitta «Muqova»ga birlashtirilgan va "Focalpoint" ("Sita" tarmog'i orqali ulanishadi) yoki "Fosalpoint Net" (Internet orqali ulanganda) deb ataladi. Funksional va boshqa variantlar imkoniyatlari bir xil o'xshash ikki ulanish mavjudligi "Galilieo International" ni ham yirik, ham uncha katta bo'lmagan turfirmalar aloqalariga mo'ljallanganligi bilan bog'liqdir.

"Galilieo Rus" mahsuloti egiluvchan, kuchli va samarali vosita hisoblanadi. Undan foydalanuvchilar xalqaro turistik axborot tarmog'ida o'zini ishonchli his qiladilar. Turli xil xizmatlarni bronlashtirishni amalga oshiruvchilar, agentliklar o'rtasida aloqa o'rnatishadi. Filiallar ochadilar, alyanslar tashkil qiladilar va natijada ham ish vaqtini, ham pulni tejaydilar. "Galilieo" bilan bitim tuzgan aviakompaniyalar «Oradan o'tib borish» (inside availality) rejimida eng yuqori darajadagi axborotlarga kirib bora oladi. Firmalar binosida o'rnatilgan terminaldan uning axborot bazasiga to'g'ri kirib borishi mumkin. Ya'ni "Galilieo" ko'pchilik tizimlarni bitta infratuzilmaga birlashtirgan. "Galilieo" ning boshqa yana bir muhim jihati shundaki, uning dasturlari oddiy shaxsiy kompyuterlarda ham yaxshi ishlaydi va maxsus uskunalarni talab qilmaydi.

"Galilieo" nafaqat agentliklar uchun yuqori sifatli mahsulotga ega. "Travel Point" dasturi oddiyligi va ixchamligi bilan mutlaqo tayyorlanmagan odamga ham u yoki bu turistik xizmatni bronlashtirish imkonini beradi. Korporativ mijozning shaxsiy kompyuteriga yoki masalan, ko'p uchuvchi yo'lovchi kompyuteriga o'rnatilishi mumkin. Shu yo'l bilan firma telefon qo'ng'iroqlari, muzokaralar, ma'lumotlar berish va boshqalardan xolos bo'lib, vaqtni sezilarli tejaydi. Foydalanuvchi o'z navbatida «SITA» tarmog'i orqali to'g'ridan-to'g'ri "Galilieo" kompyuter markazi bilan bog'lanib, zarur variantni izlash va bronlashni amalga oshirish imkoniga ega bo'ladi. Bron dasturi

o'rnatgan distribyutor – firmada birkitilgan va mijoz o'z biletini undan oladi.

Barcha ilovalar, narxni shakllantirish funksiyasi, jadvallar, bronlashtirish, xujjatlarni tayyorlash, mijozlarning fayllari, hisob-kitob fayllarini birlashtirishga muvaffaq bo'lindi. Mutaxassislar ularning barchasini qamrab olgan grafik ilovalar yaratdilar. «Viewpoint» imkoniyatlari doimiy ravishda kengaytirilib, takomillashtirilib borilmoqda. Bugunning o'zida «Viewpoint» bilan ishlashda aviatashishga minimal tariflarni olish, aviakompaniyalar konfidensial tariflariga murojaat qilish, aviakompaniyalar alyanslari bilan ishlash, tariflarning qo'llanish tartiblarini ekranga chiqarish, yevro bilan ishlash, mijozlarni qiziqtiruvchi qo'shimcha axborotlar olish uchun Internetga ulanish mumkin.

Ko'pchilik zamonaviy yirik kompaniyalar shafqatsiz raqobat sharoitida ishlab, ekspansiya evaziga yoki texnologik topilmalar hisobiga yashamoqda. "Galilieo" – budan xoli. uning mutaxassislari yangi qimmat turadigan texnologiyalarni ishlab chiqmaydilar, aksincha o'z dasturlari yordamida jahon andozasidagi mavjud mahsulotlardan yuqori samara olib, xarajatlarni qisqartirmoqda. Bunda o'zining global imkoniyatlarini tez kengaytirishga intilmaydi, balki ishlab turgan mavjud tarmoqlar samaradorligini mustahkamlaydi. Shunday strategiya sharofati bilan kompaniya mijozlar va sheriklar o'rtasida katta salmoqli axborotlarni har qanday joyga har qanday lahzada tez, aniq tarqatishga muvaffaq bo'layapti.

· Global elektron taqsimlash bilan shug'ullangan "Galilieo" sanoqli yillar ichida butun jahon turistik biznesini bog'lovchi mezon bo'g'iniga aylanadi. Yaqin yillarda kompaniya o'z yutuqlarini rivojlantirishni mo'ljallayapti. Jumladan, katta imkoniyatga ega yangi turistik bozor evaziga bunga erishiladi. Shuningdek u foydalanuvchilar uchun juda qulay, geografik kartada aks ettirilgan, to'liq grafik interfeyslarni taklif qilmoqda. Bularning barchasi birgalikda jamlanib, o'zlashtirilishi va foydalanishi oson, noyob dasturni ta'minlashga imkoni beradi.

Bundan tashqari "Galilieo" har qanday murakkab havo marshrutlari qiymatini ("Global Faree" ma'lumotlar bazasiga qo'shilgan narxlarni) jahon narx yetakchi tizimida bir kunda uch marta yangilanib turadigan milliarddan ko'p narx pozisiyasida tanlab avtomatik tarzda qayta hisoblab beradi. «Eng yaxshi narxlar»ni tanlaydi, yanada «yaxshirog'i» chiqsa avtomatik ravishda bronlaydi, marshrutlar uchun narxni tez hisoblab beradi, bunda bronsiz, "Private Faree" agentligi bilan bog'lanib, kelishilgan narxlar bo'yicha ma'lumotlar bazasidan foydalanadi:

- mahalliy «bilet mahsulotlari» chiqarish uchun keng imkoniyatlar (BSP) - mahalliy soliqlarni avtomatik tarzda o'tkazish;

ATV – biletlar va propuskalarni avtomatik yozish;

STP – yo'l-yo'lakay xujjatlarni yozish;

YeT – elektron biletlar yaratishni tug'diradi;

- hujjatlar chiqarish imkoniyati, mijozlarning shaxsiy talablarini to'liq qondirish (agentliklarga ko'nikish, alohida ish usuliga odatlanish, xujjatlar shakllarini ochiq tushinib olish, har qanday tildagi so'rovga javob berish);
- doimiy mijozlarga yuksak darajada xizmat ko'rsatish ("Cliet File" va "Trovel Scoreen" dasturi yordamida axborotlar uzatish yuqori tezligini ta'minlash, shuningdek, mijozlarning qo'shimcha istaklarini avtomatik eslab qolish va uzatish);
- agentliklarning barcha tiplariga yaroqli (bazaviy terminalga qo'shilish, agentlikda mavjud elektron tizimiga ulanishga egiluvchan yondoshish, olis stansiyalar bilan aloqani ta'minlash, loyihalarni «kaliti bilan» quvvatlash) usullarni texnik hal qilish va ishbilarmonlik vositalari;
- doimiy qo'llab-quvvatlash va joyida o'qitish (agentlar orqali, boriladigan mamlakat tiliga va tegishli tilga zarur o'quv qo'llanmalari, shuningdek Internet orqali);
- turindustriyaning barcha avtomatlashtirish sohalari bo'yicha bepul maslahatlar (GDS "Galilieo" ga ulanish amaliyotda paydo

bo'ladigan muammolar yoki hamkorlik shartlari o'zgarishiga taaluqli bo'lganda).

Zarurat tug'ilganida har qanday bronlashtirish tegishli geografik kartalarni ko'rsatish bilan amalga oshirilishi mumkin. Bu potensial sayohatchiga aeroport yoki otel joylashgan joyni, harakat yo'nalishini aniq tasavvur qilishiga imkon beradi.

"Galilieo" tizimi (NVS) butun mamlakat bo'yicha bronlashtirishning elektron onlayn tizimi qaldirg'ochi hisoblanadi va ushbu tizimdan foydalanib faoliyat ko'rsatadi. NVS servis turagent va turistni mahsulotlar va xizmatlar haqidagi axborotlar bilan ta'minlaydi. Bronlashtirish jarayonning avtomatlashtirilishi, buyurtmani kuzatadigan xizmatlar, turli tashkilot va agentlar o'rtasida aloqani quvvatlash, o'qitish va bevosita xabarlar almashinishni tezkorligini ta'minlaydi.

"Galilieo" tarmog'ida texnik vositalar muntazam modifikasiyalashtirilib turiladi, lekin turistik mahsulotlar bozoriga mo'ljalangan matematik ta'minot boshlang'ich davridagidek qolaveradi.

