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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Samarqand iqtisodiyot va servis institutining
95 yilligiga bag‘ishlanadi

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

MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH

O‘QUV QO‘LLANMA

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

Samarqand-2025

UO‘K: 338.482(575.1)
A 15
KBK: 65.50'zb

A.S.Abduhamidov, G.R.Tursunova, A.Yu.Talibova
Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish *[Matn]:* ***O‘quv qo‘llanma*** */ Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: “STEP-SEL” MCHJ nashriyoti, 2025 - 538 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).

ISBN: 978-9910-648-99-1

© A.S.Abduhamidov, SamISI. 2025 y.
©“STEP-SEL” MChJ nashryoti. 2025 y.

MUNDARIJA

KIRISH 8

I BOB. “MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANINING PREDMETI, MAQSADI VA VAZIFALARI.....10

1.1. “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining predmeti, maqsadi, vazifalari, tadqiqot uslublari va turizm sohasida tutgan o‘rni.....10

1.2. “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining nazariy va amaliy yo‘nalishlari.....13

1.3. Fanning fanlar tizimidagi o‘rni va boshqa fanlar bilan aloqasi.....23

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....25

II BOB. ZAMONAVIY MEHMONXONALARNING TURLARI 26

2.1. Joylashtirish vositalari va tizimi.....26

2.2. Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: hududiy joylashuvi, nomer fondining sig‘imi, qavatliligi.....27

2.3. Mehmonxonalarning funksional vazifalari 35

2.4. Dunyoning g‘aroyib mehmonxonalari 50

2.5. Dunyoning eng yirik va eng qimmat mehmonxonalari.....73

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....77

III BOB. MEHMONXONALARNI TASNIFLASH TIZIMI 78

3.1. Mehmonxonalarni tasniflash tartibi 78

3.2. Yevropa tasniflash tizimlari 87

3.3. Fransiya milliy tasniflash tizimi.....91

3.4. Germaniya tasniflash tizimi 95

3.5. O‘zbekiston Respublikasida mehmonxonalarni tasniflash tizimi ..97

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....103

IV BOB: MEHMONXONALAR DIZAYNI VA UNGA QO‘YILADIGAN TALABLAR.....104

4.1. Mehmonxonalar dizayni, interyer va eksteryer tushunchalarining mohiyati va ahamiyati.....104

4.2. Mehmonxona dizaynini shakllantirishda xalqaro talablar.....108

4.3. Mehmonxona interyerining stilistik yo‘nalishlari 114

4.4. Mehmonxona interyerini shakllantirishning tarixiy, zamonaviy va etnik stillari.....125

4.5. O‘zbekiston mehmonxonalari dizayni 143

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....147

V BOB. MEHMONXONALARDA KO‘RSATILADIGAN ASOSIY VA QO‘SHIMCHA XIZMATLAR 148

5.1. Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan xizmatlar tarkibi 148

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.....157

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....177

VI BOB: MEHMONXONALARDA YUQORI MARTABALI SHAXSLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI TASHKIL ETISH.178

6.1. Mehmonxona mijozlari va ularning o‘ziga xos xususiyatlari 178

6.2. Mehmonxonalarning yuqori martabali mijozlarining o‘ziga xos xususiyatlari 189

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....190

VII BOB: MEHMONXONALARDA QABUL QILISH VA JOYLASHTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH 191

7.1. Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati 191

7.2. “Front office” bo‘limi xizmati. “Front office” bo‘limi xodimlarining vazifalari.....196

7.4. Tashrif buyuradigan mehmonlarni ro‘yxatdan o‘tkazish va joylashtirish. Turistik guruhni ro‘yxatga olish xususiyati.....208

7.5. Joylashib bo‘lgan mehmonlar bilan hisob-kitob qilish turlari va ularni kuzatib qo‘yish.....217

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....218
VIII BOB. MEHMONXONALARNING YORDAMCHI BO‘LIMLARI.....220
8.1. Injenerlik xizmati. Injenerlik xizmatining vazifasi 220
8.2. Xavfsizlik xizmati. Xavfsizlik xizmatining tarkibi 228
8.3. Xarid qilish xizmati.....233
Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....234
IX BOB. MEHMONXONALARDA OVQATLANTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH.....236
9.1. Mehmonxona restorani faoliyatini tashkil etishning o‘ziga xos xususiyatlari 236
9.2. Metrdotel vazifalari. Ofitsiantga qo‘yilgan umumiy talablar 238
9.3. Restorandagi xizmatlar turi. Taomnoma.....246
9.4. Mehmonxona oshxonasi tarkibi 253
9.5. Banket xizmati 256
9.6. “Room service” nomerda xizmat ko‘rsatishni tashkil etish 265
Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....271
X BOB. MEHMONXONALARGA QO‘YILADIGAN SANITARIYA-GIGIYENA TALABLAR 273
10.1. Nomer fondiga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyena talablar.....273
10.2. Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar 277
10.3. Nomerda tozalash ishlarini tashkil etishda sanitariya-gigiyena talablar.....283
10.4. Mehmonxona oshxonasiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar 297
10.5. Mehmonxonaning ovqatlantirish bo‘limi xodimlariga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar 299
Mavzuni mustahkamlash uchun savollar: 304

XI BOB. MEHMONXONADA TURISTLARNING BO‘SH VAQTINI MAZMUNLI O‘TKAZISH YO‘LLARI.....305

11.1 Turli xil animatsion dasturlar tayyorlash 305

11.2. Turistlarni qiziqtiruvchi o‘yinlar tashkil etish.....319

11.3. Sport mashg‘ulotlari bilan bog‘liq o‘yinlarni tashkil etish 325

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar: 330

XII BOB. MEHMONXONA XODIMLARI FAOLIYATINI TASHKIL ETISH 332

12.1. Mehmonxonalarda xodimlarni boshqarish.....332

12.2. Ishchi kuchini mehnatga rag‘batlantirish 337

12.3. Menejerga qo‘yiladigan talablar.....338

12.4. Mehnat jamoalarini shakllantirish.....343

12.5. Xodimlarni tanlash 345

12.6. Xodimlarni o‘qitish va malakasini oshirish 349

12.7. Mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar faoliyatini baholash usullari.....351

12.8. Xalqaro mehmonxona biznesida xodimlarni boshqarish 352

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....355

XIII BOB. MEHMONXONA XODIMLARI VA MIJOZLARI O‘RTASIDAGI MUNOSABATLAR ETIKASI.....356

13.1. Mehmonxonalarda xodimlar va mijozlar o‘rtasidagi munosabatlar 356

13.2. Mehmonxona xodimlarining mijozlarga murojaat qilish qoidalari 364

13.3. Mijozlardan tushgan shikoyat va e’tirozlar bilan ishlash va ularni hal etish 372

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....381

XIV BOB. MEHMONXONALARDA XODIMLAR KASBIY ETIKASI 382

14.1. Mehmonxona xodimlarining kasbiy etikasi 382
14.2. Xodim va rahbar o‘rtasidagi muloqot etikasi.....395
14.3. Xodim va xodim o‘rtasidagi muloqot etikasi.....401
Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....403
XV BOB. MEHMONXONALARDAGI TEXNIK JIHOZLAR VA ULARGA QO‘YILADIGAN TALABLAR 405
15.1. Mehmonxonalarda foydalaniladigan texnik jihozlar 405
15.2. Texnik jihozlar turlari. Texnik jihozlardan foydalanish.....412
15.3. Texnik jihozlarga qo‘yiladigan talablar 417
Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:.....433
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:.....434
“MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN GLASSARIY 437
“MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN TEST SAVOLLARI.....445
ILOVALAR 504

KIRISH

Turizm o‘zining ko‘p qirrali tarkibi bilan jamiyat hayotining barcha sohalariga faol ta’sir o‘tkazib kelmoqda. U iqtisodiyotning ko‘pgina jabhalarini rivojlantirishga imkon tug‘diradi. Jumladan, transport tarmoqlari, aloqa, yo‘l qurilishi, mehmonxonalar, umumiy ovqatlantirish korxonalari, kommunal xo‘jaligi, maishiy xizmat ko‘rsatish, servis sohasi, savdo tarmoqlari va h.k. Turizmni rivojlantirish bir vaqtning o‘zida o‘ziga xos dam olish, hordiq chiqarish, ko‘ngilochar maskanlar industriyasini tashkil etib, o‘z o‘rnida turistlarga sifatli xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq bir qator sohalarni qamrab olgandir.

Butun dunyo bo‘yicha turistik xizmatlarga o‘sib borayotgan talab va takliflar eng avvalo ijtimoiy-iqtisodiy sabablar bilan izohlanadi, ya’ni kishilarda umumiy daromadlarning o‘sishi, bo‘sh vaqtning ko‘payishi, haq to‘lanadigan tabellar (ishchi va xizmatchilarning ishga kelish va ketishini hisobga olish jadvali, daftari) muddatining ko‘payishi, nafaqa ta’minotining yetarli darajada ortishi, oila tarkibini bolalar kamayishi evaziga o‘zgarishi va h.k. Shuningdek, transport taraqqiyotidagi o‘sish, uning arzonlashishi va barchaning qurbi yetishi, valyuta cheklovlarining kamaytirilishi yoki bekor qilinishi, viza tizimining liberallashtirilishi kabilar bilan bog‘liqdir.

Mamlakatimiz iqtisodiyotini yuksaltirishda xalqaro turizm sohasi muhim ahamiyatga ega sohalardan biri bo‘lib hisoblanadi. Shu sababli jahonning ko‘plab mamlakatlarida bu soha mamlakat byudjetining asosiy qismini qoplovchi daromad manbaiga aylangan. Butunjahon Turizm Tashkiloti so‘nggi yillarda katta yutuqlarga erishmoqda. Turistlar asosan qadimiy, tarixiy yodgorliklarga boy mamlakatlarga intilmoqdalar. Tabiiyki, turoperatorlar ham har bir turist uchun kurashadilar. O‘zbekiston turizmi muammolarini iqtisodiyotning boshqa sohalaridan ajratib alohida rivojlantirish mumkin emas. Turizm sohasi bilan iqtisodiyotning 30 dan ortiq tarmoqlari bog‘liq ekanligini unutmaslik lozim. Ular orasida aviatsiya, avtomobil, qurilish, umumiy ovqatlantirish, aloqa, xizmat ko‘rsatish va boshqa sohalarni ko‘rib chiqish kerak bo‘ladi. Xalqaro turizm siyosatini shakllantirishda ma’lum bir muammolarni hal qilish darkor. O‘zbekiston Respublikasi hukumati turizmni rivojlantirishga katta ahamiyat berayotgan bir vaqtda, mehmonxona xo‘jaliklarida xizmat ko‘rsatish turlarini rivojlantirish bo‘yicha butun dunyoda amalga oshirilayotgan boshqaruv

uslublari va xizmat ko‘rsatish turlari yaxshi qo‘llanilsa hamda ularning sifat darajasi yanada oshirilsa Respublikaning asosiy valyuta manbalaridan biriga aylantirish mumkin bo‘ladi. Bu borada bugungi kunda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi “O‘zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta’minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni muhim dasturil amal bo‘lib xizmat qilmoqda.

Bugungi kunda mamlakatimizda turizmning asosiy tarmoqlaridan biri bo‘lgan mehmonxona tarmoqlarini rivojlantirish va ulardagi xizmatlarning sifat darajasini oshirish muhim omillardan biri hisoblanadi.

Mehmonxona xo‘jaligi turizm industriyasining eng muhim sohalaridan biri hisoblanadi. Ushbu tarmoq turistlarga joylashtirish xizmatlarini taqdim etish uchun ixtisoslashtiriladi. Mehmonxona xo‘jaligi turizmda transportda tashish sektoridan keyin ahamiyati jihatidan ikkinchi o‘rinni egallaydi. Bir qator hollarda esa mehmonxona xizmatlariga turistlarning ovqatlantirish xizmatlari ham qo‘shiladi. Bu bilan zamonaviy mehmonxona xizmatlari turistlarga xizmat ko‘rsatishning majmua paketi shaklini taklif etadi.

Hozirgi kunda butun dunyoda bir necha o‘n millionlab katta-kichik mehmonxonalar mavjud bo‘lib, ular qariyb 900 milliondan ortiq turistlarga xizmat ko‘rsatib kelmoqda. Turizmning gurkurab rivojlanishi bundan keyin ham mehmonxona xo‘jaligi oldiga zamonaviy mehmonxona xizmatlarini tashkil etishni talab etadi. Shu munosabat bilan Samarqand iqtisodiyot va servis institutida mehmonxona xo‘jaligida «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish» ta’lim yo‘nalishi hamda mutaxassisligi bo‘yicha bakalavrlar va magistrlarni tayyorlash yo‘lga qo‘yilgan. Shuningdek, Davlat ta’lim standarti bo‘yicha “61010200-Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi” ta’lim yo‘nalishi o‘quv rejasida “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanini o‘rganish nazarda tutilgan. Mazkur fan bo‘yicha hozirda lotin alifbosida darslik va o‘quv qo‘llanmalarning yetishmasligini inobatga olgan holda, “61010200-Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi” ta’lim yo‘nalishi bo‘yicha mualliflar tomonidan tayyorlangan ushbu o‘quv qo‘llanma magistratura, bakalavr hamda turizm texnikum talabalariga, ushbu sohada faoliyat yurituvchi mutaxassislarga yaqindan yordam beradi.

