S.A.ABDUXAMIDOV,
G.R.TURSUNOVA,
A.YU.TALIBOVA

MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

A.S.ABDUXAMIDOV, G.R.TURSUNOVA, A.YU.TALIBOVA

MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH

fanidan

O‘QUV QO‘LLANMA

61010200-“Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi” ta’lim yo‘nalishi talabalari uchun mo‘ljallangan

Samarqand-2024

A.S.Abduxamidov, G.R.Tursunova, A.Yu.Talibova «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish». O‘quv qo‘llanma.-S 2024. -618 bet.

Taqrizchilar:

Z.O.Raximov	SamISI «Turizm» kafedrasi dotsenti
N.M.Baltabayeva	Turizm va madaniy meros bosh boshqarmasida ta’lim muassasalari va yoshlar bilan ishlash bo‘yicha bosh mutaxassis

Ushbu o‘quv qo‘llanma Samarqand iqtisodiyot va servis institutining «Turizm» kafedrasida ishlab chiqilgan. Mazkur o‘quv qo‘llanma oliy ta’lim muassasalarining “61010200-Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi” kabi ta’lim yo‘nalishi talabalari, shuningdek, «Sirtqi» va kechki ta’lim bo‘limida tahsil olayotgan talabalarga mo‘ljallangan. «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fanidan tayyorlangan o‘quv qo‘llanmada talabalar mustaqil o‘rganishlari uchun barcha o‘quv-uslubiy materiallar va mehmonxonalar xo‘jaligi faoliyati bilan bog‘liq barcha nazariy bilimlar keltirilgan bo‘lib, undan turizm sohasida faoliyat ko‘rsatayotgan mutaxassislar va o‘qituvchilari ham foydalanishlari mumkin.

O‘quv qo‘llanma Samarqand iqtisodiyot va servis instituti Kengashi Qarori bilan tasdiqlangan va nashrga tavsiya qilingan (2023-yil 10-noyabr 4-son bayonnoma)

MUNDARIJA:

	KIRISH……..……...	3
1-BOB. «MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH» FANINING PREDMETI, MAQSADI VA VAZIFALARI		
1.1.	«Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fanining predmeti, maqsadi, vazifalari, tadqiqot uslublari va turizm sohasida tutgan o‘rni. ……..	6
1.2.	«Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fanining nazariy va amaliy yo‘nalishlari….....	10
1.3.	Fanning fanlar tizimidagi o‘rni va boshqa fanlar bilan aloqasi…….…….	21
2-BOB. ZAMONAVIY MEHMONXONALARNING TURLARI		
2.1.	Joylashtirish vositalari va tizimi…….……	25
2.2.	Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: hududiy joylashuvi, nomer fondining sig‘imi, qavatliligi…….	27
2.3.	Mehmonxonalarning funksional vazifalari…...……...	36
2.4.	Dunyoning g‘aroyib mehmonxonalari…….	53
2.5.	Dunyoning eng yirik va eng qimmat mehmonxonalari…	77
3-BOB. MEHMONXONALARNI TASNIFLASH TIZIMI		
3.1.	Mehmonxonalarni tasniflash tartibi.....	83
3.2.	Yevropa tasniflash tizimlari…….	94
3.3.	Fransiya milliy tasniflash tizimi.....	98
3.4.	Germaniya tasniflash tizimi……..….	103
3.5.	O‘zbekiston Respublikasida mehmonxonalarni tasniflash tizimi….....	106
4-BOB. MEHMONXONALAR DIZAYNI VA UNGA QO‘YILADIGAN TALABLAR		
4.1.	Mehmonxonalar dizayni, interyer va eksteryer tushunchalarining mohiyati va ahamiyati……	113
4.2.	Mehmonxona dizaynini shakllantirishda xalqaro talablar	117
4.3.	Mehmonxona interyerining stilistik yo‘nalishlari ……..	124
4.4.	Mehmonxona interyerini shakllantirishning tarixiy, zamonaviy va etnik stillari.....	137