Internetda global distribyutor tizimining integrasiyasi.

GDS texnologiyasining kamchiliklaridan biri shuki, undan foydalanish ancha murakkab. GDS birinchi versiyasi uchun nointellektual terminal yoki foydalanuvchiga nodo'stona murakkab sintaksisli matn tizimi odatiy hol hisoblangandi. Texnologiyani egallash ancha vaqt sarflashni, operator tayyorlashni talab qilardi. GDS ko'p sonli xodimlar, ayniqsa tizimidan foydalanish uchun turagentlarni o'qitishga instruktorlarni yollashga to'g'ri keldi. Foydalanuvchi uchun nisbatan do'stona "Windovs" tipidagi tizimni yaratish sari qo'yilgan qadam GDS bilan ishlashda zarur texnik tayyorgarlik talab etilishini ancha kamaytirdi va faoliyat doirasida tezkor yumushlarni bajarish imkonini tug'dirdi. Endilikda operatorga spesifik sintaksis bilimi umuman kerak emas. Texnik takomillashtirish Internet imkoniyatlariga tayanaladigan izchil yo'llarni ochdi. Hozirgi vaqtda "Galilieo" biznes foydalanuvchilar bilan Internet orqali bronlashtirishni amalga

oshirayapti. Shundan kelgan buyurtmalar ular tanlangan turagentga bajarish va aviabilet yozib berish uchun jo'natiladi.

Bunday tiplar tizimi GDS o'z faoliyati samaradorligini oshirish va turagentni qanday qo'llab-quvvatlayotganiga yordam berayotganiga yaqqol misol bo'laoladi.

GDS qaysi yo'nalish bo'yicha rivojlanmasin, bahs talab qilmaydigan haqiqat shundaki, u turistik bozorda onlayn rejimida ishlashi zarur. Biznesni kengaytirish bo'yicha qo'yilgan har bir qadamda olg'a qarab qanday harakatlanish kerak degan bahsli savol vujudga keladi. "Galilieo" va "Amadiyes", "Golilieo", "Internet Travel Network" (onlayn rejimida ishlayotgan yirik AQSh turistik kompaniyasi) sherigi hisoblanishiga qaramay ochiqchasiga ular xizmatlaridan foydalanayotgan turagentlar bilan raqobatga kirishilmasliklarini aytdilar.

"Worlaspan" bu muammoni yechishga boshqacha yondashayapti va "MSN Expedia" va "Bixtravel.com" da ishtirok etib, onlayn rejimida ishlayotgan agentlarni texnologik qo'llab-quvvatlashni ta'minlashga intilmoqda. "Sabre" onlayn rejimida bozorda sotishda bevosita ochiqchasiga raqobat qilmoqda. Bunda o'zining shaxsiy "Travelocity" turagentligidan foydalanmoqda. "Sabre" shuningdek "BTS" nomi ostida korpporativ turagentlik tizimini yaratgan. Bu «Trovelocity» ga qo'shimcha mahsulot hisoblanadi. Bu korxonada ular "Carlson Waqon Lits" va "BTI Amepica" – AQSh ikki korporativ turagentligi sheriklariga aylandilar.

Internet beradigan afzalliklar anglagan holda GDS rahbariyati mijozlar uchun yangi tip ulanishlarni o'ylab topishdan to'xtalganlari yo'q.

Internet tarmoqlaridan turistik biznesda yanada kengroq foydalanayotgani munosabati bilan «Amadeus» da qator dasturlar yaratilgan. Ular yirik xalqaro tarmoqlardan erkin foydalanish va uning mijozlari bilan ishlash imkonini beradi. Endi «Amadeus» agentligi o'z sahifalarida yoki tarmoqlari sahifalarida o'z turistik mahsulotlari haqida axborotlar joylashtirishni va "Wored Wide Wed" orqali

bronlashtirishni amalga oshirishi mumkin. Sayohatchilarning bevosita o'zlari bronlashtirish imkoniyatlari ham bor. Global tarmoq yaqindagina o'z mijozlarini "Publie Internet" orqali ulay boshladi. Bu uning texnik imkoniyatlarini sezilarli kengaytirdi va tariflarni pasaytirishga imkon berdi.

"Amadiyes" doirasida ikkita maxsus mas'hulot ishlab chiqilgan: "Pro Wed" va "Pro Clent Server". Birinchisi yordamida mijoz o'z kompyuteridan sertifikasiya nomerini olishi va sistemalar saytiga kirishi va uning imkoniyatlaridan foydalanishi mumkin. "Pro Clint Serves" esa mijoz kompyuterini murakkabroq ulanishini amalga oshiradi – avval "Amadiyes" ning yaqinroq vakiliga serveri bilan, keyin shisha tolali aloqa bo'yicha tizimning asosiy serveri bilan ulaydi. Bunda mijozga to'liq funksional agentlik terminali "Pro Tempo" quyiladi. Foydalanilayotgan kompyuterlarga talab minimal: hyech bo'lmasa "Windows" – ma'lumotlarni himoya qilishni faollashtirish funksiyasi uchun "Vritual Private Network" (VPN) bo'lsa kifoya.

Tizimlar bilan tanish emas, uncha katta bo'lmagan turagentlik boshlab "Pro Wed" bilan bemalol kifoyalanishi mumkin. Lekin ikki va ko'proq terminaldan foydalanish zarurati tug'ilsa, yaxshisi «Pro Clint Server» ni tanlagan ma'qul. Agar buyurtmachida Internetga chiqish yo'q bo'lsa, firma buni maxsus bahoda tashkil etishi mumkin. Buning ustiga yana parallel ravishda "Amadiyes" dan ham, Butunjahon turidan ham foydalanish mumkin.

Yevropa, Afrika va Yaqin Sharqda ko'pchilik turagentlar Internet faqat ularning mahsulotlarini reklama qiladi deb hisoblaydilar. Ammo biroq bu u bajaradigan ishning hammasi emas. Xuddi shuning uchun "Worldspan" birinchi global kompaniyalardan biri bo'ldi, u 1998 yilda RS standart darvozasi Internetga kirishni taklif etdi.

"Worldspan Gateway Plus" (internetga darvoza) mahsuloti Windows – versiyasi "Gateway Plus" barcha standart imkoniyatlaridan foydalanishdan tashqari, turagentlarga "X25-Worldspan" sistemasida Internetga olis ulanishlarni amalga oshirish, shuningdek idoralar o'rtasida fayllar almashish tizimi va elektron pochta bilan ishlash

imkonini beradi. Barcha foydalanuvchilar uchun markazlashgan ma'muriyatchilik ta'minlanadi. "Worldspan" Internet uchun boshqa mahsulotni – "Internet Boolinq Enqine" ni ham taklif qiladi. Turagentlik internetda mijoz tashrif buyuradigan o'z sahifasini ochadi. Unda mijozning o'zi mustaqil ravishda taklif etilayotgan xizmatlardan foydalaniladi.

"Worldspan"ning Internet uchun yana bir ishlanmasi "Dates Destinations" dasturidir. U turagentlar mijozlari uchun onlayn bronlashtirish imkonini beradi. Dastur turagentliklarni bozorda harakatlanish vositasi hisoblanadi. Mazkur mahsulot ularning potensial mijozlari davrasini kengaytiradi. Chunki u orqli mijoz istalgan vaqtda, dunyoning istalgan nuqtasiga kirib bora oladi va foydalanish ham oddiy.

"Worldspan Net" dasturi uchun Internet aloqa kanali sifatida foydalaniladi. Turagentliklar uncha katta bo'lmagan bronlashtirish hajmi bilan bu dasturdan foydalanishlari mumkin. "Worldspan Net" versiyasiga ulanish uchun Internetga kirish imkoni bo'lsa kifoya. Elektron tijoratning kelajagi kattaligiga hozir hyech kim shubha qilmaydi. "Worldspan" esa yetakchilardan biri hisoblanadi. "Galilieo International" kompaniyasi yanada ilgarilab ketdi va o'zining telekommunikasion "Quantitade" sho'ba kompaniyasini yaratdi. Maqsadi – barcha mamlakatlardagi mijozlarga arzon va sifatli aloqa xizmati ko'rsatish, shuningdek Internet standart protokollari bo'yicha ham.

· Vieuw Trip o'sha "Calilieo" orqali, o'zining broni nomerini bilgan holda o'z marshrutini kuzatib berish va unga real vaqt rejimi ikir-chikirlari kiritilganini, o'zgartirishlarni (turagentlik orqali) bilish mumkin. "e-Aqrent" mahsuloti bitta ekranda "Calilieo" funksiyasini turistik xizmatlarni bronlashtirish Internet – tizimi funksiyasi bilan-birga joylashtirish imkonini beradi. Turistik saytlar orqali qo'shimcha uchishlar va boshqa turistik xizmatlar haqida axborot olish mumkin. Shu bilan birga «Sorporate Travelpoint» - yirik turagentliklarga tavsiya etilgan, korporativ mijozlar bilan ishlovchi tizimi nafaqat umumiy

ekranda axborotlarni joylashtirishga, balki konfidensial ma'lumotlarga murojaat qilishga ko'mak beradi, u ana shunday agentliklar uchun maxsus yuklangan.