I BOB. “MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANINING PREDMETI, MAQSADI VA VAZIFALARI

***Tayanch so‘z va iboralar*:** fanning predmeti va obyekti, fanning tarkibi, maqsadi va vazifalari, mehmonxona va analogik joylashtirish vositalari, mehmondo‘stlik, menejment, marketing, ekologiya, moliya, axborot texnologiyalari, turizm va geografiya, psixologiya va sotsiologiya, iqtisodiyot.

1.1. “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining predmeti, maqsadi, vazifalari, tadqiqot uslublari va turizm sohasida tutgan o‘rni

Mehmonxona xizmatlari turizm sohasining eng muhim yo‘nalishlaridan 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.

Mehmonxona deganda mehmonlarning (turistlarning) vaqtincha yashashi, ya’ni dam olishi va ishlashi uchun zarur bo‘lgan sharoitlar yaratilgan va talab etiladigan qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishga mo‘ljallangan maxsus xo‘jalik tushuniladi.

Bizning fikrimizcha, ushbu ta’rif mehmonxonaning mazmunini to‘liq o‘zida ifoda etadi.

Zamonaviy mehmonxona xo‘jaligi iste’molchilarga nafaqat turar-joy va ovqatlantirish xizmatlarini, balki transport, aloqa, ko‘ngilochar ekskursiya xizmatlari, tibbiyot, sport, maishiy xizmat kabi xizmatlarni ham taklif etadi.

Mehmonxona kecha-yu kunduz, uch navbatchilikda, yigirma to‘rt soat davomida murakkab texnologik jarayonlar sodir bo‘luvchi korxona bo‘lib, u yerda taklif etiladigan xizmatlar turistlar uchun eng avvalo qulay va xavfsiz bo‘lishi kerak. Mehmonxona individual va jamoaviy joylashtirish vositasi sifatida jihozlangan, aniq nomerlar soniga hamda toifasiga qarab xizmatlar yig‘indisini taklif qiluvchi korxona hisoblanadi.

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.

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‘rinda, ta’kidlash joizki, bugungi kunda mamlakatimizda mehmonxona biznesi bilan shug‘ullanish ilinjida yurgan tadbirkorlarga keng imkoniyatlar yaratilgan. Sohani rivojlantirishga qaratilgan qonun osti hujjatlari ishlab chiqilgan va bu ish hozirda ham davom ettirilmoqda.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2014-yil 13-martdagi 60-sonli “Turizm faoliyatini amalga oshirish va litsenziyalash tartibini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qabul qilingan qarori mehmonxona biznesi bilan shug‘ullanuvchi, ya’ni “mehmonxona xizmatlari ko‘rsatishni mo‘ljallayotgan oilaviy korxonalar”ga juda katta imkoniyatlar eshigini ochib berdi. Unga ko‘ra “Faqat mehmonxona xizmatlari ko‘rsatishni mo‘ljallayotgan oilaviy korxonalar uchun qonun hujjatlarida belgilanganga teng bo‘lgan ustav fondiga ega bo‘lishlari kerak” [1]. Endilikda oilaviy tadbirkorlik tipidagi mehmonxona ochish uchun hujjatlarda belgilangan eng kam ish haqining o‘n baravari miqdoridan kam bo‘lmagan ustav fondini shakllantirishi va yashab turgan uylarini noturar-joy shakliga o‘tkazmasdan mehmonxona biznesi bilan shug‘ullanishlari mumkin.

Mehmonxona xo‘jaligi turizm sohasining tarkibiy qismlaridan biridir. Mehmonxonaga ehtiyojning oshib borishi bevosita turizmning rivojlanishi bilan bog‘liqdir. Jahon amaliyotidan ma’lumki, turizmni rivojlantirish orqali mamlakat iqtisodiyotining o‘sishiga, kam taraqqiy etgan hududlarning rivojlanishiga, aholi bandligining oshishiga hamda aholi madaniyatining yuksalishiga olib keladi.

Turizm mamlakatda rivojlansa, mamlakatning iqtisodiy-ijtimoiy hayoti ham yuksaladi. Shu tufayli ko‘pgina mamlakatlar turistik markazlarga aylanishi mumkin. Bunday davlatlar iqtisodiyotining rivojlanishi asosan

[1] O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2014-yil 13-martdagi 60-sonli “Turizm faoliyatini amalga oshirish va litsenziyalash tartibini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori.

turizm hisobidan amalga oshiriladi. Mazkur sohaning ajralmas qismi bo‘lgan mehmonxona xo‘jaliklari tizimi ham tarmoq sifatida shakllanadi.

Ma’lumki, mamlakatimizda katta turistik salohiyat mavjud. Olimlarimizning tadqiqot ma’lumotlariga ko‘ra, mamlakatimiz YaIMda turizmning ulushi 1,8%ni tashkil etmoqda[2]. Vaholanki, taraqqiy etgan mamlakatlarda ushbu ko‘rsatkichning ulushi ancha yuqori. Masalan, Ispaniyada 12%ni, Misr Arab Respublikasida 10%ni, Gretsiyada 8%ni, Germaniya Federativ Respublikasida 8%ni, Fransiyada 6-7%ni, Hindistonda 6,2%ni, Singapurda 5%ni, Belgiya, AQSh kabi mamlakatlarda 3%ni tashkil etadi[3].

O‘zbekiston uchun ushbu sohani rivojlantirishning yana bir muhim tomoni, mamlakatimizning qishloq hududlari aholisini ish bilan ta’minlanishi bo‘lib hisoblanadi. Chunki, xususiy tadbirkorlik uchun jozibador bo‘lgan ko‘pgina an’anaviy xizmat turlari shahar shuningdek, qishloq hududlarida ham bosqichma-bosqich rivojlanib bormoqda.

Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish turizm sohasini rivojlantirishning eng muhim omillaridan biri bo‘lib hisoblanadi. Odatda safarga otlangan har bir turist o‘z sayohati davomida mehmonxona xizmatlaridan foydalanishadi.

So‘nggi yillarda turizm sohasining butun dunyoda tezkorlik bilan rivojlanib borishi malakali mutaxassislarni tayyorlashda yangi fanlarning o‘qitilishiga turtki bermoqda. Ushbu fanlar qatoriga “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fani ham kiradi. Mazkur fanning obyekti bo‘lib, dunyodagi turizm sohasida foydalanilayotgan va kelgusida foydalanish mumkin bo‘lgan mehmonxonalar hisoblanadi. “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining predmeti bo‘lib esa, mehmonxona xo‘jaligi hamda mehmonxona xizmatlardan samarali foydalanish bilan bog‘liq bo‘lgan iqtisodiy-ijtimoiy munosabatlar majmui hisoblanadi.

Ushbu fanning o‘qitilishidan asosiy maqsad shundan iboratki, mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan xizmatlarning turlarini, ularning tasnifini aniqlash, jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi ta’sirini yumshatishda

[2] Qudratov G‘.H., Musayev H.H. O‘zbekistonning investitsiya siyosati va uning turizm xizmat bozorini rivojlantirishda tutgan o‘rni. //O‘zbekistonda turizm xizmat bozorini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy muammolari. Monografiya.–T.: “Iqtisodiyot” nashriyoti, 2012.–288-289-betlar.

[3] Qudratov G‘.H., Musayev H.H. O‘zbekistonning investitsiya siyosati va uning turizm xizmat bozorini rivojlantirishda tutgan o‘rni. //O‘zbekistonda turizm xizmat bozorini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy muammolari. Monografiya.–T.: “Iqtisodiyot” nashriyoti, 2012.–288-289-betlar. Ushbu ma’lumotlar Pardayev M.Q., Xalikulov A.N., H.A.Rahimovlarning “Mehmonxona xo‘jaliklarida samaradorlikni oshirish muammolari” nomli monografiyada ham keltirilgan.-T.: “Iqtisodiyot” nashriyoti, 2013.–44 bet.

mehmonxonalarda xizmatlarni oqilona tashkil etish, ularning samaradorligini oshirish hamda imkoniyatlarini ishga solish yo‘llarini ishlab chiqishdan iboratdir.

Mazkur fanda “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining maqsadi va vazifalari, zamonaviy mehmonxonalarning turlari, mehmonxonalarni tasniflash tizimi, mehmonxonalar dizayni va unga qo‘yiladigan talablar, mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar, mehmonxonalarda yuqori martabali shaxslarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etish, mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatini tashkil etish, mehmonxonalarning yordamchi bo‘limlari, mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmatini tashkil etish, mehmonxonalarga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyena talablar, mehmonxonada turistlarning bo‘sh vaqtini mazmunli o‘tkazish yo‘llari, mehmonxona xodimlari faoliyatini tashkil etish, mehmonxona xodimlari va mijozlari o‘rtasidagi munosabatlar etikasi, mehmonxonalarda xodimlar kasbiy etikasi, mehmonxonalardagi texnik jihozlar va ularga qo‘yiladigan talablar kabi mavzularni o‘z ichiga oladi.

“Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanini o‘rganishda analiz, sintez, qiyoslash, guruhlash, tizimli yondashuv, statistika, tanlab kuzatish va boshqa (uslub va usullar)dan foydalaniladi.

1.2. “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” fanining nazariy va amaliy yo‘nalishlari

Inson ehtiyojini qondirishga qaratilgan bir qancha xizmatlar turlari mavjud. Ulardan biri mehmonxona xo‘jaligi xizmatlari bo‘lib, mehmonxona xo‘jaligida ko‘rsatiladigan xizmatlar o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Bularni aniqlash va o‘rganish uchun mazkur xizmat bilan bog‘liq bo‘lgan bir qancha atamalarni ko‘rib chiqamiz.

Mehmon deyilganda, turli sabablarga ko‘ra (majlis, yig‘ilish, kengash, to‘y, ziyofat) shaharga (qishloqqa, xonadonga) vaqtinchalik tashrif buyurgan shaxs tushuniladi.

Mehmonxona deyilganda, turli sabablar bilan tashrif buyurgan mehmonlarni kutib oladigan va ularning qisqa vaqt davomida bemalol yashashini ta’minlaydigan, tegishli sharoitlarga ega bo‘lgan maxsus bino tushuniladi.

“Mehmonxona xo‘jaligi” degan so‘z birikmasi “O‘zbek tilining izohli lug‘ati”da keltirib o‘tilmagan. Ushbu so‘z mehmonxonadan farq qiladi.

Birinchidan, mehmonxona hamisha foyda olishni ko‘zlab ochilmaydi. Masalan, bunga shaxsiy xonadondagi mehmonxonani misol qilib keltirish mumkin. Ammo mehmonxona xo‘jaligi ko‘pincha tadbirkorlik asosida tashkil etilgan bo‘lib, ma’lum haq olishni ko‘zlab tashkil etilgan bo‘ladi. Ikkinchidan, mehmonxonalarda hamisha ham xo‘jalik faoliyati amalga oshirilmaydi. Ammo mehmonxona xo‘jaliklarida xo‘jalik faoliyati sodir bo‘ladi va u tadbirkorlik subyekti sifatida ro‘yxatdan o‘tkazilgan, tegishli ruxsatnoma olingan va foydaning bir qismini soliq shaklida davlat byudjetiga to‘lash majburiyatini olgan bo‘ladi. Bulardan kelib chiqib, mehmonxona xo‘jaligiga ta’rif berish mumkin. ***Mehmonxona xo‘jaligi deyilganda, mehmonlarga tegishli sharoitni yaratish maqsadida tadbirkorlik subyekti sifatida ro‘yxatdan o‘tkazilgan, ushbu faoliyat bilan shug‘ullanishga tegishli ruxsatnomaga ega bo‘lgan va foydaning bir qismini soliq shaklida davlat byudjetiga to‘lash majburiyatini olgan mehmonlarga xizmat ko‘rsatish faoliyati bilan shug‘ullanadigan yuridik yoki jismoniy shaxs tushuniladi.***

Mehmonxona xo‘jaligi tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar masalasi nazariy jihatdan tadqiq etildi. “Mehmonxona xo‘jaligi tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar” tushunchasiga ham izoh berib chiqdik. Bunda mehmonxona va ko‘rsatiladigan xizmatlarning mazmunidan kelib chiqib, mazkur tushunchaning ham ta’rifini ishlab chiqdik. ***Mehmonxona xo‘jaligi tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar deyilganda, mehmonlarning qulay yashashini ta’minlashga qaratilgan, belgilangan hajmdagi haq evaziga barcha ko‘rsatiladigan xizmatlar (mehmonlarni joylashtirish, ovqatlantirish, tashish, tomosha qildirish, ko‘ngilochar tadbirlarni tashkil etish va b.) majmui tushuniladi.***

Hozirda barcha shahar va turistik obyektga ega bo‘lgan qishloq hududlarida mehmonxonalarning qurilishi ko‘paymoqda. Bir qancha sabablar natijasida, ehtiyoj yildan yilga oshib bormoqda. Bularga quyidagilarni kiritish mumkin:

- aholining yashash darajasi va daromadi oshib borishi tufayli, odamlar sayohatga ehtiyoj sezayotganligi;
- odamlarda mavjud bo‘lgan bo‘sh vaqtini maroqli o‘tkazish ishtiyoqining paydo bo‘layotganligi;
- odamlarning madaniyati, didi va intellektual saviyasining oshayotganligi hamda ularda olamni bilishga bo‘lgan ishtiyoqning paydo bo‘lishi;

- aholida harakatlanishi uchun tegishli sharoitlarning vujudga kelganligi, tezyurar poyezdlarning joriy etilishi, har bir oilada o‘zining shaxsiy yengil mashinaga ega bo‘lishi;
- xorijiy mamlakatlarga kirish va chiqishning erkinlashtirilganligi, viza tizimining yo‘lga qo‘yilganligi;
- dunyoda globallashuv va integratsion jarayonlarning chuqurlashib borishi va odamlarning bir mamlakatdan ikkinchisiga borish zaruratining paydo bo‘lganligi;
- mamlakatlar iqtisodiyoti, madaniyati va ilmiy sohalaridagi integratsiyalashuv jarayonlarining davom etayotganligi va ular o‘rtasida mutaxassislar malakasini oshirish, tajriba almashish kabi ishlarning jonlanganligi kabilardir.