4.5.	O‘zbekiston mehmonxonalari dizayni…….....	157
5-BOB. MEHMONXONALARDA KO‘RSATILADIGAN ASOSIY VA QO‘SHIMCHA XIZMATLAR		
5.1.	Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan xizmatlar tarkibi.....	162
5.2.	Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan asosiy xizmatlar, bronlashtirish, qabul qilish va joylashtirish xizmati, transport xizmati, ovqatlantirish xizmati, mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar, kimyoviy tozalash xizmati, kir yuvish xizmati, rekreatsion davolash va sog‘lomlashtirish xizmati, SPA-xizmatlari.....	172
6-BOB. MEHMONXONALARDA YUQORI MARTABALI SHAXSLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI TASHKIL ETISH		
6.1.	Mehmonxona mijozlari va ularning o‘ziga xos xususiyatlari……..…..	917
6.2.	Mehmonxonalarning yuqori martabali mijozlarining o‘ziga xos xususiyatlari……..	210
7-BOB. MEHMONXONALARDA QABUL QILISH VA JOYLASHTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH		
7.1.	Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati...	212
7.2.	«Front office» bo‘limi xizmati. «Front office» bo‘limi xodimlarining vazifalari……..……	218
7.3.	Mehmonxonada nomer va joyni bron qilish tartibi. Kafolatli bron, guruhli bron…..……..…….	225
7.4.	Tashrif buyuradigan mehmonlarni ro‘yxatdan o‘tkazish va joylashtirish. Turistik guruhni ro‘yxatga olish xususiyati……	232
7.5.	Joylashib bo‘lgan mehmonlar bilan hisob-kitob qilish turlari va ularni kuzatib qo‘yish……...	241
8-BOB. MEHMONXONALARNING YORDAMCHI BO‘LIMLARI		
8.1.	Injenerlik xizmati. Injenerlik xizmatining vazifasi……	245
8.2.	Xavfsizlik xizmati. Xavfsizlik xizmatining tarkibi……..	254

8.3.	Xarid qilish xizmati.....	260
9-BOB. MEHMONXONALARDA OVQATLANTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH		
9.1.	Mehmonxona restorani faoliyatini tashkil etishning o‘ziga xos xususiyatlari. ……..	263
9.2.	Metrdotel vazifalari. Ofitsiantga qo‘yilgan umumiy talablar…….	265
9.3.	Restorandagi xizmatlar turi. Taomnoma……..……	275
9.4.	Mehmonxona oshxonasi tarkibi…….……..	283
9.5.	Banket xizmati..……..…….	286
9.6.	«Room service» nomerda xizmat ko‘rsatishni tashkil etish…….	297
10-BOB. MEHMONXONALARGA QO‘YILADIGAN SANITARIYA-GIGIYENIK TALABLAR		
10.1.	Nomer fondiga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyenik talablar..……..…….	305
10.2	Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyenik talablar…….……..	310
10.3	Nomerda tozalash ishlarini tashkil etishda sanitariya-gigiyenik talablar…….	317
10.4	Mehmonxona oshxonasiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyenik talablar……..……..	332
10.5	Mehmonxonaning ovqatlantirish bo‘limi xodimlariga qo‘yilgan sanitariya-gigiyenik talablar…..……..	335
11-BOB. MEHMONXONADA TURISTLARNING BO‘SH VAQTINI MAZMUNLI O‘TKAZISH YO‘LLARI		
11.1.	Turli xil animatsion dasturlar tayyorlash…….	342
11.2.	Turistlarni qiziqtiruvchi o‘yinlar tashkil etish……..	358
11.3.	Sport mashg‘ulotlari bilan bog‘liq o‘yinlar tashkil etish..	365
12-BOB. MEHMONXONA XODIMLARI FAOLIYATINI TASHKIL ETISH		
12.1.	Mehmonxonalarda xodimlarni boshqarish……..…...	373
12.2.	Ishchi kuchini mehnatga rag‘batlantirish. ……..……	379

12.3.	Menejerga qo‘yiladigan talablar ……..……...	380
12.4.	Mehnat jamoalarini shakllantirish……..….	386
12.5.	Xodimlarni tanlash……..…...	388
12.6.	Xodimlarni o‘qitish va malakasini oshirish……..	393
12.7.	Mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar faoliyatini baholash usullari…….	396
12.8.	Xalqaro mehmonxona biznesida xodimlarni boshqarish.	398
13-BOB. MEHMONXONA XODIMLARI VA MIJOZLARI O‘RTASIDAGI MUNOSABATLAR ETIKASI		
13.1.	Mehmonxonalarda xodimlar va mijozlar o‘rtasidagi munosabatlar……..	402
13.2.	Mehmonxona xodimlarining mijozlarga murojaat qilish qoidalari..……..……	411
13.3.	Mijozlardan tushgan shikoyat va e’tirozlar bilan ishlash va ularni hal etish…….	420
14-BOB. MEHMONXONALARDA XODIMLAR KASBIY ETIKASI		
14.1.	Mehmonxona xodimlarining kasbiy etikasi…….	432
14.2.	Xodim va rahbar o‘rtasidagi muloqot etikasi…….…..….	448
14.3.	Xodim va xodim o‘rtasidagi muloqot etikasi…….…..….	454
15-BOB. MEHMONXONALARDAGI TEXNIK JIHOZLAR VA ULARGA QO‘YILADIGAN TALABLAR		
15.1.	Mehmonxonalarda foydalaniladigan texnik jihozlar..….	458
15.2.	Texnik jihozlar turlari. Texnik jihozlardan foydalanish...	466
15.3.	Texnik jihozlarga qo‘yiladigan talablar. ……..……..	472
	FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI	490
«MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN GLASSARIY		492
«MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN TEST SAVOLLARI		504
ILOVALAR		576