"Calilieo" da shuningdek, "EDIFACTSELCT" dastur mas'huloti ishlayapti. "Calilieo" ni agentliklar bilan o'z vositalari saytlari orqali muloqat uchun mo'ljallangan. "Calilieo" vakillarining ishontirib aytishlaricha, "XML Seleet" inqilobiy yangilik, mijozlarga ona tilida mustaqil tarzda xizmatlarga buyurtma berishi uchun maksimal qulayliklar yaratishga imkon beradi. Hozircha esa Internet bo'yicha "Sayohat qila turib" xohlovchi ish orasida o'ziga oteldan joy, avtomobil rezervlashtirishi yoki golf o'ynash uchun bron qilib qo'yishi mumkin.

2. Katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirishning o'ziga xos tomonlari

Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozim:

- bronlashtirish;
- xizmat ko'rsatish;
- qabul qilish va hisob-kitob qismi;
- xonalar fondini ekspluatatsiya qilish

Turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida ksltirilganidek kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun yirik mexmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Kichik va o'rta korxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul kiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi. Bu marketing, injener-eksplutatsiya, moliya-buxgalteriya, tijorat xizmatlariga ham taaluqlidir.

Bronlashtirish xizmati. U quyidagi vazifalarni bajaradi:

• mehmonxona o‘rinlariga buyurtmalar qabul qilish va ularni ishlash;

• zarur hujjatlarni tayyorlash: har kungi kelishlar grafigi (haftalik, oylik, kvartal, yillik), xonalar fondi harakati kartalari.

Odatda mehmonxona mijozlarining yarimidan ko‘prog‘i kelish oldidan xonalarni bronlashtirib ko‘yishadi. Bronlashtirish ishlari mehmonxona tijoriy vakillari orqali telefonda amalga oshiriladi (turagentlar, turoperatorlar), shuningdek bunda pochta, teleks, faks, elektron pochta, bronlashtirishning global tizimi (GDS) yordamidan keng foydalaniladi.

Mehmonxona korxonalari o‘z faoliyatlarida juda tez-tez joylashtirishning kafolatlangan bronlashtirish xizmatidan foydalanishadi. Bu mehmonxonani mehmonlar uchun kelishi ko‘zda tutilgan, ma’lum vaqtgacha bo‘sh xonalar saqlab turishga javobgarligini oshiradi. O‘z navbatida mehmon o‘ziga band qilingan xona uchun u foydalanilmagan taqdirda ham haq to‘lashni zimmasiga oladi.

Odatda kafolatlangan bronlashtirish joylashtirish xizmati uchun oldindan haq to‘lash bilan ta’minlanadi. U quyidagi usullarda amalga oshiriladi:

• xizmatga oldindan to‘liq haq to‘lash;

• mehmonxona mehmonning bankdagi hisobiga ma’lum depozit ochadi, u odatda bo‘lishning bir kechasi uchun to‘lov hajmida bo‘ladi;

• avans depoziti, mijoz ma’lum mikdorda pul vositasi to‘lovini ko‘zda tutadi (bir sutka yashash qiymatida), kelishidan oldin;

• turistik agentlar kafolati. Bu holda bronlashtirish kafolati bo‘lib, turagentlik hisoblanadi. U bron bekor qilinganda harajatlarni qoplashni zimmasiga oladi;

• turistik vaucher, u turagentlikning mijozni joylashtirishi uchun oldindan haq to‘langaniga guvohlik beradi.

Mehmonlarni joyini bronlashtirishdan keyin kelmay qolish hollari zararini kamaytirishga urinib, mehmonxona «ikki martalik» yoki

«haddan tashqari» bronlashtirishga majbur bo‘ladi. Ya’ni mavjud bo‘sh xonalar soniga nisbatan ko‘proq buyurtma oladi (5,8,10%). Ammo bunday yondashuv puxta yo‘nalgan, aniq hisob-kitob qilingan bo‘lishi kerak. Agar mehmonxona olingan buyurtmalarni bajarish imkoniyatiga ega bo‘lmasa, u mijozlarni yo‘qotish qaltisligiga yo‘l qo‘yadi, bronlari bajarilmagan mijozlar turistik kompaniya bilan ishchan munosabatlarini uzadi.

Bronlashtirish xizmati yuqori kategoriyadagi mehmonxonalarda alohida yo‘lga quyilgan. O‘rta va kichik turistik korxonalarda ushbu xizmat mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati bilan bronlashtirilgan. Bronlashtirish xizmatining asosiy funksiyalariga mehmonlarning talabnomalarini qabul qilish va ularni qayta ishlash, shuningdek zarur hujjatlarni tuzish kiradi. Ya’ni mehmonlarning kelish-ketish grafigi va nomer fondi harakati kartasi yuritilinadi.

Mijozlardan va turistik firmalardan talabnomalarni qabul qilish ishlari telefon, faks, elektron pochta, pochta orqali bronlashtirish va rezervlashning zamonaviy kompyuter tizimi yordamida amalga oshiriladi. Har bir shunday talabnoma quyidagi ma’lumotlardan iborat bo‘lishi ko‘zda tutilinadi:

- taxminiy sana va mehmonlarning kelish-ketish vaqti;
- mehmonlarning umumiy soni;
- mehmonxona nomeri kategoriyasi, nomerda zarur ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘plami;
- ovqatlanish xizmati va ularning xarakteri;
- nomer va qo‘shimcha xizmatlar uchun narxlar;
- bronlashtirish uchun haq to‘lovchi shaxsning ismi sharifi;
- to‘lov turi;
- alohida istaklari va boshq.

Talabnomalar qayta ishlangandan keyin mijozga yoki firmaga uni tasdiqlagani yoki rad etilgani to‘g‘risida xabar qilinadi, ya’ni ma’lumot jo‘natiladi. Tasdiqlangan talabnoma o‘zida mehmonlarga mehmonxonada nomer berishi haqidagi xabarni aks ettiradi. Odatda

bunday xabarda tasdiqlanganlik raqami, mehmonning kelishi va ketishi kutilayotgan sanasi, buyurtma berilgan nomer kategoriyasi, mehmonlar soni, o'rinlar soni va h.k. ko'rsatiladi. Ko'rsatilgan xabarnomani mehmon o'zi bilan birga olib kelishi lozim.

Bunda telefon orqali yoki yozma shaklda olingan talabnomaga bir kun ichida yozma xat shaklidagi tasdiqnoma yuboriladi. Telegraf yoki telefon orqali olingan talabnomaga teleks yoki telegraf orqali bir necha soat ichida javob beriladi. Pochta orqali olingan talabnomaga yozma ko'rinishda javob beriladi va 1-2 kun ichida pochta orqali jo'natiladi.

Tasdiqlangan har bir talabnoma bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Agar bronlashtirishda biror-bir o'zgarish bo'ladigan bo'lsa yoki talabnoma bekor qilinsa, bunday holatda bu xizmat xodimlari tomonidan qayd etiladi va buning uchun maxsus blankadan foydalaniladi. Qulaylik va yanada aniqroq ishlash uchun har xil rangdagi yoki har xil hajmdagi blankalar ishlatiladi. Misol uchun bronlashtirishga talabnoma - oq rangda, bronlashtirishning o'zgarishi - qizg'ish rangda, bekor qilinishi esa yashil rangda belgilanadi.

Blanka (ustiga biror muassasa nomi yozilib tagi to'ldirish uchun bo'sh qoldirilgan bir varaq qog'oz)larni to'ldirish chog'ida talabnoma kim tomonidan va kimning iltimosiga ko'ra o'zgartirilishi yoki bekor qilinishi - aniq ko'rsatilishi zarur. Barcha o'zgartirishlar va bekor qilinishlar darxol bronlashitrishning elektron tizimiga kiritiladi. Mehmonga esa bronlashtirishda istagancha o'zgartirishlar kiritilgani xabar qilinadi.