Hozirgi vaqtda ushbu ehtiyojlardan kelib chiqib, har bir hududda, mehmonxonalar qurilishi bo‘yicha, strategik bashorat ko‘rsatkichlar bo‘lishi kerak. Mavjudlaridan samarali foydalanish yo‘llarini ishlab chiqish ham bugungi kunning muhim talablaridan biri bo‘lib hisoblanadi.

Mehmonxonalarning rivojlanishida turistik obyektlar bilan birga, tegishli infratuzilmaning ham shakllanganligi muhim ahamiyatga ega. Bunda turistik obyektga va mehmonxonalarga boradigan yo‘l infratuzilmasi, kommunal xizmatlarning talab darajasida tashkil qilinganligi, ovqatlantirish va savdo shaxobchalarining tashkil qilinganligi kabilarni kiritish mumkin.

Mehmonxonalarning rivojlanishiga ta’sir etuvchi muhim omillar guruhiga turizm sohasiga davlat tomonidan beriladigan e’tibor ham katta ta’sir etadi. Bularga quyidagilar:

- turizmni rivojlantirishga davlatning ustuvor vazifasi sifatida qaralishi;
- mazkur sohani tartibga soluvchi me’yoriy-huquqiy hujjatlar tizimining yaratilganligi;
- turistlarning ichki va tashqi harakatini tashkil etadigan turli turistik firmalarning faoliyat ko‘rsatishi;
- turistlarning xavfsizligini ta’minlash masalasining to‘liq kafolatlanganligi;
- turistik sohada ko‘rsatiladigan xizmatlarning ma’lum andozalarga javob bera olish darajasining tashkil etilganligi, ularga beriladigan litsenziya va sertifikatlarning mavjudligi;

- turizmni rivojlantirish uchun tegishli sharoitning yaratilganligi, unga hududlar bo‘yicha dasturlar asosida erishish yo‘llarining ishlab chiqilganligi;
- turizmga soliq va bojxona tizimidagi imtiyozlar va qulayliklarning yaratilganligi;
- turizm sohasi uchun mutaxassislar tayyorlash va ularning malakasini oshirish tizimining tashkil etilganligi;
- turizmni rivojlantirish va undagi xizmatlarni diversifikatsiya qilish hamda sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy-tadqiqot ishlarining olib borilishi kabilarni kiritish lozim.

Tog‘ va qishloq joylarida turistik markazlar, turistik qishloqlar, turistik mahallalar va ovullarning tashkil qilinishi shu joylarning o‘zlashtirilishiga, aholi yashash darajasining yaxshilanishiga yordam beradi.

Keyingi yillarda ko‘pgina mamlakatlarda, xususan o‘zimizda ham shahar aholisining hordiq chiqarishi uchun dam olish kunlari tog‘li hududlarga chiqish ommaviylashmoqda. Bu qishloq aholisi turizm bilan bog‘liq ikkinchi ixtisoslikka ega bo‘lishi va qishloqning xushmanzara joylarida turistik majmualarni qurilishini taqozo qiladi.

Birgina Samarqand viloyati misolida oladigan bo‘lsak, turizm qishloqlari tashkil qilingan hududlar va ular haqidagi ma’lumotlarni quyidagi jadval ma’lumotlaridan bilishimiz mumkin (1.2.1-jadval).

1.2.1-jadval

Samarqand viloyati turizm qishloqlari haqidagi ma’lumotlar[4]

Qishloq nomi	Xonadon soni	Maydoni gektar	Xizmat ko‘rsatuvchi obyektlar soni	Tashkil etiladigan mehmon uylari
Konigil	702	43,5	38	20
Oqsoy	582	3254	187	23
Tersak	1029	42,7	59	22
Choshtepa	564	732	27	15
Andoqsoy	1049	11000	14	10

[4] Samarqand viloyati Turizm boshqarmasi statistik ma’lumotlari

Ushbu jadval ma’lumotlaridan kelib chiqib, Samarqand viloyatida 2023-yilgi rejalarni ham tahlil qilishimiz mumkin. Masalan, viloyatga 2,1 mln. nafar xorijiy (174%) va 4,5 mln. nafar mahalliy (107%) jalb etiladi, turizm xizmatlari eksporti 312 mln. AQSh dollariga (157%) yetkazilishi rejalashtirilmoqda. Bu ham o‘z navbatida turistlar sonining ortishiga, ularning hududda bo‘lish kunining uzayishiga hamda mehmonxona xizmatlaridan ko‘proq foydalanishlariga olib kelishi mumkin.

Hozirgi kunda turistlarning Samarqandda o‘rtacha qolish vaqti 2,7 kunni (1 kunlik xarajati 65-250 AQSh dollar) tashkil etmoqda.

2022-yilda Samarqandga 152 ta davlatdan 1,2 mln. nafar xorijiy va 4,2 mln. nafar mahalliy turistlar sayohatni amalga oshirgan bo‘lib, bundan turistik xizmatlar eksporti 197,6 mln. dollarni tashkil etdi. Ma’lumotlarni quyidagi 1.2.2-jadval misolida ko‘radigan bo‘lsak, 2019-yilda mahalliy turistlar 2,5 mln. bo‘lsa, xorijiy turistlar 560 mingni tashkil etgan.

1.2.2-jadval

Samarqandga 2019-2022-yillarda mahalliy va xorijiy turistlarning tashrifi (ming kishi)

Mahalliy va xorijiy turistlarning tashrifi (ming kishi)							
2019-yil		2020-yil		2021-yil		2022-yil	
mahalliy	xorijiy	mahalliy	xorijiy	mahalliy	xorijiy	mahalliy	xorijiy
2560	560	581,2	52	1943,4	119	4247	1204,2

Ushbu statistik ma’lumotlarni davom ettirib, joriy yilning birgina yanvar-mart oylarida 269 ming nafar xorijiy hamda 814 ming nafar mahalliy turistlar tashrifini aytish mumkin.

Turizm ko‘lamining kengayishi bilan xizmat ko‘rsatish korxonalarining, jumladan, mehmonxonalarning soni ham oshib boraveradi. Bulardan tashqari, turizmning rivojlanishi bilan bog‘liq sohaga yana ko‘plab korxonalar, xo‘jalik yurituvchi subyektlar (ovqatlantirish shaxobchalari, transport, ko‘ngilochar obyektlar va b.) kiradi va ular turistik mavsum

davomida faoliyat ko‘rsatadi. Ularning pul aylanmasi turistlar soniga qarab ortadi.

Samarqandda joylashtirish vositalarining turlarini tasniflaganimizda asosan mehmonxonalarning soni va o‘rinlari yuqori ekanligini ko‘rishimiz mumkin. Jumladan, hozirda faoliyat olib borayotgan mehmonxonalar 158 ta bo‘lib, o‘rinlar soni 11008 tani, xostellar soni 62 ta va o‘rinlar soni 1608 tani, mehmon uylari soni esa 319 ta, o‘rinlar soni 2978 tani aytish mumkin.

Shuni alohida keltirib o‘tish joizki, birgina 2022-yilda 148 ta *(nomerlar soni 3 504 ta, o‘rinlar soni 9 219 ta)* mehmonxona, xostel va mehmon uylari tashkil etildi.

Yanvar-mart oylarida esa 4 ta *(258 ta o‘rin)* mehmonxona, 10 ta *(253 ta o‘rin)* xostel va 11 ta *(110 ta o‘rin*) oilaviy mehmon uylari foydalanishga topshirildi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti SH.Mirziyoyevning 2019-yil 5-yanvardagi “Mehmonxona xo‘jaligi faoliyatini yanada rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlar yaratish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori asosida investorlarga yangi turdagi mehmonxonalar qurish va uni jihozlash uchun subsidiya ajratish hamda qisman moliyalashtirish uchun davlat budjetidan mablag‘ ajratish to‘g‘risida farmon berilgan. Ushbu farmonning amaliy tasdig‘i sifatida turizm sohasida mehmonxona faoliyati ancha rivojlanib bormoqda.

Turizm xizmat ko‘rsatish sohasiga tegishli bo‘lib, iqtisodiyotning tezlik bilan rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. O‘zbekistonda turizmning yuqori sur’atlar bilan o‘sishi, katta hajmdagi valyuta tushumlarini ta’minlash orqali iqtisodiyotga ijobiy ta’sir etib, mamlakat turizm industriyasining rivojlanishiga ham imkon beradi.

Mehmonxona xizmatlari o‘ziga xos xizmat turi bo‘lib, vaqtincha yashaydigan mehmonlarga joylashtirish, tegishli yashash sharoitini yaratib berish va ular bilan bog‘liq xizmatlarni ko‘rsatadi. Bunday xizmatlarni ko‘rsatadigan xo‘jalik yurituvchi subyekt mehmonxona xo‘jaligi hisoblanadi. Mazkur subyekt mijozlarning talabidan kelib chiqqan holda bir qancha boshqa xizmatlarni ham ko‘rsatishlari mumkin.

Mehmonxona xo‘jaligi tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar mohiyatiga ko‘ra uchta guruhga bo‘linadi: asosiy, qo‘shimcha va yordamchi. Bularning mazmuni quyidagi jadvalda o‘z ifodasini topgan (1.2.3-jadval).

1.2.3-jadval

Mehmonxona xizmatlarining mohiyatiga ko‘ra turlari va ularning tavsifi

№	Mehmonxona-larda ko‘rsatiladigan xizmatlarning turlari	Ko‘rsatiladigan xizmatlarning ko‘lami va mazmuni
1.	Asosiy xizmatlar	Asosiy xizmatlarga mehmonlarni joylashtirish va belgilangan vaqtda yashashi uchun zarur bo‘lgan xizmatlar kiradi. Bular: mehmonlarga joylarni bron qilish, ularni kutib olish, joylashtirish, kuzatish, xonalarni tozalash kabilardan iborat. Ushbu xizmatlar uchun olinadigan haq mehmonxona nomerini band qilganligi uchun to‘lov tarkibiga kiradi.
2.	Qo‘shimcha xizmatlar	Mehmonxonalarda mijozlarning xohishi va talabi bo‘yicha bir qancha qo‘shimcha xizmatlar ham ko‘rsatilishi mumkin. Masalan, mehmon fito vanna qilib berishni, kiyimlarini kimyoviy tozalash, yuvish, dazmollash kabi xizmatlarni talab qiladigan bo‘lsa, ular albatta bajariladi. Ammo bunday xizmatlar uchun mijoz qo‘shimcha haq to‘laydi.
3.	Yordamchi xizmatlar	Bunday xizmatlar asosiy xizmatlarni to‘ldiruvchi xizmat turlariga kiradi. Masalan, bularning tarkibiga xorijiy mehmonlarni ro‘yxatga olish bilan bog‘liq xizmatlar, tarjimonlik xizmati, turli savdo xizmatlari, uqalash (massaj), davlatlararo telefon aloqalarini ulab berish kabilarni kiritish mumkin. Ushbu xizmatlarning ayrim qismlari mehmonxona narxiga kirgan bo‘lishi mumkin. Ammo asosiy qismi qo‘shimcha haq evaziga ko‘rsatiladi.

Mehmonxonalar milliyligiga qarab ikki guruhga bo‘linadi. Birinchisi, milliy mehmonxonalar bo‘lsa, ikkinchisi, xalqaro talablarga javob bera oladigan mehmonxonalar, deb nomlanadi va ular jahon standartlari talablariga to‘liq javob berishi lozim. Ammo xalqaro standartlar bo‘yicha mehmonxonalar bir qancha toifalarga bo‘linadi. Bu toifalar ularda ko‘rsatiladigan xizmatlarning soni va sifati

bilan farq qiladi. Masalan, bir yulduzli, ikki yulduzli, uch yulduzli, to‘rt yulduzli, besh yulduzli va h.k.

Mehmonxona xo‘jaligida ko‘rsatiladigan xizmatlarning turlari va ularning o‘ziga xos xususiyatlari bo‘yicha turli qarashlar mavjud. Chunki mehmondorchilik turli mamlakatlarda turlicha va ularning urf-odatlariga mos holda tashkil etiladi. Bu esa, ularning har birida o‘ziga xos xususiyatlarni belgilaydi. Mehmonxona xo‘jaligining o‘ziga xos maqsadi bor. Bu bevosita ish bo‘yicha uchrashuvlarni, majlislar, konferensiyalar o‘tkazilishini tashkil etishga, turistlarning dam olish va ko‘ngilochar tadbirlarini uyushtirishga ko‘maklashadigan, tadbirkor va hududga daromad keltiradigan jamiyat hayotida muhim ahamiyatga ega bo‘lgan xo‘jalik yurituvchi subyektdir.