Joylashtirish korxonalari ko'pincha talabnomalarni kafolatlangan tasdiqlanishiga harakat qiladi. Kafolatlangan tasdiqlanish agar mijoz ushlanib qolsa yoki umuman kelmaydigan bo'lsa, joy uchun to'lovning tegishli kafolatini ko'zda tutadi. Shunday kafolat sifatida juda ko'p hollarda oldindan to'lanadigan to'lovdan foydalaniladi. Qaysikim to'lov miqdori har bir aniq mehmonxonada 50 dan 100 % gacha bo'lishi mumkin. Ko'pincha mehmonxona xodimlari mijozdan kredit kartasi raqamini ko'rsatishni talab qiladi. Bronlashtirish - mehmonxona uchun anchagina tavakkalli yumushdir. Chunki tajriba shuni ko'rsatadiki,

ko‘pincha mehmonlar mehmonxonaga kelmasdan ushlanib qoladi yoki mehmonxonaga umuman kelmaydi. Oqibatda bronlashtirligan nomer esa bo‘sh qoladi. Bunday hollarda mehmonxona quyidagi yo‘nalishlarda ish ko‘radi:

Birinchidan, mehmonxonaga mehmonlarning kelmay qolishida harajatlarni qo‘shimcha harajat sifatida hisobdan chiqaradi, ularni kamaytirish choralarini ko‘rmaydi;

Ikkinchidan, mehmonxona xodimi mehmonlarga nomerda turmaganligi haqida hisob-kitob taqdim qiladi (nomer qiymati uchun tejalgan harajat hisoblangan holda);

Uchinchidan, bronlashtirishda mehmonxona mijozdan oldindan to‘lashni yoki kredit kartasi raqamini berishni talab qiladi;

To‘rtinchidan, mehmonxona «ikkita bronlashni» amalga oshiradi, ya’ni mavjud bo‘lganidan ziyod 5-10 % o‘rinni bronlaydi. Ammo «ikkita bronlash» ko‘pincha shunga olib keladiki, o‘sha bronlashtirilgan bitta joyning o‘zi uchun mehmonxona mijozlar tomonidan jarima sanksiyasiga tushadi. Odatda mehmonxonada individual turistdan nomer yoki nomerdagi o‘rin uchun belgilangan ta’rifda 50 % olinadi. Turistik guruhlar uchun bronlashtirishda, yashash va ayrim xizmatlar uchun chegirma ko‘zda tutilgan. Chegirma hajmi turistik guruhlar hajmiga va guruhning otelda yashash muddatiga bog‘liq bo‘ladi. O‘rtacha bronlashtirish uchun turistik guruhlardan mehmonxona tarifidan 30 dan 35 % gacha hajmda to‘lov olinadi.

Kontakt aloqa xizmat (front-ofis) mijozlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil qiladi va mehmonxona xizmatlariga to‘lovlar uchun javob beradi. U orqali mehmonxonaning har qanday bo‘limi bilan aloqa amalga oshiriladi. Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vositasi bu ma’lumotlar bilan ishlash hisoblanadi. Qaysikim ma’lumotlar ikki kanal bo‘ylab mehmonlarga va ma’muriyatga jo‘natiladi. Turistlarga nomer fondi tarkibi, ta’riflari, xizmat turlari haqida ma’lumotlar kelib tushadi.

Turistlarning biror mamlakatga borishi va undan qaytishi rasmiylashtirilayotganda aloqa xizmati va mehmonxonaning tegishli

bo‘linmalari o‘rtasida axborot almashinuvi ro‘y beradi. Bu jarayon qo‘yidagilardan iborat bo‘ladi:

- nomer fondining bandligi haqida;
- kelish maqsadi bo‘yicha;
- mehmonlarning tarkibi va o‘sha mamlakatda bo‘lish davomiyligi;
- ko‘rsatilayotgan xizmatlardan qoniqish darajasi;
- yo‘l-yo‘lakay xizmatlarga talab (ovqatlanish, transport, bo‘sh vaqt va boshq), aloqa xizmatidagi asosiy tuzilma tarkibi, ma’mur (porte), konserj (axborot), kassir, oldindan buyurtma xizmati (rezervatsiya)lardan iborat bo‘ladi.

Ma’lumki, qabul qilish va joylashtirish xizmati har qanday mehmonxonaning yuragi hisoblanadi. Ko‘pchilik mehmonxonalarda u reception degan nom olgan. Mijozlar hammadan ko‘proq ushbu xizmat bilan aloqada bo‘ladilar, axborot va maslahat uchun murojaat qiladilar. Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish bo‘limining xodimi shveysardan keyin birinchi kishi hisoblanadi, qaysikim u mijozni kutib oladi va u bilan mustahkam aloqada bo‘ladi. Aynan porte bilan muloqotning birinchi 5-7 minutida mijozda u tanlagan mehmonxona haqida kuchli tassurot uyg‘onadi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy maqsadi va strategiyasi butun mehmonxonaning bosh vazifasiga mos keladi. Bu esa mehmonlarga eng yuqori xizmat ko‘rsatish, shuningdek mehmonxona bandligi foizini oshirishdir. Qo‘yilgan maqsadlarga erishish uchun strategiyaga keladigan bo‘lsak, bu misol uchun, mehmonxona namoyish qilinadigan reklamalarni yaxshilash, mehmonlarni registratsiya qilish vaqtini qisqartirish hisoblanadi. Ushbu xizmat xodimlari juda e’tiborli va xushmuomalali bo‘lishi lozim, ularning mijozlar bilan so‘zlashuvi aniq, qisqa, mazmunli bo‘lishi va telefonda uzoq so‘zlashuvlar hech qachon bo‘linmasligi kerak.

Bron qilish bu - mehmonxonadagi nomer va joyga oldindan buyurtma berishdir. Shu jarayondan mehmonga xizmat ko’rsatis

boshlanadi. Nomerni bron qilish bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati yoki bron bo'limi menejeri shug'ullanadi. Aynan shu bo'limlarga mehmonlardan bron qilish haqida ariza tushadi. Arizalarni rasmiy yig'ishdan tashqari, bron bo'limi mehmonxona joylariga bo'lgan talabni o'rganib chiqishi shart.Mehmonxonaning ko'p yillik ish faoliyatini mazkur regionda o'tkaziladigantadbirlar(festival, karnaval, sport musobaqalari) rejasini hisobga olib, nomerni o'tgan va kelgusi davrda bandligini tahlil qilgach, bron bo'limi marketing xizmati bilan birgalikda mehmonxona faoliyatini rejalashtiradi.

Ommaviy tadbirlar o'tkaziladigan vaqtda mehmonxona joylariga bo'lgan talab bir necha barobar oshadi. Mehmonxona uchun ko'p sonli qatnashuvchilarga ega tadbirlarga joy bron qilish foydaoidir, chunki bunday hollarda buyurtma tadbirdan ancha oldinroq amalga oshiriladi va uni bekor qilish riski katta emas.

Mehmonxona bandligi mavsum, mazkur hududning ishchan faolligi, iqtisodiy, siyosiy vaziyatga bog'liq. Siyosiy barqarorsizlik ro'y berayotganda xavfsizlikni taminlash sustlashishi tufayli turistlarning ushbu hududga qiziqishi pasayadi.Mavsum tig'iz paytida mehmonxona ikkikarrali(dvoynoye) bron qilishni amalga oshiradilar. *Ikkikarrali bron*-bu birdaniga ikki mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdig'idir.Bu yo'lni tanlab mehmonxona juda katta tavvakkal qiladi. Balkim ularning biri keyinchalik buyurtmani bekor qiladi yoki belgilangan kunda kelmas.Unda tavvakkalchilik oqlanadi. Agar o'sha kuni har ikki mijoz ham kelsa-chi?Albatta, birinchi kelgan mijoz joyni egallaydi. Ikkinchi mijoz ehtiyoji uchun boshqacha yo'llar mavjud, bu yo'llarni ikkikarrali bronni amalga oshirayotganda bo'lim menejeri o'ylab qo'yadi.Har ikki mijoz tashrif buyursa, yoki turist ogohlantirmay kelsa, mehmonxonada joy bo'lmasa, mehmonxona xodimi ularni mehmonxonaga yaqin joylashgan uy- joyni ijaraga beruvchilar, yoki boshqa mehmonxonalarga jo'natadilar.Bunday paytda mijozdan mehmonxonani o'zgartirishi haqida ijozat so'rash zarur.

Mehmonxona uchun ham, mijoz uchun ham nomerlarni oldindan bron qilish qulaydir, qancha barvaqt bo'lsa, shuncha yaxshi.

«Mehmonxonalarga xizmat ko'rsatish qoidalari» asosan : «bajaruvchi ikki tomon imzolagan mehmonxonada joyni bron qilish haqidagi shartnoma hujjat tuzish orqali, shuningdek, pochta, telefon orqali bergach, ariza istemolchidan kelayotganligiga ishonch hosil qilinganidan so'ng bron amalga oshiriladi».

Agar tashkilot mehmonxona xizmatidan doimiy foydalanayotgan bo'lsa, unda malum muddatga shartnoma tuzish maqsadga muvofiqdir.Bunda tashkilotga o'zining tartib raqami beriladi va ushbu tashkilot tomonodan yuboriladigan mijozlarga shartnomaga muvofiq mehmonxonadan jay beriladi.