Ko‘rinib turibdiki, mehmonxonalar mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotida transport, aloqa, sanoat va boshqa sohalar singari obyektiv zaruratdir. Mehmonxona xo‘jaligi bir qancha faoliyat turlarini birlashtiruvchi va aholiga xizmat qilishga qaratilgan xizmatlarning muhim qismi bo‘lib, o‘z mijozlariga xizmatni mahsulot sifatida taqdim etadi. Shu tufayli mehmonxona xizmati bu-maxsus o‘qitilgan va ishga o‘rgatilgan xizmat qiluvchi xodimlarning mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar tizimi sifatida namoyon bo‘ladi. Ma’lumki, o‘zining funksional vazifasiga ko‘ra, mehmonxona xizmatlari moddiy va nomoddiy (ba’zi tadqiqotchilar bularni ijtimoiy-madaniy deb nomlaydilar) xizmatlarga bo‘linadi.

Moddiy shakldagi mehmonxona xizmatlari turli qulaylikka ega bo‘lgan nomer fondini taklif qilish shaklida amalga oshiriladi. Bunday xizmatlar nomerga nonushtani uzatish, kompyuter bilan ta’minlash va boshqa qo‘shimcha xizmat turlarini ko‘rsatishdan iboratdir.

Moddiy bo‘lmagan xizmatlar shakliga: mehmonxonaga shifokorni chaqirish, shaharda gastrolga kelgan badiiy jamoalar to‘g‘risida ma’lumot to‘plash, davlat korxonalari ish vaqtini aniqlab berish va boshqa nomoddiy xarakterdagi xizmatlar kiradi.

Mehmonxona xo‘jaliklari xohlagan kishiga joylashtirish bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlarni ko‘rsatadi. Uning ushbu faoliyati boshqa subyektlardan farqli jihatini belgilaydi.

Ma’lumki, to‘lanish nuqtai nazaridan qo‘shimcha xizmatlar pullik va bepul xizmatlarga bo‘linadi. Mehmonxona xo‘jaligi xizmatlari (asosiy va qo‘shimcha, pullik va bepul) asosan vaqtincha yashashga kelgan mehmonlarga (turistlarga) ko‘rsatiladi.

Mehmonxonalarda joylashgan mehmonlarga (turistlarga) sifatli xizmat ko‘rsatishni tashkil etish uchun uning qoshida joylashgan umumiy ovqatlantirish korxonalarida, aloqa va maishiy xizmat ko‘rsatish joylarida, navbatsiz xizmat ko‘rsatilishi ko‘zda tutilgan. Shuning uchun hozirda mehmonxonalarda yoki shu tadbirkorlik bilan band subyektlarda ovqatlantirish korxonalari ham tashkil qilinmoqda. Ular boshqa-boshqa subyektlar bo‘lgan taqdirda ham bir-biri bilan hamjihatlikda faoliyat ko‘rsatishlari iqtisodiy samaradorlik nuqtai nazaridan eng to‘g‘riligi asoslangan.

Mehmonxona xo‘jaligi tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Bu borada juda ko‘p fikrlar aytilgan. Biz ularni umumlashtirib, quyidagi xususiyatlarini ta’kidlamoqchimiz:

- mazkur xizmatni saqlab turishning imkoniyatining cheklanganligi;
- mehmonxona xo‘jaligi xizmatlariga talabning mavsumiy xarakterga ega ekanligi;
- mehmonxona xizmatlari iste’molchilarining tez-tez o‘zgarib turishi;
- har bir iste’molchining xizmatga bo‘lgan talablarining bir-biriga o‘xshamasligi;
- mehmonxona xizmatlarining va sayohat maqsadining bir-biriga bog‘liqligi;
- mehmonxona xodimlarining xizmatlarni ko‘rsatishda keng ishtirok etishi va ularning rang-barangligi;
- xizmatlarning zudlik bilan bajarilishi va ularning individual xarakterga egaligi;
- mehmonxona xizmati narxining tashqi omillarga (kommunal xizmatlar narxiga, ovqatlarning narxi kabilarga) ham bog‘liqligi;
- mehmonxona mahsulotlarini xizmat shaklida iste’mol qilishning va ishlab chiqarishning vaqt bo‘yicha bo‘linishi;
- mehmonxona xizmatlari ishlab chiqarilgan tovarga o‘xshab to‘planib va saqlanib keyin sotilishini kutib turolmaydi;
- mehmonxona xizmatlarini xohlagan joyga, xohlagan vaqtda ko‘chirish mumkin emasligi;
- sifatning doimiy bo‘lmaganligi.

Mehmonxona xizmatlarining xususiyatlarini tahlil qilish va ularni tavsiflash dolzarb masala hisoblanadi. Chunki mehmonxonaga kelgan

mehmon (turist) yaxshi dam olishi uchun ma’lum miqdorda mablag‘ bilan keladi. Ularga sifatli xizmat ko‘rsatish orqali daromad qilish zarur. Bunda mehmon ehtiyoji, talab istagiga qarab xizmatlar turlarini shakllantirishi lozim. Mehmonxona xizmatlarining yana bir xususiyati ularning mavsumiyligidir. Mavsum paytida turistlar oqimi ko‘p bo‘ladi. Mavsum davridan tashqari, mehmonlar turli ilmiy konferensiyalar, simpoziumlar, seminarlar, delegatsiyalarning rasmiy tashrifi bilan bog‘liq jarayonlarda mehmonxona xizmatlaridan foydalanishadi.

Shu tufayli mehmonxonalarning to‘lish koeffitsiyenti turli davrlarda turlicha bo‘ladi. Samarqand shahridagi mehmonxonalarda ushbu ko‘rsatkich tadqiq qilinganda, yilning may-iyun oylarida mehmonxonalarning to‘lish koeffitsiyenti 80-87%ni tashkil etadi. Iyul-avgust oylarida 72-80%larga to‘g‘ri keladi. Sentyabr va oktyabr oylarida 82-89%ga teng. Qolgan davrlarda mehmonxonalarning to‘lish koeffitsiyenti o‘rtacha 10-50%ni tashkil etadi[5].

Shuni ta’kidlash joizki, ayrim mehmonxonalarda yil davomida to‘lish koeffitsiyenti unchalik kamayib ketmaydi, biroq, ayrimlarida bu ko‘rsatkich o‘rtacha 10%ni tashkil etadi.

Mamlakatimizning kurort hududlarida joylashgan mehmonxonalar bir yilda 6-7 oy mobaynida to‘ladi va shu vaqtda asosiy daromadini oladi. Mamlakatimizning yirik shaharlarida, jumladan, Toshkent shahri va viloyat markazlaridagi ayrim mehmonxonalarda, to‘lish koeffitsiyentida katta tebranish yuz bermaydi. Ularning o‘rtacha to‘lish koeffitsiyenti 60%dan yuqori bo‘lishi kuzatildi.

Tadqiqotlarimiz shuni ko‘rsatdiki, mamlakatimizdagi ko‘pgina mehmonxona xo‘jaliklari bozor tamoyillariga to‘liq amal qilgan holda faoliyat ko‘rsatmaydi. Masalan, mijozlar yetishmovchiligi sharoitida ularni jalb etish uchun narxlarni ma’lum foizga tushirishi lozim va bu haqida barcha vositalar orqali reklama berish mumkin. Ammo bu mamlakatimiz mehmonxona xo‘jaliklari amaliyotida juda kam. Shuning uchun mehmonxonalarimizda bozor tamoyillaridan kelib chiqqan holda narx siyosatiga tegishli ahamiyat berishni talab etadi.

Xalqaro tajribada bunday hollarda mehmonxonaning narxi 20-30 % ga kamaytirish bilan birga reklamaning barcha turlaridan samarali ravishda foydalanadilar. Hozirgi vaqtda, masalan, Rossiyada mehmonxonalarning to‘lish koeffitsiyenti 57,4%ni tashkil etadi, dunyo bo‘yicha mashhur

[5] Samarqand shahrida joylashgan 47 ta katta-kichik mehmonxonalardan so‘rovnoma asosida olingan ma’lumotlar

mehmonxonalarda 85% dan oshmaydi. Masalan, Ritz-Carlton mehmonxonalarida bu ko‘rsatkich 70% ni tashkil etadi, ya’ni shu sohadagi ko‘rsatkichlardan 9%ko‘p. Mazkur mehmonxona tajribasini ommalashtirish bo‘yicha maxsus kitob ham nashr qilingan[6]. Yevropada ekonom klass mehmonxonalarning to‘lish koeffitsiyenti 62,3%, lyuks klassdagi tipidagi mehmonxonalarda bu ko‘rsatkichning miqdori 68,9%ni tashkil etadi[7].

Mehmonxonalarda xo‘jalik faoliyatining natijalari talabning hajmiga bog‘liq, chunki ekspluatatsiya xarajatlarining doimiy qismi barcha xarajatlarning yetakchi qismini tashkil etadi. O‘zgaruvchan xarajatlar mehmonlar kam bo‘lgan paytda kam bo‘lishi mumkin. Ammo mehmonlar kam bo‘lgan paytlarda ham asosiy fondlarning amortizatsiyasi, oylik maoshining katta qismi, ekspluatatsiya, kommunal xarajatlar kabilar deyarli kamaymaydi. Ularning ulushi barcha xarajatlar tarkibida yarmidan ko‘pini tashkil etadi. Bu esa, mehmonxona xo‘jaliklarining moliyaviy-xo‘jalik faoliyatida xarajatlarga katta e’tiborni talab qiladi.

1.3. Fanning fanlar tizimidagi o‘rni va boshqa fanlar bilan aloqasi

Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish fanining fanlar tizimidagi o‘rni ikkita asosiy bilim yo‘nalishi: mehmonxona biznesi va mehmonxona xo‘jaligini boshqarish kabi fanlar bilan o‘zaro bog‘liqdir.

Mehmonxona biznesi: Mehmonxona biznesi mehmonxona xo‘jaligining turli ilmiy va amaliy jihatlarini o‘zida mujassamlashtirgan fanlararo bilim sohasidir. U mehmonxona biznesining faoliyati va rivojlanishini, jumladan, turizm talabi, mehmonxona boshqaruvi, marketing, moliyaviy tahlil, huquqiy jihatlar, barqarorlik va mehmonxona sanoati bilan bog‘liq boshqa masalalarni o‘rganadi va tahlil qiladi. Mehmonxona biznesi strategiyalarni shakllantirish va mehmonxona industriyasini samarali tashkil etish va boshqarishga yondashuvlarni ishlab chiqish uchun asosdir.

Mehmondo‘stlikni boshqarish: Mehmonxona xo‘jaligini boshqarish mehmonxona biznesining maqsadlariga erishish uchun boshqaruv tamoyillari va amaliyotlarini qo‘llashni o‘z ichiga oladi. U operatsiyalarni boshqarish, resurslar, xodimlar, xizmatlar sifati, marketing, moliya va boshqalar kabi turli sohalardagi bilimlarni birlashtiradi. Mehmonxona xo‘jaligi, shuningdek,

[6] Мичелии Дж.А. Ритз-Карлтон: Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия. / Джозеф Мичелли; пер. с англ. В.С.Ивашенко.–М.:. Эксмо, 2009.–320 с.
[7] Волков Ю.Ф. Гостиничний и туристический бизнес. Изд. 2-е.–Ростов н/Д.: Феникс, 2009.–С. 57.

bozor tahlilini, mijozlarтштп ehtiyojlarini aniqlashni, rejalashtirish, strategiya natijalarini kuzatish va baholashni o‘z ichiga oladi.

Boshqa fanlar bilan aloqasi: Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish iqtisodiyot, psixologiya, sotsiologiya, turizm, geografiya, marketing, moliya, axborot texnologiyalari va huquq kabi boshqa fanlar va bilim sohalari bilan chambarchas bog‘liq.

Iqtisodiyot: talab va taklif, narx omillari, moliyaviy barqarorlik va mehmondo‘stlik korxonalarining iqtisodiy samaradorligi o‘rtasidagi munosabatlarni o‘rganadi.

Psixologiya va sotsiologiya: mijozlarning xulq-atvori va afzalliklarini, mehmonlarning qoniqishi va qulayligining psixologik jihatlarini, ijtimoiy omillarning mehmonxona tanlashga ta’sirini o‘rganadi.

Turizm va geografiya: Turizm bozorini, turistik oqimlarni, mehmonxona obyektlarining geografik taqsimlanishini, turizm mintaqalarini rivojlantirishni o‘rganadi.

Marketing: mijozlarni jalb qilish va ushlab turish, bozorda mehmonxonani joylashtirish, reklama kompaniyalarini o‘tkazish va raqobat muhitini o‘rganish strategiyalarini belgilaydi.

Moliya: Mehmondo‘stlik korxonalari uchun moliyaviy tahlil, byudjet, xarajatlar va foyda boshqaruvini ta’minlaydi.

Axborot texnologiyalari: Mehmonxona faoliyatida bron qilish, hisobga olish va boshqarish jarayonlarini avtomatlashtirish uchun foydalaniladi.

Huquq: huquqiy jihatlarni, jumladan, mehmonlarning huquq va majburiyatlarini, mehnat munosabatlarini, litsenziyalash va mehmonxona biznesi bilan bog‘liq boshqa huquqiy masalalarni tartibga soladi.

Ushbu ilmiy fanlar va bilim sohalari o‘zaro turizm va mehmonxona xo‘jaligiga ta’sir etadi, shuningdek, o‘zaro bir-biriga ta’sir etadi, mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va uni boshqarishga majmua yondashuvini ta’minlaydi.