Hozirda turfirmalar aniq bir mehmonxona bilan shartnoma tuzishga harakat qilmoqdalar. Mehmonxonalar doimiy ravishda mijozlar bilan taminlayotgan turfirmalar uchun chegirmalar belgilaydi.

Mehmonxona va turfirma o'rtasidagi shartnomalarga quyidagilar ko'rsatiladi: turistlarni joylashtirish bo'yicha arizalar qaysi muddatda berilishi shart, to'lov qachon va qay tarzda amalga oshiriladi.

Ko'pincha bron ijarani eslatadi, chunki chunki uzoq davrda va bir necha nomerlar va hatto qavatlarga tegishli bo'lishi mumkin.

Mehmonxona joy yoki nomerini bron qilishning bir necha usullari mavjud: yozma, og'zaki va kompyuter orqali.

Pochta yoki faks orqali mijoz mehmonxonada xat-ariza jo'natadi(pismo-zayavka). Xuddi shunday arizani mehmonxona bron bo'limida rasmiylashtirish mumkin.Arizalar bilan ishlash katta etiborni talab qiladi. Bron qilish yoki bronni bekor qilish to'g'risidagi arizalar barchasi ro'yxatga olinishi shart.

Bron bo'ytcha menejerlar buyurtmani vaqtida bekor qilmasalar, xato yuzaga chiqmaguncha, nomer sotilmay qolishi mumkin.Faqat firma blankasidagi ariza, buyurtma qilingan nomer to'langanligini tasdiqlaydi.

Nomerni bron qilayotgan tashkilot arizasida albatta, ushbu tashkilot rekvizitlari ko'rsatilishi shart(nomi, manzili, bankdagi hisob raqami).Arizada quyidagi malumotlar kiritilishi zarur:

- ✓ nomer soni va kategoriyasi;
- ✓ mehmonxonada yashash muddati;
- ✓ tashrif buyuruvchi F. I. Sh;
- ✓ to'lov shakli(naqd pul yoki pul ko'chirish yo'li bilan ; to'lovni amalga oshiruvchi tashkilot rekvizitlari).

So'ngra arizalar ro'yxatga olinadi(registrasiya raqami beriladi) va tasdiqlanadi, yoki rad etiladi.

Telefon orqali bron qilish jarayonida mijoz bilan suhbatda etiborli bo'lish juda muhim, chunki bu suhbatdan mijozning mehmonxona haqidagi taassuroti shakllanadi.Qoida bo'yicha go'shakni maksimum 5ta gudokdan so'ng ko'tarish kerak va albatta, ushbu xodim mehmonxonaning nomerlari bandlik holati haqida malumotga ega bo'lishi shart. Nomerlarga buyurtmani telefon orqali qabul qiluvchi mehmonxonalarda maxsus blankalar ishlab chiqilgan.Unda faqat kerakli grafalar belgilanadi, arizani to'liq yozib olish shart emas.Bunday blankalar bron bo'limi kompyuterida ham bo'lishi mumkin.Telefon orqali bron qilishda yozma tasdiqlovchi hujjat talab qilinadi.

Bron qilishning kompyuter usuli mehmonxonalar va mijlzlar uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda.Jahon amaliyotida bron qilishning kompyuterli tizimlari mavjud: bron qilishning *korporativ* tarmog'ida zanjirga kiruvchi mehmonxonalar birlashtiriladi, boshqa bron qilish tarmog'ida esa, zanjirga daxlsiz, mehmonxonalar kiradi.

Tarmoq orqali bron qilishda boshqa shahar va hatto boshqa davlatga joylashgan mehmonxona nomeriga buyurtma berish mumkin. Avtomatlashtirilgan tarmoqning afzalligi shundaki, bron qilish shu shaharda joylashgan, shu zanjirning xoxlagan boshqa mehmonxonasiga ham manzillashtirilishi mumkin.

Kompyuter tarmog'i orqali mehmonxonada joy buyurtma berish telefonda ham amalga oshirilishi mumkin. Kompyuter tarmog'i

dispetcheri mehmonxona bilan bog'lanadi va bron qilish imkoniyatlarini aniqlaydi. Bu usul noqulayroq, chunki bron va joylashtirish shartlarini aniqlashga vaqt ko'p talab qilinadi.

Kompyuter orqali bron qilishning yana ikki varianti mavjud: Mehmonxona o'zining Internet sahifasiga ega, yoki mehmonxona Internet bron qilish tizimining azosi(orexka.kom,VEB International, Nota Bene).Taklif etiladigan imkoniyatlar kengligi tufayli(kam harajat evaziga)tizimlar hozirda ommalashib bormoqda.Mijozlarni jalb qilishning bunday usuli samaradorligi oshgani sari, qabul qilingan buyurtmaga javob berish vaqti shuncha kamaymoqda.Tasdiqlashni jo'natish tezligi kelib tushayotgan arizalarni qayta ishlash jarayonini avtomatlashganlik darajasi, mehmonxona va agent o'zaro hamkorligining aniqligiga bog'liq.

Bu ikki bo'g'in o'rtasida axborot almashinuvini to'g'ri tashkil etish mijozga tasdiq javobini olish vaqtini qisqartiradi(umuman olganda online 7 soniya vaqtni olishi kerak,bizning mamlakatimizda kam uchraydi).

Mehmonxona ABT va Inteonet bron tizimini birlashib, mehmonxona va agent erkin axborot almashishi imkoniyatiga ega bo'ladilar(bo'sh nomer fondi, nomer kategoriyalari, xizmatlar, tariflar, mehmonlar uchun maxsus dasturlar...)

Bu tizimda bron quyidagicha amalga oshadi: Mijoz Internet bron tizimining VEB-saytiga kiradi va bron qilish qoidalari bilan tanishadi.So'ngra mehmonxonani tanlaydi.Bo'sh nomer mavjudligiga ishonch hosil qilgach, zaruriy axborot maydonchalarini to'ldiradi, ye-mail orqali buyurtmani tizimga jo'natadi. Tizim buyurtmani avtomatik tarzda saralaydi va oldindan to'lov shartlari bilan oldindin tasdiq jo'natadi, mijoz esa kutish varag'iga kiritiladi.Mijozdan kerakli olinganidan so'ng (oldindan to'lov, kafolat xati), mijoz agentdan so'nggi bron tasdig'ini oladi.oxirga tasdiq nusxasi mehmonxonaga jo'natiladi. Bu yerda bron bandlik (zagruzka) grafasida keyinchalik avtomatik o'zgarishlar bilan kiritiladi.agar mehmonxona o'zining

saytiga ega bo'lsa, tushayotgan arizalarga mehmonxonaning o'z rezerv xizmati javob beradi.

Mijozdan kerakli kafolatlar olinganidan so'ng mijoz mehmonxonadan bron haqida tasdiq oladi. Bron bandlik grafasida nomer fondi statusining avtomatik o'zgarishi bilan kiritiladi.

Internet uydan chiqmasdan, vositachilarsiz, mehmonxona haqida axborot olish, nomerlarning jihozlanganligini ko'rish imkonini beradi.

Telefon yoki kompyuter orqali bronda rezerv qilishning kutilmaganda to'xtab qolish xavfi mavjud, bunday paytda mijoz tasdiq ololmaydi, mehmonxonaga kelganida esa, bo'sh nomer bo'lmasligi mumkin.

Arizalar bo'yicha bron bo'limi kelgusida mehmonxonaning to'lishi rejasini tuzishi mumkin (oylik, kunlik, yillik).

Kichik mehmonxonalarda hanuzgacha qo'lda bronlash texnikasi qo'llaniladi. Bunday bronlash jadvallar yordamida amalga oshiriladi. quyida keltirilgan shakl bronlash jadvallarining eng soddasidir.

8.1-jadval

Xonalar raqami	Oy kunlari						
	1	2	3	4	5	...	31
1		← Abdullayev →					
2	← Ahmedov →						
3							

Yirikroq mehmonxonalarda 8.2-jadvalda keltirilgan shakl qo'llaniladi.

8.2-jadval

Nomerlarning turlari	Oy kunlari						
	1	2	3	4	5	...	31
Bir o'rinli nomerlar							

N O M Ye S R O L N A I R	10	1	1	1				
	9	1	1	1				
	8	1		1				
	7	1		1				
	6			1				
	5			1				
	4			1				
	3							
	2							
	1							
Ikki o'rinli nomerlar								
15			1					
14			1					
...								

Ushbu jadvalga ko'ra, mehmonxona 10 bir o'rinli va 15 ikki o'rinli nomerga ega. Buyurtma kelganida klerk tegishli kun katagiga «bir» raqamini qo'yadi. 8.1.-jadvalda oyning 1-kuniga 4 bir o'rinli nomer bronlashtirilgan (6 nomer bo'sh qolgan), 2-kuniga ikkitadan bir va ikki o'rinli nomerlar bronlashtirilgan (tegishincha 8 bir o'rinli va 13 ikki o'rinli nomerlar bo'sh qolgan). Bunday jadval har bir toifadagi bo'sh nomerlar sonini aniq ko'rish imkonini beradi.

Katta zamonaviy mehmonxonalarda bronlash jarayoni kompyuterlashtirilgan.

Bron bo'limi qabul va joylashtirish bo'limlari bilan doimo hamkorlikda ish olib borishi kerak, ular joriy davrda nomer bandligi haqidi axborot beradilar.Agar hisobot noto'g'ri tuzilgan bo'lsa, menejerlar bandlik prognozlariga tegishli qarorlarni noto'g'ri chiqarishlari mumkin.Nomer sotilmay qolsa, mehmonxona daromadi kamayadi.

Mijozga joy beruvchi mehmonxona tomonidan maxsus buyruqlar bilan tasdiqlangan bron *tasdiqlangan* hisoblanadi. Mijozga rezerv

haqidagi tasdiq pochta yoki faks orqali yetib borishi uchun rezerv qilinganlik haqida tasdiqni olish bir muncha vaqtni talab qiladi.Odatda tasdiq xatiga quyidaga malumotlar kiritiladi: arizani ro'yxatga olish raqami, mehmonning kelib ketish sanasi, buyurtma qilingan nomer turi, mehmonlar soni, kerakli krovatlar soni, shuningdek, mehmonning har xil talablari.Mijoz mehmonxonaga o'zi bilan bu tasdiqnomani har ehtimolga olib keladi.Bunday tasdiqnoma ham mijoz uchun kafolat bo'la olmaydi, chunki shunday qoida bor: mehmon 18 soatgacha kelmasa, mehmonxona zarurati bo'yicha bronni bekor qiladi.

Bron qilish tizimini rivojlantirishda bir qator muammolar bo'lishi mumkin:

- lazerli printerlardan foydalanishda qimmatbaho elektron uskunalarni sotib olish va o'rganish;
- bunday uskunalar bilan ishlashni tashkil etish va nazorat qilishda malakali mutaxassislarning kamligi;
- bu darajadagi texnik obetlarni joylashtirishdagi kerakli maydon(joy) muammosi.

Integrvsiya rivoji sharoitida born tizimini qo'llashda talab oshmoqda. Bu tizim mehmonxona xo'jaligi samaradorligiga erishish yo'lidagi keng hajmla operasiyalarni tanlab, turistik biznes, restoranlarni rivojlantirishda ularning imkoniyatlarini kengaytiradi.

Hozirda kafolatlangan va kafolatlanmagan bron turlari keng qo'llanilmoqda. Bu turlar mazmunini boyitish uchun xizmat ko'rsatuvchi kadrlar professional malakasini modernizasiyalashni qo'llash kerak. Bu yerda xizmatlar assortimenti sifati kashfiyoti amal qilishi lozim. Bu holatlardamehmonxonalarda joylarni bron qilish turi bog'liq bo'ladi

Kafolatlangan bron – bu mijozga buyurtma berilgan nomerni olishini kafolotlovchi, otelning bron haqidagi tasdig'idir. Bunday hujjat kechikib kelish ehtimoli bo'lganda zarurdir.Bron qilishda mehmon kredit kartochkasi raqami yozib olinadi, mehmon kechikkanda ham bu nomer to'langanligi kafolatini beradi. Shu shart bilan mehmon kelgunicha nomer bo'sh turadi.

Kafolatlangan bron afzalligi shundaki, mehmon buyurtmadan foydalana olmasligini tushunsa, uni bekor qilishi mumkin. Bunday tasdiqnoma yordamida mehmonxona bo'sh nomerlari haqida aniq malumotga ega bo'lish mumkin.

Kafolatlangan bron qilishning boshqa turi deposit (avans) to'lovdir. Bazi holatlarda (m: mavsum tig'izligida) kutilayotgan mehmon kelmayotganligi sababli nomerning turib qolishini oldini olish maqsadida mehmonxona mijozdan bir kunlik yoki yashash muddati bahosining yarmini to'lashini so'rashi mumkin.

Turistik guruhni joylashtirishda ham oldindan to'lov talab qilinadi. Bu ham kelmay qolish holati bilan kurashishning bir yo'lidir.

Kafolatli bron qulayligidan tashqari bir qator muammolari ham mavjud: bank o'tkazmalarini rasmiylashtirishdagi to'xtab qolishlar; mehmonxona nomerlari narxlarining o'zgarib turishi; jarimalar(sekuin ishlashi); kafolatga rioya qilishdagi tashkiliy tizimning zaifligi; teskari aloqaning sustligi.

Bron qilishda asosiy etibor kompaniyalar, aksiyadorlik kompaniyalariga qaratiladi, xususiy shaxslar uchun bron tizimi sustroq ishlaydi.

Kafolatlanmagan bron qilish o'z xususiyatiga ko'ra mehmonxona imkoniyatlarini kengaytiradi.Malum soatgacha mehmon kelmasa, nomer boshqalarga berilishi mumkin yoki bo'sh hisoblanadi.

Guruhli bron qilishning (10 tadan ziyod nomerlarni bron qilish) individual bron qilishdan farqi shundaki, bron xizmati menejerlari shartnoma tuzish uchun masul shaxs bilan bevosita o'zi uchrashishi va guruhga xizmat ko'rsatish shartlarini kelishib olishi mumkin.

Yertalab qabul xizmati klerki navbatchilikka kirishayotganida mehmonlar bo'shatgan nomerlar sonini bo'sh nomerlar soniga jamlaydi, Chiqqan natijadan bron qilingan nomerlar sonini olib tashlaydi va chetdan kelgan mehmonlarga taklif etishi mumkin bo'lgan nomerlar soni chiqadi.Bunda qabul xizmati malumotlari xo'jalik xizmati (housekeeping) axborotlari bilan solishtiriladi, ko'pincha tushunmovchiliklar yuzaga keladi. Masalan, xo'jalik xizmati nomer

bo'shligini ko'rsatadi, bron xizmati malumotlari bo'yicha nomer kafolatli to'lov bilan bron qilingan, mijoz nomerni hali egallamagan. Qabul xizmatida nomer band ko'rschatilgan, xo'jalik xizmati esa nomerga yukning yo'qligi va mijoz tunab qolmaganligini aytadi.

Mehmonxonalarda avtomatlashtirilgan axborot tizimlari nomerlarni rezervlash, doimiy mijozlar, mehmonlarning talablari va ular to'lashi lozim bo'lgan haq haqidagi ma'lumotlarni kiritish, saqlash va zarur holda tez qidirib topishga yordam beradi. Muayyan sanada tashrif buyurgan mehmonlar ro'yxatini kompyuter xotirasidan topish hech qanday muammo tug'dirmaydi. Rezervlash stoli fayllari avtomatlashtirilgan axborot tizimining muhim tarkibiy qismi bo'lib, ular ushbu ish uchun mas'ul bo'lgan ma'mur (administrator) yordamchisiga bronlashtirilmagan nomerlar miqdori va ularning tafsilotlari: xonalari soni, derazadan ochiladigan manzara, narxi va h.k. haqida axborot olish imkonini beradi. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi mehmonxona faoliyatiga joriy etilgunga qadar rezervlash bilan shug'ullanuvchi xodim bunday axborotni yig'ishi va undan foydalanishi ancha og'ir ish bo'lib, juda ko'p vaqtni olar edi.

Avtomatlashtirilgan axborot tizimi kompyuter dasturlari to'plamidan iborat bo'lib, ular yordamida boshqarish ofislari va yordamchi bo'limlar ishi uchun dolzarb ahamiyatga ega bo'lgan axborotni yig'ish va undan foydalanish mumkin. Bu to'plam tarkibida to'rt dastur ayniqsa muhimdir, chunki ular ma'murlarni quyidagi yo'nalishlar bo'yicha kerakli axborot bilan ta'minlaydi:

- rezervlash xizmatini boshqarish;
- mehmonlarga xizmat ko'rsatishni boshqarish;
- mehmonlar bilan hisob-kitob qilishni boshqarish;
- mehmonxonani boshqarishning umumiy masalalari.

Avtomatlashtirilgan axborot tizimining rezervlash xizmati faoliyatini ta'minlovchi tarkibiy qismi mazkur xizmat xodimlariga rezervlashga so'rovlarni tez olish, rasmiylashtirilgan bronlarga tasdiqlar olish va mehmonxona nomerlari mijozlar bilan qay darajada to'liqligi haqida doim aniq tasavvurga ega bo'lish imkonini beradi.