Ekologiya: So‘nggi yillarda mehmonxona sanoati energiya samaradorligi, chiqindilarni boshqarish, atrof-muhitga ta’sirni kamaytirish va yashil texnologiyalardan foydalanish kabi ekologik jihatlarga tobora ko‘proq e’tibor qaratmoqda. Ekologiya sohasidagi tadqiqotlar mehmonxona faoliyatining tabiatga salbiy ta’sirini bartaraf etishga qaratilgan amaliyotlarni ishlab chiqish va amalga oshirishga yordam beradi.

Muhandislik fanlari: muhandislik va axborot texnologiyalari kabi muhandislik fanlari mehmondo‘stlik sanoatida innovatsion yechimlarni ishlab chiqish va qo‘llashda muhim o‘rin egallaydi. Masalan, qulaylik va qulaylik darajasini oshirish uchun xonalarni boshqarishning zamonaviy tizimlari, avtomatlashtirilgan xavfsizlik tizimlaridan foydalanish, mehmonlar uchun mobil ilovalar va boshqa texnik yechimlarni ishlab chiqadi.

Media va kommunikatsiyalar: raqamli texnologiyalar va ijtimoiy tarmoqlarning rivojlanishi bilan media va aloqa fanlari mehmonxona xo‘jaligida muhim o‘rin egallay boshladi. Ushbu sohadagi tadqiqotlar mehmonlar bilan muloqot qilishning yangi usullarini tushunish va ulardan foydalanish, onlayn obro‘ni kuzatish va boshqarish, ijtimoiy tarmoqlar va boshqa aloqa kanallari orqali marketing kompaniyalarini o‘tkazishda yordam beradi. Barcha ilmiy fanlar va bilim sohalari bir-biri bilan bog‘liq bo‘lib, mehmonxona xo‘jaligini tashkil etishga ta’sir etadi, xo‘jalikni rivojlantirishga, xizmatlar sifatini yaxshilashga va mehmonlar va butun jamiyatning o‘zgaruvchan talablari va kutishlariga moslashishga yordam beradi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari haqida to‘xtalib o‘ting.
2. «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fani qanday muammolarni o‘z oldiga qo‘yadi?
3. Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etishda qanday usullar va vositalar qo‘llaniladi?
4. Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etishda axborot texnologiyalarining o‘rni qanday?
5. «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish» fanining fanlar tizimidagi o‘rni va boshqa fanlar bilan aloqasi haqida ma’lumot berib o‘ting.
6. O‘zbekiston hududida faoliyat yuritayotgan mehmonxonalar soni va ularning nomlarini keltirib o‘ting.
7. Samarqand viloyatida faoliyat olib borayotgan mehmonxonalar bo‘yicha qanday tahlillar o‘tkazdingiz?

II BOB. ZAMONAVIY MEHMONXONALARNING TURLARI

Tayanch so‘z va iboralar: mehmonxona, hududiy joylashtirish, nomerlar fondining sig‘imi, kichik mehmonxonalar, o‘rta mehmonxonalar, katta mehmonxonalar, qavatlilik, joylashgan joyi, idoraviy mehmonxonalar, turistik mehmonxonalar, turistik bazalar, taymsher, apart-otellar, kempinglar, rotel, flaytellar, botel.

2.1. Joylashtirish vositalari va tizimi

Mehmonxona xo‘jaligining bugungi rivojlanishi jahon amaliyotida mijozga (mehmonxona xizmatlaridan foydalanuvchiga) mazkur xizmatlar bozorlaridagi narx-navoga qarab ko‘p variantli mehmonxona xo‘jaligini taklif etadi. 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 etiladi. Har bir odam o‘z didi va puliga qarab o‘zi uchun ma’qul variantni tanlash imkoniyatiga ega.

Joylashtirish vositasi deganda, insonlarning vaqtinchalik yashashi uchun mo‘ljallangan ixtiyoriy obyekt tushuniladi.

Mehmonxona bu-turist va fuqarolarni vaqtinchalik joylashtirish hamda ularga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan korxonadir. Mehmonxonalarda kamida 10 ta xona bo‘lishi kerak.

Mehmonxonalar quyidagi xususiyatlari bilan ajralib turadi:

- ✓ belgilangan miqdordan oz bo‘lmagan xonalardan iborat, yagona boshqaruvga ega;
- ✓ turli xildagi mehmonxona xizmatlarini taqdim etadi;
- ✓ ko‘rsatayotgan xizmatlari, ixtiyoridagi jihozlanish va davlat standartlariga ko‘ra toifa va sinflarga ajratiladi;

Mehmonxona korxonalari hajmi, joylar va nomerlar soniga ko‘ra farqlanadi.

Nomer bu-bir yoki bir necha o‘rindan tashkil topgan, ushbu toifadagi mehmonxonaga qo‘yilgan talablarga ko‘ra jihozlangan xonadir.

Joy bu-bir kishi foydalanishi uchun mo‘ljallangan yotoqli o‘rindir.

O‘zbekiston iqtisodiyotida bozor munosabatlari yuqori darajada rivojlanmoqda. Shu bilan birgalikda mehmonxona biznesi uchun katta imkoniyatlar yaratilmoqda. 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 tizimiga (yillik, mavsumiy), joylashgan joyiga (shahar, kurort va h.k.), ular nima maqsadga mo‘ljallanganligiga, oziq-ovqat bilan ta’minlanganligiga, narx-navo darajasiga qarab farqlanadi. Loyihalash vaqtida bu omillarning barchasi hisobga olinadi va mehmonxona nomerlarining 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.

2.2. 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, Shveytsariya 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[8].

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, hollar, yo‘laklar maydoni bevosita mehmonlar ixtiyoriga beriladigan maydonga nisbatan qisqaradi, bu esa umumiy qurilish xarajatlarining qisqarishiga olib keladi. Masalan, mehmonxonalarni loyihalash bilan shug‘ullanuvchi me’morlarning hisob-kitoblariga qaraganda, shinamligi bir xil bo‘lgan mehmonxonalarda ularning sig‘imi 3,3 baravar (132 joydan 440 joyga) ko‘paytirilsa, har bir mehmonxona joyi uchun qurilish xarajatlari 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

[8] Филлиповский Е, Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. -М.: ФиС, 2005 г.

xodimlar mehnatidan nisbatan oqilona foydalaniladi; mehmonxona ma’murlari, shu jumladan, katta haq to‘lanadigan ma’murlar soni ham qisqaradi; korxona xarajatlarini 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 majmualari qurishga o‘tiladi.

Asosiy (nomerlar fondida ko‘rsatiladigan) pullik xizmatlarga belgilangan *narx-navo darajasiga* qarab, mehmonxonalar[9]:

- 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;
- mavsumiy (yozda, qishda ishlaydigan) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxonalarda yashovchilarni *ovqatlantirish usuliga* qarab:

- to‘liq pansion bilan ta’minlovchi mehmonxonalar;
- faqat nonushta beradigan mehmonxonalar;
- ovqatlantirishni 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, u yerda amal

[9] Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001.

qiluvchi me’yoriy talablarga, bu mamlakatda qo‘llaniluvchi konstruksiyalar va qurilish materiallariga, binolarni qurish metodlariga bog‘liq bo‘ladi.

Hozirda:

- 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.

Mehmonxonalar binolarining guruhlarini belgilash uchun odamlarning yong‘indan xavfsizligini ta’minlash chora-tadbirlari asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bu chora-tadbirlar binoning me’morchilik-tarx, konstruktiv va muhandislik-texnik yechimlariga ta’sir ko‘rsatadi. Xususan, yong‘in chiqqan hollarda odamlarni evakuatsiya qilish tizimini, signalizatsiya, tutunni aniqlash va tutunni chiqarish, o‘t o‘chirish tizimlari 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 yopiq koridorda yoki galereyada joylashgan taqdirda esa 25 m gacha). Umumiy koridorlarning uzunligiga qarab ularning kengligi qabul etiladi: 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 yopiladigan, 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 tizimlari 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 guruhlari tomonidan qutqarish ishlarini amalga oshirish uchun foydalaniladi. Mazkur zina maydonchalarida tutun to‘planmasligi ularda balkon yoki 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 holldagi 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’yoriy talablar, konstruksiyalar, texnik-iqtisodiy mezonlar va hokazolardan kelib chiqib hal etiladi.

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 binosining uzunligi ham mavjud deb hisoblash imkonini beradi. Mehmonxonalarning qavatliligini oqilona darajada 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‘nalishda “statik” belgilarni, ya’ni vanna va hojatxonali nomerlarning qat’iy belgilangan foiz nisbatini, mehmonxonada usti yopiq 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, Shveytsariyadagi 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 taqozo 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 majmua organizmga aylandi.

Bu majmua tarkibiga har xil vazifani bajaruvchi turli-tuman binolar va xonalar, chunonchi: turar-joy binolari, mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish, umumiy ovqatlantirish, 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, 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 nomerlari 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 nomerlarning o‘zaro aloqasini to‘g‘ri tashkil etishning qiyinligi shundaki, mehmonxonada yashovchi odamlar murakkab majmua 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 xonalar va binolar kiradi va 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 xo‘jaligi aniq va qat’iy ishlashi uchun yuqorida zikr etilgan jarayonlarning talablariga rioya qilish zarur. Ayni vaqtda, mehmonxonalarning ichki faoliyatini tashkil etish tamoyillarida umumiy jihatlar ham bisyor, chunki mehmonxonalardagi binolar va xonalarning asosiy guruhlari taxminan bir xil. Shu bois har xil sig‘imli mehmonxonalarni funksional tashkil etishning tamoyil 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 ovqatlantirish korxonalariga kirish joyi*;
- mehmonxona va ovqatlantirish 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 bo‘lishi kerak. Bu hovli orqali mehmonxonaga toza choyshab, jihoz, har xil ashyolar, muhandislik uskunalari, umumiy ovqatlantirish korxonalari uchun xomashyo 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 yopiq qilib quriladi va binoning oldi 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. Quyida ularning asosiylarini ko‘rib chiqamiz.

Joylashgan joyiga qarab, mehmonxonalarning quyidagi turlarini ajratish mumkin:

- shahar markazidagi mehmonxonalar;

•yo‘l chetidagi, qoida tariqasida, kam qavatli, usti ochiq avtoturargohli 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 ovqatlantirish korxonalari bo‘lishi shart emas);

– lyuks mehmonxonalar alohida loyihaga ko‘ra qurilgan, jihozi 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.

2.3. 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.

Mehmonxona bu-joylashtirish vositalari ichida eng keng tarqalgan turi. Bu shaxsiy, turistik yoki biznes maqsadlarida sayohat qiluvchi mehmonlarning vaqtincha yashashi uchun mo‘ljallangan mulk majmuasi. Mehmonxonalar shahar ichida joylashgan bo‘lib, ular muassasaga berilgan yulduzlar soniga qarab farqlanadigan standart xizmatlar to‘plamini taqdim etadilar. Eng keng tarqalganlari 3 yulduzli mehmonxonalardir. Ulardan yuqori darajadagi xizmatni kutish mumkin emas, lekin qulay yashash uchun

zarur bo‘lgan barcha narsa mavjud-shaxsiy hammomi bo‘lgan toza keng xona, munosib jihoz va oziq-ovqat[10].

Zamonaviy mehmonxona faqatgina yashash joyi bo‘lib xizmat qilmaydi, balki ko‘pincha nomerlar fondining bir qismidan firmalar va muassasalarning ofislari, vaqtinchalik vakolatxonalari sifatida ham foydalaniladi.

Xalqaro amaliyotda Butunjahon Turizm Tashkiloti tomonidan ishlab chiqilgan joylashtirish vositalarining standart klassifikatsiyasi mavjud.

Unga ko‘ra barcha joylashtirish vositalari 2 guruhga bo‘linadi:

1. Kollektiv joylashtirish vositalari.
2. Individual joylashtirish vositalari.

Kollektiv joylashtirish vositalari o‘z o‘rnida mehmonxona tipidagi korxonalar va maxsus joylashtirish vositalariga ajratiladi.

Mehmonxona tipidagi joylashtirish vositalariga quyidagilar kiradi:

- ✓ Mehmonxonalar;
- ✓ Motellar;
- ✓ Joylashtirish imkoniyatiga ega bo‘lgan klublar;
- ✓ Pansionatlar;
- ✓ Jihozlangan xonalar;
- ✓ Yotoqxonalar.

Maxsus joylashtirish vositalariga quyidagilar kiradi:

- ✓ Sanatoriyalar;
- ✓ Profilaktoriylar;
- ✓ Dam olish uylari;
- ✓ Turist uylari;
- ✓ Turistik, sport bazalari, dam olish bazalari;
- ✓ Ovchi (baliqchi) uylari;
- ✓ Konferens-otel:
- ✓ Kempinglar;
- ✓ Botellar;
- ✓ Flotellar;
- ✓ Rotellar.

Individual joylashtirish vositalariga quyidagilar kiradi:

Ijaraga beriladigan kvartiralar, kvartiradagi xonalar, uylar va kottejlar.

Mehmonxonalarda bugungi kunda har xil mijozlar:

[10] https://arbat-inn.com/blog/tipy-gostinic.html

− 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 ularga 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. Funksional 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 bo‘ladi. 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.

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.

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, teletour, teleks, basseynlar, saunalar 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 etiladigan-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 guruhli turizm-ekskursiya va sport turizmi uchun mo‘ljallangan. Turistik mehmonxonalar shaharda, shahar tashqarisida, turistik obyektlar 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 kempinglarning

ko‘kalamzorlashtirilgan yer maydonlari jami yer maydonining kamida 5% ni tashkil etishi kerak.

Mehmonxonalarning yer maydonlarida sport maydonchalari (bir o‘ringa 8-10 m^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 nomerlar asosan dam olish uchun mo‘ljallangan bo‘ladi (ko‘p funksiyali zallar, hollar, kaminli zallar va h.k.). Ovqatlantirish korxonalari orasida ba’zan “ko‘ngilochar ovqatlantirish” korxonalari (raqs barlari, varyete va h.k.), tez va arzon xizmat ko‘rsatish korxonalari (ekspress-kafe, oshxona va h.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 bo‘ylab 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 shaxobchalari nazarda tutiladi. Turistik-sport mehmonxonasining xususiyatiga qarab, bunday shaxobchalar to‘plami har xil bo‘lishi mumkin. Shunga o‘xshash anjomlarni ijaraga berish shaxobchalari 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 ovqatlantirish korxonalari ancha rang-barang bo‘ladi. Ularda “ko‘ngilochar ovqatlantirish” korxonalari (kunduzgi

va tungi barlar), do‘konlar, kiosklar va h.k. ishlab turadi. Shinamlik darajasi yuqori bo‘lgan mehmonxonalarda basseynlar, saunalar, 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 sayohatlarga 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.

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

Turistik bazalar dam oluvchilarning muayyan tarzda tartibga solingan kontingentiga, yuklash, foydalanish va ish tartibiga ega bo‘lgan turistik muassasalarning an’anaviy turi sifatida, asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang‘i, suv, tog‘, ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik trassalardan o‘tkazilgan marshrutlar bo‘ylab sayohat qiluvchi, rejali (qisman mustaqil) turistik guruhlarni dam olishga qabul qilish va xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi.

Turistik bazalar odatda shahar yaqinidagi dam olish zonalarida, turistik-sog‘lomlashtirish hududlari yoki majmualari tarkibida joylashadi. Ammo tegishli tarzda iqtisodiy asoslantirilgan hollarda turistik bazalarni o‘ziga xos ekskursiya obyektlariga va faol dam olish uchun tabiiy-iqlimiy shart-sharoitlarga ega bo‘lgan aholi kam yashaydigan joylarda (yaxshi transport qatnovini ta’minlagan holda) ham qurish mumkin.

Qoida tariqasida, turistik bazalardan radial, to‘g‘ri va halqali marshrutlar bo‘ylab sayohatlar tashkil etishda asosiy turistik muassasalar

sifatida foydalaniladi. Bunda asosiy kontingent bazaning o‘zida uzoq vaqt (4-10 kun) yashaydi. Shu bois turistik bazalar turistik marshrutlarning boshlang‘ich yoki oxirgi punktlarida sport turizmi yoki ma’rifiy turizm uchun yoki bo‘lmasa aralash turistik sayohatlar uchun quriladi.

Chet elda turistik bazalardan foydalanish tajribasi shuni ko‘rsatadiki, ular turistik pansionat tamoyiliga ko‘ra faoliyat ko‘rsatishi, ya’ni “qizg‘in” mavsumlarda mustaqil tarzda kelgan turistlarni yo‘llanma bilan cheklanmagan muddatga qabul qilishi va ularni barcha zarur turistik xizmatlar bilan ta’minlashlari mumkin. Bunday turistik bazalar mamlakatimizda hozircha tarqalmagan, ammo kelajakda ular mustaqil tarzda sayohat qiluvchi turistlarning dam olishini tashkil etish muammosini hal qilishga ko‘maklashishi mumkin.

Joyning tabiiy-iqlimiy va jug‘rofiy omillari ta’siri, shuningdek, bunga bog‘liq tarzda turizmning muayyan turiga ixtisoslashish turistik bazalarning me’morchilik-tarx yechimlarini tanlashda individual yondashuvni taqozo etadi. Bunda quyidagi tabaqalanishga amal qilish maqsadga muvofiq bo‘ladi: *tog‘* hamda *tog‘ chang‘i sporti* turistik bazalari, *tekislikdagi* hamda *dengiz, daryo yoki ko‘l bo‘yidagi* turistik bazalar, shuningdek, bevosita akvatoriyalarda joylashgan *suv sporti* turistik bazalari (akvatellar, flotellar va b.).

Joylashtirish obyektlarini loyihalash, qurish va ulardan foydalanish amaliyotining tahlili shuni ko‘rsatadiki, yil bo‘yi ishlaydigan turistik bazalar hududida asosan yozda foydalanishga mo‘ljallangan yozgi pavilonlar, kottejlar, shalelar qurish, palatkalar va boshqa statsionar yoki yig‘ma joylashtirish vositalarini o‘rnatish maqsadga muvofiqdir. Turistik bazaning sig‘imini mavsumiy kengaytirish imkoniyati loyihalash bosqichidayoq qo‘shimcha maydonlar ajratish orqali nazarda tutilishi lozim.

So‘nggi yillarda turistik bazalar (turistik mehmonxonalar)ni bevosita me’morlik yodgorliklari binolarida hamda tarixiy diqqatga sazovor joylarda tashkil etish va turistlarni qabul qilish keng tarqalmoqda. Shu maqsadda eski binolar, me’morlik ansambllari qayta ta’mirlanmoqda, yangi funksional vazifasiga qarab ularning tarixini qisman o‘zgartirish amalga oshirilmoqda. Bunday hollarda turistik bazalar joylashtirish vositalari, o‘ziga xos turistik xizmatlar ko‘rsatish, shuningdek, namoyish etish obyektlari funksiyalarini o‘zida mujassamlashtiradi va ekzotik yo‘sindagi turistik ehtiyojlar

qondirilishini ta’minlaydi. Turistik faoliyatning mazkur turi muhim tarixiy va madaniy merosni saqlab qolish imkonini beradi.

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 ovqatlantirish tashkil etilishi ham mumkin.

Kurort mehmonxonalarida ommaviy-madaniy xizmatlar ko‘rsatish binolari va xonalari tarkibi (ko‘p funksiyali zallar, dam olish uchun hollar, 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 javonlar o‘rnatiladi. Nomerda kunduzgi dam olish zonasi ajratiladi. Bu zona lodjiya, 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 majmualari ko‘plab qurilmoqda. Dam olish shart-sharoitlariga har xil talablar qo‘yilishi munosabati bilan kurort majmualari tarkibiga har xil yo‘nalishdagi, shinamlik darajasi, sig‘imi, qavatliligi ham har xil bo‘lgan mehmonxonalar kiritiladi.

Kurort majmualarining asosiy fondi shinamlik darajasi, foydalanish tizimi, 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. Dam olish shart-sharoitlari (shinamlik, narxlar va h.k.)ga qo‘yilgan har xil talablar ko‘pgina madaniy majmualar hududida kempinglar va bungalolar qurilishiga olib keldi.

Dam olish uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar quyidagi talablarga javob berishi kerak:

1. Shahar markazidan iloji boricha uzoqdagi, ko‘kalamzorlashtirilgan dahalarda joylashish.
2. Dam olish va sport bilan shug‘ullanish uchun mo‘ljallangan, ko‘kalamzorlashtirilgan hududga ega bo‘lish.
3. Nomerlar fondida ikki kishilik nomerlar ko‘proq bo‘lishi kerak.
4. Bolalar maydonchasi, o‘ynash va ko‘ngilochar uchun mo‘ljallangan xonalar bo‘lishi kerak.

Odatda kurort majmualarida 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, yopiq 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‘ majmualarida osma arqon yo‘llari va funikulyorlar qurishga katta e’tibor beriladi.

Taymsher-mehmonxona xizmatlarining nisbatan yangi turi. 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 bo‘ladi. Alohida kvartiralar xususiy mulkdorlarga sotiladi, ammo taymsher to‘liq boshqaruvchi kompaniya tomonidan nazorat etiladi.

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 xarid 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.

Apartamentli mehmonxonalar. 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 *apart-otellar*) oilasining ko‘chib kelishi, uzoq muddatli xizmat safari, seminarlarga qatnash zarurligi tufayli shaharda uzoq vaqt yashashga majbur bo‘lgan o‘z mijozlariga quyidagiga o‘xshash shart-sharoitlar yaratadi. Aksariyat mehmonlar nomerni uzoq muddatga oladi. Yashash muddatining uzoqligiga qarab ularga ko‘pincha chegirma beriladi. Bunday mehmonxonalarda ovqatlantirish korxonalari, biznes markazi, dam olish joylari nazarda tutiladi.

Joylashtirish obyektlarining yana bir shakli ***pansionlar*** ham jahon amaliyotida ancha keng tarqalgan. Ularda yashash, odatdagi mehmonxonalarda yashashga qaraganda, ancha arzon turadi. Mehmonxonadan pansionning asosiy farqi shundaki, u toifalarga ajratilmaydi. Ammo bu pansionda yashash sharoiti mehmonxonadagi yashash sharoitidan yomon degan ma’noni anglatmaydi.

Pansion joylashtirish obyektlarining erkin shakli bo‘lib, u odatda qurilish paytida mehmonxona sifatida tasavvur qilinmagan binolarda tashkil etiladi. Pansionning o‘ziga xos xususiyati shundaki, u nisbatan kichkina, odatda 10-20 kishiga mo‘ljallangan nomerlar fondiga ega bo‘ladi. Ko‘pincha pansion bir oilaga tegishli bo‘ladi. Bu oila pansionni boshqarish bilan birga, mijozlarga xizmat ham ko‘rsatadi. Pansionda yashash bahosiga faqat uy sharoitida tayyorlangan nonushta kiritiladi. Bu yerda muhit mehmonxonadagiga qaraganda iliqroq bo‘ladi. Mana shu jihat, narxlarning pastligi bilan birga, mijozlarni o‘ziga tortadi.

Sportchilar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar sport majmualari qoshida yoki tabiiy sharoitlariga ko‘ra ma’lum sport turini rivojlantirish imkonini beruvchi joylarda quriladi. Sportchilar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalarda sport anjomlarini ijaraga berish shaxobchalari, 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 ovqatlantirish 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 majmua tarkibida joylashtirilmoqda.

Avtoturistlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar va motellar (motor-otellar) shosse yo‘llar yaqinida joylashadi. Shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona)ga hamda umumiy ahamiyatga molik boshqa xonalarga ega mehmonxona binosidan tashqari, bu mehmonxonalar va motellar avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish imkonini beradi (avtomobillarga yoqilg‘i qo‘yish shaxobchasi, ta’mirlash ustaxonalari, texnik xizmat ko‘rsatish stansiyasi va h.k.ga ega bo‘ladi).

Motellarning joylashishi ularning vazifasi, shaharlar va shaharchalarning joylashgan o‘rni, avtomobil yo‘llari tarmog‘i, kelish yo‘llarining mavjudligi, muayyan joyning tabiiy-iqlimiy sharoitlari, davolash manbalari, tarixiy joylar hamda turistik jihatdan diqqatga sazovor boshqa joylarning mavjudligi bilan belgilanadi.

Avtoturistlar dam olishi uchun qulay shart-sharoit yaratish, avtomobil yo‘lining shovqini va changidan nomerlarni to‘sish maqsadida motelning dam olish zonasi bu yo‘ldan ma’lum masofa (50-250 m) uzoqda joylashishi kerak. Bunda uchastka muayyan turistik obyekt yo‘lidagi avtoturistlar asosiy oqimi yo‘nalishining o‘ng tomonida joylashgani ma’qul. Motellarni joylashtirishda mamlakatning eng diqqatga sazovor tarixiy joylari va hududlarini bog‘lovchi oldindan belgilangan marshrutlar bo‘ylab uzoq muddatli sayohatlar tashkil etish imkoniyatini nazarda tutish zarur. Bu holda yuqorida zikr etilgan barcha talablardan kelib chiqib motellar tarmog‘ini majmuaga joylashtirish avtoturistlarda doimiy qiziqish uyg‘otadi va ular sayohat chog‘ida rang-barang taassurotlar olishini ta’minlaydi.

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:

- avtoturargohni 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.

Biznes mehmonxona. Ushbu turdagi mehmonxona ishbilarmonlar uchun mo‘ljallangan. Biznes mehmonxonalar ishbilarmonlik faoliyati markazlarida, rivojlangan transport infratuzilmasi va aeroportlar, dengiz portlari, temiryo‘l vokzallari bilan aloqasi bo‘lgan joylarda, ko‘rgazma markazlari, galereyalar, biznes markazlari to‘plangan hududda joylashgan. Xona qulay dam olish va yashashni ta’minlaydigan jihoz va maishiy texnikadan tashqari, ofis jihozlari va aloqa vositalari bilan jihozlangan.

Bundan tashqari ishbilarmonlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar quyidagi talablarga javob berishi kerak:

1. Shaharlarning ma’muriy, ijtimoiy va boshqa turdagi markazlari yaqinida joylashish. Lekin ko‘kalamzorlashtirilgan dam olish va sport bilan shug‘ullanish hududiga ega bo‘lishi shart emas.
2. Nomerlar fondida bir kishilik xonalar ko‘proq bo‘lishi kerak.
3. Xonalarda albatta ish o‘rni tashkil etilishi kerak. Ish o‘rni deganda yozuv stoli, ish kreslosi, stol lampasi, yozuv qurollari va orgtexnika (kompyuter, multimedia, telefon, faks va b.) tushuniladi.
4. Ish jarayonida fikr buzilmasligi uchun xonalar iloji boricha tashqi muhitdan saqlangan bo‘lishi kerak.
5. Yig‘ilish, anjuman, seminar va shu kabi tadbirlarni o‘tkazish xonalari mavjud bo‘lishi kerak.
6. Biznes-markaz.
7. Moliyaviy ta’minot xizmati.