Avtomatlashtirilgan axborot tizimida bevosita ofisda va telefon orqali rezervlash markazlashtirilgan tizimi orqali amalga oshirilgan bronlash haqidagi barcha axborot jamlanadi. Mehmonxona korporatsiyalarining aksariyati mazkur tizimda o‘z raqamlariga ega bo‘lib, ularning yordamida mijozlar oldindan buyurtma qilish uchun mamlakatning istalgan nuqtasidan, ba’zan hatto chet eldan (bepul) sim qoqishlari mumkin. Transport agentliklari ham ushbu markazlashtirilgan tizimga kompyuter tarmog‘i orqali to‘g‘ridan-to‘g‘ri kirish imkoniyatiga ega. Avtomatlashtirilgan axborot tizimidan surunkali foydalanuvchi mehmonxonaning yuzdan ortiq xizmatchilari istalgan vaqtda quyidagi yo‘nalishlar bo‘yicha axborot olishlari mumkin:

- rezervlash;
- bosh ma’mur ofisi;
- jamoaviy tashriflarni rasimylashtirish;
- doimiy mijozlar haqida ma’lumotlar;
- hisobotlar matn muharriri;
- transport agentliklarining xizmatlari uchun schyotlar;
- turlarni rasmiylashtirish;
- ma’muriy-xo‘jalik masalalari;
- foiz daromadlarini boshqarish;
- kompleks dasturlar tuzish;
- ulgurji savdo;
- kompyuter bo‘yicha hisob-kitoblar uchun interfeys;
- kinofilmlar namoyishini buyurtma qilish uchun interfeys;
- savdo nuqtalari uchun interfeys;
- ekologik nazorat;
- markazlashtirilgan rezervlash;
- shahar grossbuxi;
- kreditorlik qarzlari;
- kondominium egalarining schyotlari;
- uyushmalarni boshqarish;
- nomerlarni uzoq muddatga berganlik uchun ijara haqi;

- taymsherlar uchun ijara haqi.

O‘rta va katta mehmonxonalarda ma’murning ish joyi schyotlar va haridlarni nazorat qilish va rasmiylashtirish uchun mini-kompyuter bilan jihozlanadi. Mehmonxonada odatda monitorlar bilan jihozlangan yana bir nechta xizmatlar: savdo nuqtalari, ta’minot xizmati, konferenszal va boshqa xizmatlar ham faoliyat ko‘rsatadi. Kichik mehmonxonalar so‘rovlarni rasmiylashtirish uchun mini-kompyuterdan alohida foydalanishi yoki uni mahalliy tarmoqqa ulashi mumkin.

Nomerni bronlash haqida so‘rov (Reservation) turli kanallar (yelektron pochta, faks, telefon, teleks) orqali kelishi mumkin. So‘rov kelganida kompyuterda yoki daftarda mijoz haqida quyidagi ma’lumotlar qayd etiladi:

- familiyasi, shaxslar soni, yashash manzili;
- qanday nomer va qancha muddatga kerakligi;
- nomer haqini to‘lash kafolati va haqni kim to‘lashi;
- mijozning alohida xohish-istaklari (nomerda gullar, allergik uchun parsiz yostiq va sh.k.).

Har bir buyurtmaga raqam beriladi. Bronlashni kafolatlash depozit yoki kredit kartochkasi bilan amalga oshiriladi. Buyurtmani qabul qilgan xizmatchi mijoz tarixini (agar u mehmonxonada ilgari to‘xtagan bo‘lsa) tekshirib ko‘rishi va uning natijalariga ko‘ra tegishli belgilar qo‘yishi yoki bronlashni rad etishi lozim.

Agar buyurtma bir nechta nomerga (masalan, kongress o‘tkazish uchun) berilgan bo‘lsa, u bilan maxsus xodim shug‘ullanadi. Kompaniyadan yoki turistik firmadan bronlashga so‘rov olinganida bronlash xizmati xodimi mehmonxona mazkur firma bilan xizmat ko‘rsatishga shartnoma tuzgan yo tuzmaganligini, shartnoma shartlarini (yeng avvalo, mehmonxona qanday korporativ narxda nomer taqdim etishi lozimligini) tekshirib ko‘rishi kerak.

Mehmonxonada bo‘sh nomerlar bo‘lgan taqdirda, mijozga tasdiqnoma (konfirmation) yuboriladi. Ushbu tasdiqnomada nomerga

joylashish sanasi, nomer turi, nomerda yashash kunlari soni, buyurtma raqami ko‘rsatiladi. Agar so‘rovda nomerda yashash kunlarining soni haqida ma’lumot bo‘lmasa, nomer bir kunga bronlashtiriladi. Agar mijozning kechroq kelishi haqida belgi (late arrival) bo‘lmasa, mijoz mehmonxonaga soat 18 gacha yetib kelishi lozim. Muayyan nomer odatda kafolatlanmaydi. Agar tarif ma’lum qilingan bo‘lsa, u odatda muayyan diapazon ko‘rinishida beriladi. Agar mijoz depozit kiritgan bo‘lsa, nomer uning kelish-kelmasligidan qat’i nazar saqlanadi.

Qonun hujjatlariga muvofiq, tasdiqlangan buyurtma huquqiy jihatdan yozma shartnomaga tengdir. Bronlashtirilgan nomerdan mijoz uchun oqibatlarsiz voz kechish mehmonxonaga tashrif buyurish sanasidan 48 soat oldin amalga oshirilishi mumkin (kurort mehmonxonalarida bu muddat kengroq diapazonga ega).

Qayta bronlash (overbooking), ya’ni bir nomerga ikki mijoz da’vogar bo‘lishi yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan eng ko‘ngilsiz muammodir. Gap shundaki, statistika ma’lumotlariga ko‘ra, nomerni bronlashtirgan mijozlarning taxminan 10% brondan voz kechadi, yana 5% - belgilangan kuni mehmonxonaga yetib kelmaydi. Shu bois mehmonxonalar ba’zan tavakkal qiladilar va mijozlarning bir qismi brondan voz kechadi yoki kelmaydi degan umidda amalda joylashtirishlari mumkin bo‘lganidan 10% ko‘proq miqdorda buyurtmalar qabul qiladilar. Agar bu umid oqlanmasa, «overbooking» deb nomlangan vaziyat yuzaga keladi.

Qayta bronlashning boshqa bir ko‘p uchraydigan sababi noqulay ob-havodir. Bunda eski mijozlar mehmonxonani tark eta olmaydi, yangi mijozlar esa allaqachon yetib kelgan bo‘ladi. Bu holda o‘z obro‘sini qadrlaydigan mehmonxona mijozni o‘z hisobidan shunday yoki undan ham yuqori toifadagi mehmonxonaga yuborishi, ayni vaqtda tariflardagi tafovutni qoplashi lozim (bu operatsiya «farm out» deb ataladi).

Bunga teskari vaziyat yuzaga kelishi, ya’ni ayni bir mijoz nomerni turli agentliklar orqali bronlashi, natijada uning uchun bir emas, bir

nechta nomer bronlashtirilishi ham mumkin. Bronlash xizmati bunday «qo'sh bronlash» hollarini diqqat bilan kuzatib borishi lozim.

Gruppaviy bronlash (10 dan ortiq nomerni bronlash) yakka tartibda bronlashdan eng avvalo, shu bilan farq qiladiki, bronlash xizmatining menejeri muzokaralar o'tkazish va shartnoma tuzish uchun vakolatli yoki vositachi shaxs bilan maxsus uchrashishi mumkin. Shartnomada guruhga xizmat ko'rsatishning barcha shartlari belgilanadi.

Qabul qilish xizmatining klerki ertalab navbatchilikni qabul qilishda bo'sh nomerlarni mijozlar tark etgan nomerlarga qo'shadi, olingan yig'indidan bronlashtirilgan nomerlarni ayiradi va natijada chetdan kelgan mehmonlarga taklif qilish mumkin bo'lgan nomerlarni oladi. Bunda qabul qilish xizmatining ma'lumotlari albatta xo'jalik xizmati (housekeeping)dan olingan axborot bilan solishtiriladi, chunki ko'pincha tafovutlar yuzaga keladi. Masalan, xo'jalik xizmati nomerni bo'sh deb ko'rsatadi, bronlash xizmati ma'lumotlariga ko'ra esa nomer haq to'lash kafolatlangan holda bronlashtirilgan bo'ladi, shu bois nomerga mijoz qo'yilmaydi. Boshqa bir misol: qabul qilish xizmatida nomer band deb qayd etiladi, xo'jalik xizmati esa nomerda bagaj yo'q va unda mijoz tunamadi deb ma'lumot beradi.