Kempinglar mavsumiy foydalanish uchun mo‘ljallangan “yengil” tipdagi mehmonxona korxonalaridir. Ular avtoturistlar dam olishi hamda ularning avtotransport vositalari to‘xtab turishi uchun mo‘ljallanadi. Kempinglarda ko‘rsatiladigan xizmatlarning barcha turlari soddalashtirilgan bo‘ladi: uxlash joylari yozgi tipdagi, ko‘pincha yog‘ochdan qurilgan, isitilmaydigan binolarda yoki chodirlarda joylashadi; vanna va hojatxona asosan umumiy bo‘ladi. O‘ziga-o‘zi xizmat ko‘rsatishning har xil shakllari ancha keng tarqalgan. Ba’zan kempinglar qoshida avtomobillarga yoqilg‘i

qo‘yish shaxobchalari va avtomobillarni yengil ta’mirlash ustaxonalari bo‘ladi. So‘nggi yillarda “motel-kemping” aralash turi rivojlanmoqda. U motel hududida joylashgan kemping hisobiga yozda motel sig‘imini kengaytirish imkoniyatini nazarda tutadi.

Butik mehmonxona. Mehmonxonalar tasnifiga nisbatan yangi tur. Yuqori darajadagi xizmat, ajoyib uslub va dizaynni nazarda tutadi. Birinchi marta butik mehmonxonalar AQShda paydo bo‘lgan. Bugungi kunda ular Parij, London, Barselona va boshqa boy tarixga ega shaharlarda joylashgan. Ko‘pincha mehmonxona uchun joy dastlab yashash uchun mo‘ljallanmagan xonaga aylanadi, qal’a, tashlandiq zavod, eski bino. Mehmonxonalar o‘rta va undan yuqori klass mehmonlar uchun mo‘ljallangan, chunki xonaning narxi 200 yevrodan oshadi.

B&B mehmonxonasi. Ingliz tilidan so‘zma-so‘z bu nom “yotoq va nonushta” deb tarjima etiladi. Ushbu turkumga uydagi qulaylikni afzal ko‘radigan va milliy lazzatni qadrlaydigan byudjetli sayohatchilar uchun byudjetli mini-mehmonxonalar kiradi. B&B bir oila tomonidan boshqariladi. Agar tashqaridan xodimlar yollangan bo‘lsa, mehmonxona mehmon uyi yoki mini-mehmonxona maqomini oladi. B&B mehmonxonalarining asosiy ajralib turadigan xususiyati samimiy xizmat ko‘rsatish, uyda pishirilgan taomlar, shahar ekskursiyalari, mahorat darslari va hunarmandchilikni o‘qitish ko‘rinishidagi qo‘shimcha xizmatlardir. Mehmonxonalarda yulduzlar umuman bo‘lmasligi mumkin, ammo bu xizmat ko‘rsatish darajasining pastligini bildirmaydi. B&B Buyuk Britaniyada paydo bo‘lgan, bugungi kunda u Yevropada keng tarqalgan va faqat Rossiyada paydo bo‘ladi.

Xostel yoshlar va oddiy turistlar uchun mehmonxonalar, talabalar yotoqxonasiga o‘xshash. Yotoqxona ko‘p sonli odamlar uchun mo‘ljallangan (12-20 kishigacha). Mehmonga karavot va qulfli yotoqxona stoli beriladi. Xonada turli jins va yoshdagi odamlar yashaydi. Hammom polda. Bundan tashqari, umumiy oshxona va yashash xonasi mavjud. Xostel kishiga minimal moliyaviy sarmoya bilan sayohat qilish, yangi do‘stlar orttirish, dam olish imkonini beradi. Kommunal noqulaylik ijobiy his-tuyg‘ular va yangi taassurotlar bilan qoplanadi.

Mini-mehmonxonalar bu-kam sonli xonali mehmonxonalar (6-20 xona). Ular qulay muhit, jimjitlik, jingalaksiz yuqori sifatli xizmat, arzon narxlar bilan ajralib turadi. Mini-mehmonxonalar orasida 4 yoki 5 yulduzga

mos keladigan xizmat ko‘rsatish darajasiga ega mehmonxonalar yo‘q. Kamchiliklardan biri xonalarning kichik o‘lchamlari.

Spa mehmonxonasi yaxshi dam olish va sog‘liqni saqlashni ta’minlashga qaratilgan. Spa mehmonxona xizmatlari ro‘yxatiga yoshartiruvchi, kosmetika, 15:14:47 sog‘lomlashtirish muolajalari, saunalar, basseynlar, massajlar, parhezlar, loy va mineral suv muolajalari, aromaterapiya, yoga va boshqa ko‘plab go‘zallik muolajalari kiradi. Har kim dam olish va sog‘liq uchun dasturni tanlashi mumkin. Spa mehmonxonalar asosan ayollar orasida mashhur.

Guest house bu-Osiyoning plyaj kurortlarida (Tailand, Goa, Bali) kichik mini-mehmonxonalar. Xususiyatlari kam sonli xonalar (20-30 xona), eng kam qulaylik va xodimlar soni, past sanitariya-epidemiologiya me’yorlari. Biroq, ekzotik plyajlarda bir necha oy dam olishni xohlaydigan turistlar ushbu formatdan mamnun.

Lodjiyalar Afrikaning mahalliy aholisining yashash joyini eslatuvchi ekzotik uydir. Ushbu turdagi turar-joy safari taklif etiladi. Bu xavfsizlik va qulaylikning barcha talablariga javob beradigan yakka tartibdagi uylardir. Turar-joy narxi safar narxiga kiritilgan va arzon emas.

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

– ***rotellar***-treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun ko‘chma mehmonxona. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon-treyler ko‘rinishida bo‘ladi. Har bir bo‘lim ventilyatsiya va alohida yoritish uskunasi bilan jihozlangan. Rotelda kiyim almashtirish, yuvinish joyi va hojatxona bor. Vagonning orqa qismida oshxona va muzlatkich joylashadi.

– ***botellar***-suv bo‘yida sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari. “Botel” atamasi mehmonxona biznesidagi yangi tushuncha (*boat*-qayiq, kema, *hotel*-mehmonxona) bo‘lib, odatda, botel deganda suzuvchi mehmonxona tushuniladi. Ularning tarkibiga turar-joy binosi, madaniy-maishiy xizmat ko‘rsatish tizimi, suzuvchi vositalarga texnik xizmat ko‘rsatishga ixtisoslashgan inshootlar va qurilmalar kiradi. Botellar mavsumiy yoki yil bo‘yi ishlaydigan muassasalardir. Bu guruhga “suv turizmi markazlari” (Polsha), “dam olish bazalari-shaharchalari” (Germaniya), flotellar (Ispaniya va Yugoslaviya) kiradi.

Bu muassasalar shinamlik darajasining yuqoriligi bilan tavsiflanadi. Ular eng avvalo yozgi suv turizmi, qayiq sporti yoki yelkanli sport, qishda esa ot sporti bilan shug‘ullanish uchun mo‘ljallangan. Yuqorida sanab o‘tilgan muassasalarning barchasi suvdagi marshrutlarning tayanch punktlari hisoblanadi. Ular suzish vositalariga texnik xizmat ko‘rsatish kengaytirilgan dasturiga muvofiq jihozlanadi.

– ***botokempinglar***-kemping tipidagi mavsumiy mehmonxona muassasalari bo‘lib, suv bo‘yida sayohat qiluvchi turistlarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan. Turistik muassasalarning bu tipiga Polshada keng tarqalgan “suv stansiyalari” hamda Germaniyadagi “yozgi turistik shaharchalar” kiradi.

– ***flaytellar***-shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan uchuvchi mehmonxonalar (masalan, AQShning Oklaxoma shtatidagi Talas shahri yaqinida joylashgan flaytel-motel) bo‘lib, qoida tariqasida, aholi gavjum joylardan ancha chetda joylashgan bo‘ladi. Ularga faqat havo transportida borish mumkin. Flaytel yaqinida aerodrom, angarlar, ellinglar va ustaxonalar joylashadi. Tabiiyki, restoranlar, barlar, konsert zallari va raqs maydoni ham bo‘ladi.

Ayrim flaytellarda reklama har xil kalibrli (hajmli) havo sharlarida va har xil dirijabllarda sayr qilishni va’da qiladi. Flaytel qoshida havo va quyosh vannalari qabul qilish uchun mo‘ljallangan bog‘lanma aerostatlar ham bo‘ladi. Tabiiyki, bularning barchasi juda katta pul turadi va ulardan faqat juda boy odamlar foydalanishi mumkin.

Birinchi flaytel AQShning Oklaxoma shtatidagi Talas shahri yaqinida tashkil etilgan. Bu mehmonxona xo‘jaligining reklama bukleti vertolyotlar qo‘nishi uchun maydoncha, samolyotlar uchun kichik aerodrom, uchuvchilar uchun radiostansiya va meteorologiya stansiyasi bilan bevosita aloqa qilish imkoniyatini taklif etadi. Uchish vaqtida uchuvchilar flaytel rahbariyati bilan bog‘lanib, o‘zlariga nomer hamda samolyot yoki vertolyot uchun qo‘nalg‘a buyurtma qilishlari mumkin.

– suv ustidagi mavsumiy ***flotellar*** va ***flotokempinglar***-suv bo‘ylab sayohat qilayotgan turistlarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan ***suzuvchi mehmonxonalar va mehmonxona majmualari*** juda ko‘p mamlakatlarda, chunonchi: Fransiya, Gretsiya, Shveytsariya, Daniya, Niderlandiya, Shvetsiya, Ispaniya va boshqa davlatlarda loyihalashtirilmoqda hamda qurilmoqda.

Suzish vositalarining aksariyati prichallar, pirslar, suvga tushirish va suvdan koʻtarish moslamalari, shuningdek, suzuvchi vositalarga texnik xizmat koʻrsatish va ularni qishda saqlash qoʻnalgʻasi funksiyalarini oʻzida mujassamlashtirgan, ularni taʼmirlash va ularga yoqilgʻi qoʻyish shaxobchalari bilan jihozlanadi. Bu oʻrinda shuni alohida qayd etish kerak-ki, suzish vositalariga texnik xizmat koʻrsatish inshootlari va uskunalari suv boʻylab sayohat qiluvchi turistlar uchun moʻljallangan mehmonxona majmualarining ajralmas qismi hisoblanadi.

2.4. Dunyoning gʻaroyib mehmonxonalari

Bugungi kunda anʼanaviy mehmonxonalardan charchagan turistlar tanlash uchun juda koʻp imkoniyatlarga ega. Turistlarni tunab qolishlari uchun mehmonxonaga jalb qilishni istagan turli mehmonxonalarni yaratuvchilarning tasavvurlari bejiz emas. Uzoq vaqt davomida eng gʻayrioddiy joylar va sharoitlardagi joylashtirish vositalari hayratlanarli joy sifatida emas, balki yashash imkoniyatlari, ular joylashgan mamlakatlarga qiziqish uygʻonishi va gʻayrioddiy tuygʻularni boshidan kechirishlari mumkin.

Quyida dunyodagi eng oʻziga xos joylashtirish vositalarining nomlari va ular joylashgan mamlakatlar haqida maʼlumotlar keltirilgan.

2.4.1-jadval

Dunyodagi eng oʻziga xos joylashtirish vositalari

	Joylashtirish vositalari nomlari	**Joylashgan mamlakatlar**
1.	Qadimiy qalʼalar, monastirlar va soborlar	Fransiya, Italiya, Ispaniya, Ruminiya, Germaniya, Avstriya, Chexiya, Vengriya, Shveytsariya, Buyuk Britaniya, Gollandiya va Portugaliya
2.	Sobiq qamoqxonalar	Germaniya, Yaponiya, AQSH, Italiya, Argentina, Shvetsiya, Latviya, Rossiya, Buyuk Britaniya, Hindiston va Sloviniya
3.	Yer osti bunkerlarida	Germaniya, Finlandiya, Shveytsariya, Xitoy, AQSH va Vengriya
4.	Muzey tomida	Fransiya
5.	Diogenes uy shaklidagi bochkalarda	Germaniya va Gollandiya
6.	Butunlay muzdan qilingan qorli uylar va binolar	Shvetsiya, Finlandiya, Kanada, Yangi Zillandiya, Shveytsariya, Avstriya, Norvegiya, Ruminiya va Andorra

7.	Hind vigvamlari	AQSH, Kanada, Boliviya, Venesuella va Kosta-Rika
8.	G‘orlarda	Avstraliya, Ispaniya, Turkiya, AQSH, Hindiston va Xitoy
9.	Ichi bo‘sh va daraxtli uylarda	Germaniya, Kosta-Rika, Keniya, Braziliya, AQSH, Yamayka, Xitoy, Hindiston, Turkiya, Belgiya va Shvetsiya
10.	Suv ostida	AQSH, Shvetsiya, BAA, Moldiv orollarida faoliyat olib borilmoqda. Fidji, Turkiya, Xitoyda qurilish ishlari olib borilmoqda.
11.	Tosh va tuzli uylarda	Boliviya
12.	Qal’alarda, shamol tegirmonlarida va mayoqlarda	Fransiya, Ispaniya, Portugaliya, AQSH, Norvegiya, Braziliya, Germaniya, Buyuk Britaniya va Gollandiya
13.	Hojatxonada	Janubiy Koreya
14.	Shimoliy qutb doirasidan tashqarida va muzda muzlagan shounerlarda	Norvegiya
15.	Vertolyotlarda	Shvetsiya va AQSH
16.	Poyezdlarda	Buyuk Britaniya, AQSH, Xitoy, Rossiya, JAR, Hindiston, Fransiya, Turkiya, Chili, Kanada, Peru, Avstraliya va Shveytsariya

Yuqorida keltirilgan jadvaldan joylashtirish vositalarining ayrim turlarini tahlil qilish natijasida ular haqida qiziqarli ma’lumotlarni topdik. Tahlil natijasida shu narsa ma’lum bo‘ldiki, dunyoda juda ko‘p mehmonxonalar va joylashtirish vositalari o‘zining antiqa uslubi va shakl-shamoyiliga egaligi bilan turistlar orasida mashhur. Shuning uchun turistlarni eng ko‘p o‘ziga jalb qilishi bilan ular o‘z reytingiga va o‘rniga ega bo‘lmoqda. Reytingni tuzishda turistlar orasida dam olish maskanlarining mashhurligi, shuningdek, u yerdagi mehmonlarning sharhlari hisobga olingan. Biz sizning e’tiboringizga dunyodagi eng ekstravagant mehmonxonalarni taqdim etamiz.