Tayanch so'z va iboralar: bronlashtirish tizimi, uning turlari va o'ziga xos jihatlari, katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirishning o'ziga xos tomonlari, «Amadeus» tizimi, "Galileo» tizimi, "Worldspan Net" dasturi, katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirish, kafolatlangan bron, kafolatlanmagan bron qilish.

Mustaqil ishlash uchun nazorat savollari:

1. Mehmonxonada bronlashtirish xizmati faoliyati haqida tushuntirib bering.
2. Bronlashtirish tizimi, uning turlari va o'ziga xos jihatlari nimalardan iborat?

3. Katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirishning o'ziga xos tomonlarini tushuntirib bering.
4. «Amadeus» tizimining hozirgi davrdagi holatini tushuntirib bering.
5. "Galileo» tizimining yangi imkoniyatlarini tushuntirib bering.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 18 июлдаги «Туризм тўғрисида« ги Қонуни

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги ПФ-4861-сон «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида" ги Фармони

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 15 мартдаги «Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қувватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида" ги 137-сон Қарори

4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 3 февралдаги ПФ-5326-сон «Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида" ги Фармони

5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 24 ноябрдаги «Ўзбекистон Республикасида меҳмонхона бизнесини жадал ривожлантиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида" ги 954-сон Қарори

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 5 январдаги ПҚ-4095-сон «Туризм тармоғини жадал ривожлантиришга оид чора-тадбирлар тўғрисида" ги Қарори

7. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2020 йил 10 июлдаги «Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини тиклаш ва ривожлантириш учун қулай шарт - шароитларни яратиш чора-тадбирлари тўғрисида" ги 433-сон Қарори

8. D.Z.Norkulova, G.R.Tursunova, O.Z.Qilichova. Ixtisoslashgan mehmonxona turlari. Monografiya. Samarqand. Наврўз полиграфия матбаа бўлими. 2021. 328 b.

9. Биржаков М.Б., "Введение в туризм ", Санкт –Петербург, 2004г

10. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. - Ростов н/Д: Феникс, 2008.– 637с.

11. Ефимов О.П. "Экономика гостиниц и ресторанов".учебное пособие. -М.: "Новое знание", 2004.

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

13. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R.. Turizm asoslari.Darslik. O'zbekiston Respublikasi Oliy va O'rta Maxsus Ta'lim Vazirligi. Samarqand iqtisodiyot va servis instituti.-Toshkent, 2014, -362b.

14. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ -М.:КНОРУС, 2005.-320 с.

15. Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005

Internet saytlari:

1. https://medium.com/digital-diplomacy/the-state-of-hotel-industry-and-global-tourism-in-2020-13d4c3f707e2

2. https://dailynewsegypt.com/2021/06/14/international-tourists-down-83-in-q1-2021-unwto/

3. https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2021. 19.1.1?journal Code=wtobarometereng

4. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2021

5. https://www.google.com/search?q=what+is+hotel+industry+in+the+world&rlz=1C1GCEA_enUZ920UZ920&oq=what+is+hotel+industry+in+the+world&aqs=chrome..69i57j33i22i29i30l5.

6. https://www.google.com/search?q=what+is+hotel+industry+in+the+world+in+2020&rlz=1C1GCEA_enUZ920UZ920&sxsrf=AOaemvLXuFq5drYRgIzhLuj_AuPGxV_ySA%3A1640501853535&ei=XRLIYZGTIOr5qwH-toPIAQ&oq=what+is+hotel+industry+in+the+world+in+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjIICCEQFhAdEB46BwgAEEcQsANKBAhBGABKBAhGGABQxA5Ygx5gvjNoAXACeACAAbQBiAGPBZIBAzAuNJgBAKABAcgBCMABAQ&sclient=gws-wiz https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2021/04/01/2203058/28124/en/Global-Hotel-and-Other-Travel-Accommodation-Market-Report-2021-Market-is-Expected-to-Grow-from-673-02-Billion-in-2020-to-801-9-Billion-in-2021-Long-term-Forecast-to-2025-2030.html

7. https://www.google.com/search?q=%D0%BA%D0%B5%D0%BC%D0%BF%D0%B8%D0%BD%D0%B3&tbm=isch&tbs=rimg:CfJ7I-FliHq-

YYWSUS0HAStqsgIGCgIIABAA&rlz=1C1GCEA_enUZ920U
Z920&hl=ru &s a=X&ved=0CBsQuIIBahcKEwiotpywwvD0
AhUAAAAAHQAAAAAQGg&biw =1349&bih=600#imgrc=
NgPsMLRTzuShhM&imgdii=cEf3OSTJ9jdUgM

MUNDARIJA:

	KIRISH.....	**3**
I-BOB.	**«FRONT OFFICE XIZMATI» FANIGA KIRISH**	
1.1.	«FRONT OFFICE xizmati» fanining obyekti, maqsad va vazifalari.....	**9**
1.2.	Fanning boshqa fanlar bilan bog'liqligi.....	**11**
II-BOB.	**JOYLASHTIRISH VOSITALARI TURLARI**	
2.1.	Joylashtirish vositalari va tizimi.....	**13**
2.2.	Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: hududiy joylashuvi, nomer fondining sig'imi, qavatliligi.....	**14**
2.3.	Mehmonxonalarning funksional vazifalari.....	**24**
2.4.	Lyuks mehmonxonalar. Appartamentlar. Kurort mehmonxonalari. Idoraviy mehmonxonalar. Taymsher. Motellar. Rotellar. Botellar Flaytellar. Kempinglar.....	**28**
III-BOB.	**FRONT OFFICE XIZMATINI TASHKIL ETISH VA BOSHQARISH JARAYONLARI**	
3.1.	Mehmonxonalarda FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarish jarayonlari.....	**67**
3.2.	FRONT OFFICE xizmatini tashkil etish va boshqarishda xodimlarning faoliyati.....	**68**
IV-BOB.	**FRONT OFFICE BO'LIMI XODIMLARINING KASBIY ETIKA QOIDALARI**	
4.1.	Mehmonxonada mijozlar bilan muomala qilish etikasi.....	**71**

4.2.	Mehmonxona hududida salomlashish, tanishtirish va tanishishning etiket qoidalari...	75
4.3.	Mehmonxonada FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinishi.....	84
4.4	Erkak va ayol xodimlar kosmetikasi, aksessuarlari va ularga qo'yiladigan etiket talablari	88
V-BOB.	**FRONT OFFICE BO'LIMI XODIMLARINING SHAXSIY SIFATLARI, VAZIFALARI VA MA'SULIYATLARI**	
5.1.	Mexmonxona xodimlarining xulq - atvor nazariyasi.....	90
5.2.	FRONT OFFICE bo'limi xodimlarining shaxsiy sifatlari.....	103
5.3.	Mehmonxonaning FRONT OFFICE bo'limida faoliyat ko'rsatadigan xodimlarining vazifalari va ma'suliyatlari.....	115
VI-BOB.	**FRONT OFFICE BO'LIMINING BOSHQA BO'LIMLAR BILAN ALOQASI**	
6.1.	Mehmonxonalarda «Food and bavarage» bo'limi xizmati	125
6.2.	Mehmonxonalarda muhandislik-texnik bo'limi xizmati.....	129
6.3.	Mehmonxonalarda xavfsizlik bo'limi xizmati.	132
VII-BOB.	**FRONT OFFICE BO'LIMIDA QO'SHIMCHA XIZMATLAR**	
7.1.	Mehmonxonalarning FRONT OFFICE bo'limida qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish.....	140
7.2.	Xona xizmatini tashkil etish.....	146

7.3. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etish 148
7.4. Xonalarni yig'ishtirish va tozalash xizmatlarini tashkil etish..... 171
VIII-BOB. **MEHMONXONADA BRONLASHTIRISH XIZMATI FAOLIYATI**
8.1. Bronlashtirish tizimi, uning turlari va o'ziga xos jihatlari 175
8.2. Katta va kichik hajmdagi mehmonxona tizimida bronlashtirishning o'ziga xos tomonlari..... 192
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI..... 212

Ilmiy nashr

G.R.TURSUNOVA

FRONT OFFICE xizmati

O'quv qo'llanma

O'quv qo'llanma Samarqand iqtisodiyot va servis institutining Institut Kengashida muhokama etilgan va nashr uchun tavsiya etilgan. (2021 yil 26 noyabr. Bayonnoma №4)

Bosishga 31.05.2021 yilda ruxsat etildi.
Qog'oz bichimi 60x84$_{1/32}$.Ofset bosma usulda.
Nashr bosma tabog'i 13.75.
Adadi 20 nusxa. Buyurtma raqami № 81/21.

MChJ "NAVRO'Z POLIGRAF" matbaa bo'limida chop etildi.
Litsenziya № 18-3327 30.08.2019 yil.
Manzil: Samarqand shahar, L.M.Isayev ko'chasi, 38-uy.