“Poseidon Undersea Resort” mehmonxonasi Fidge orolidagi suvda, oldingi suv osti stansiyasi asosida qurilgan Poseidon Undersea kurortida tushishingiz mumkin. Ushbu ajoyib mehmonxona 74 nomerdan iborat bo‘lib, ulardan 25 tasi suv ostida 15 m chuqurlikda joylashgan, qolganlari esa to‘g‘ridan-to‘g‘ri suv ustidagi ustunlarda joylashgan. Suv ostidagi nomerlarning har biri yo‘lakning qolgan qismiga ulangan 50 mli shaffof kapsuladan iborat.

O‘z xonalarida dam olayotganda mehmonlar hattoki kechalari dengiz hayoti haqida o‘ylashlari mumkin. Buning uchun ular suv osti dunyosini o‘ziga jalb qiladigan maxsus yoritgichlarni yoqishlari kerak bo‘ladi. Ushbu mehmonxonaning 1 kishi uchun 7 kunlik narxi 150000$[11].



2.4.1-rasm. “Poseidon Undersea Resort” mehmonxonasi



2.4.2-rasm. Mehmonxona restorani

[11] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/

“Ice Hotel” mehmonxonasi Shveytsariyaning Yukkas’yarvi shahrida qad ko‘targan bu mehmonxona muz va qordan qurilgan eng yirik mehmonxona hisoblanadi. Muz mehmonxonasi 6000 m^2 turar-joy san’at obyekti bo‘lib, butunlay muz va qordan yasalgan.



2.4.3-rasm. “Ice Hotel” mehmonxonasi



2.4.5-rasm. “Ice Hotel” mehmonxonasi nomeri

Eng qizig‘i shundaki, yozga kelib qor va muzlar erib ketadi, lekin har yili noyabr oyida mehmonxonaning noyob ichki va me’moriy majmuasi qayta tiklanadi. Dunyoning turli burchaklaridan kelgan rassomlar g‘aroyib qoyalarni hayotga tatbiq qilish uchun Shveytsariyaning Yukkas’yarvi qishlog‘iga kelishadi.

Muz xonalari hayvonlarning terilari va muz haykallari bilan bezatilgan. Mehmonxona mehmonlari issiq kiyimlar bilan ta’minlanadilar. Barcha qulayliklar mehmonxonadan tashqarida, undan bir necha metr uzoqlikda joylashgan alohida xonalarda tashkil etilgan. Mehmonlarning yuklari ham o‘sha yerda saqlanadi.

Muzli mehmonxonada qolishni istagan turistlarga muz xonasida uxlash haqida ko‘rsatmalar beriladi. Uning harorati taxminan 5°C.

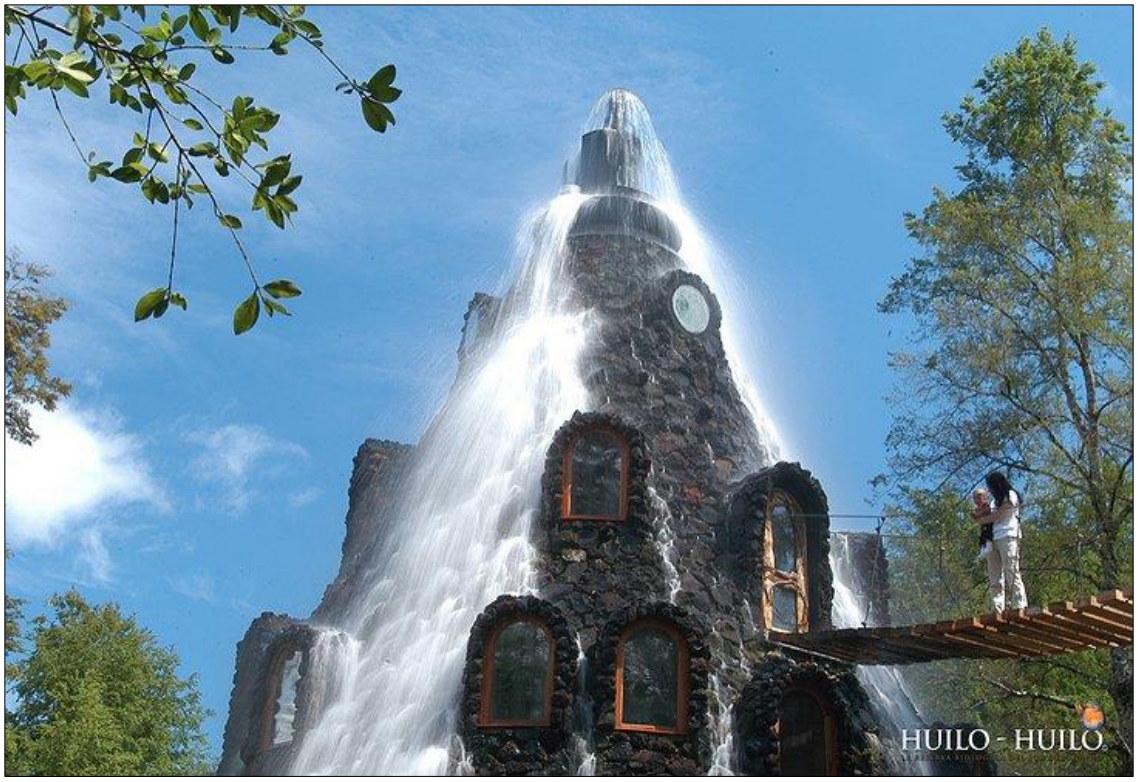
Shuning uchun muz xonasida bir kechadan ko‘proq vaqt o‘tkazish tavsiya etilmaydi. Har yili bu mehmonxonaga 50000 gacha turistlar tashrif buyuradi. Ushbu mehmonxonaning 1 kishi uchun 1 kechalik narxi 320 yevro turadi.

“**Montana Magica Lodge” mehmonxonasi** Chilining Neltume shahrida joylashgan mo‘jizali tog‘ qasr chinakam tropik manzarani eslatuvchi mehmonxona hisoblanadi. Amalda uning atrofidagi shaffof o‘rmon bilan birlashtirilgan ushbu mehmonxona Patagoniyadagi Huilo Huilo qo‘riqxonasida joylashgan. Yashil o‘rmonni yodga soluvchi mazkur mehmonxona o‘zining antiqaligi bilan ajralib turadi va rosmana elflarning ertakli uyiga o‘xshaydi.

Tashqi ko‘rinishi (uning nomi) bilan tog‘ mehmonxonasi bu joylarda sehrli tog‘ning mavjudligi haqidagi afsonani aks ettiradi. Ikkala tomondagi derazalari esa xuddi chuqur va yashil moxli kipriklari bilan juda katta ko‘zlarga o‘xshaydi. Mehmonxonaga kirish odatiy holdir va u yerda hech qanday kutilmagan hodisalar bo‘lmaydi.

Hududga kirganingizda 232 mil maydondagi o‘rmonni ko‘rasiz va atrofingizda juda g‘ayrioddiy hayvonlar bo‘lib, ular orasida balandligi 13 dyum keladigan dunyodagi eng kichik hayvonlar ham bor.

Mehmonxonaga kirish ko‘pgina oddiy binolarda bo‘lgani kabi, pastda joylashgan emas, lekin baland strukturaning uchidan faqat maxsus tebranadigan osma ko‘prik orqali kirish mumkin.



2.4.6-rasm. “Montana Magica Lodge” mehmonxonasi

Daraxt va toshlardan qurilgan mehmonxonaning o‘ziga xos jihati shundaki, bu g‘aroyib binoning yuqori qismida favvora joylashgan va tog‘li mehmonxonaning yon bag‘irlari ostidan oqayotgan suvli kichik sharshara hosil bo‘ladi. Vulqonli sharshara mehmonxonaning devorlaridan tashqariga sizib oqadi. Ushbu mehmonxonaning 1 o‘rinlik nomer narxi 225$ turadi[12].

“Manta Underwater room” mehmonxonasi Tanzaniyaning Pemba Oroli Zanzibarda joylashgan suv osti nomerli mehmonxonasidir.

Uy qayig‘ida ikki xil daraja mavjud, ya’ni biri, suv ustida kun bo‘yi quyoshda cho‘milish, toblanish va kechasi yulduzlarni kuzatish uchun, ikkinchisi, suv ostidagi ulkan derazalari bo‘lgan yotoqxona bo‘lib, u yerda dam olish va televizor o‘rniga manzarali derazalar orqali suv osti hayotini: ekzotik baliqlar, meduzalar va kalmarlarning yashashini kuzatish mumkin.

Ushbu ajoyib mini suv osti suzuvchi uyi Hind okeani qirg‘og‘idan 250 m narida joylashgan. Ushbu mehmonxona shved kompaniyasi Genberg Underwater Hotels loyihasi asosida tashkil etilgan. Ushbu mehmonxonaning 1 kechalik narxi 1000 yevro turadi[13].

[12] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/
[13] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/



2.4.7-rasm. “Manta Underwater room” mehmonxonasi

“Giraffe Manor” mehmonxonasi Afrikaning Safari to‘plamidagi binolardan biri Keniya poytaxti Nayrobidan 20 km uzoqlikda joylashgan zamonaviy yovvoyi tabiat qo‘riqxonasining bir qismi bo‘lib, xuddi ertaklardagi qasrga o‘xshaydi.

Bu uy o‘tgan asrning 30-yillarida Devid Dunkan tomonidan Shotlandiyaning ovchilik lodjiya uslubida qurilgan. Buning sababi, 1932-yilda deyarli 6000 fut balandlikda qurilgan nafis mulk ostida yo‘qolib ketish xavfi bo‘lgan Rotshild jirafalari podasi bo‘lgan. 1974-yilda uni er-xotin Lesli-Melvilllar sotib olib, u yerda yo‘qolish arafasida turgan Rotshild jirafalarni qutqarish markazini tashkil qildilar.

Keyinchalik bu yerda otel ham ochildi. Otelda mehmonlar uchun 12 xona ajratilgan bo‘lib, ular qadimgi rusumda jihozlangan. Ushbu mehmonxonaning asosiy diqqatga sazovor tomoni bu-jirafalar jamiyatida kun o‘tkazish imkoniyatidir.



2.4.8-rasm. “Giraffe Manor” mehmonxonasi



2.4.9-rasm. “Giraffe Manor” mehmonxonasining restorani

U yerda yashaydigan jirafalar juda ajoyib. Ular har tong odamlar bilan muloqot qilish uchun keladilar. Mehmonlarning nasibalarini ehtiyotkorlik bilan olish uchun uzun bo‘yinlarini mehmonxonaning katta derazalariga

yopishtirishni yaxshi ko‘radilar. Har bir mehmonning xonasiga jirafa taomlari mavjud, shunda mehmonlar ularni to‘g‘ri ovqatlantirishlari kerak bo‘ladi.

Giraffe Manorda mehmondo‘st xodimlar har bir mehmonga jirafani qanday ovqatlantirishni o‘rgatadilar. Shuning uchun hayvonlar o‘zlarini mutlaqo erkin his qiladilar, ularni silash, ovqatlantirish va ular bilan birga suratga tushish mumkin.

Ziyoratgoh 150 gektar maydonda tabiiy o‘rmonni o‘z ichiga oladi va siz ushbu hududdan ajoyib yovvoyi tabiat va tropik qushlarni ko‘rishingiz mumkin. U yerda yetim fil va buzoqlarni saqlaydigan markaz ham bor. Ularni ko‘tarib yovvoyi tabiatga qo‘yib yuborishingiz mumkin. Ajablanarli Nayrobiga ekskursiyalar mehmonxonadan olib boriladi. Shuningdek, taniqli Blihenga bag‘ishlangan muzey ham mavjud. Ngong tepaliklarida “masai” qabilasining vatani bo‘ylab sayohatlarga borishingiz va “masai” afsonasida u yerda vafot etgan qadimgi dev haqidagi hikoyalarni eshitishingiz mumkin. Ushbu mehmonxonaning 1 kishi uchun 1 kechalik narxi 490 yevro turadi[14].

“Attrap’reves Montagnac” kapsula mehmonxonasi Fransiyaning ochiq tabiat qo‘ynida dam olishni istaganlar ushbu mehmonxonani tanlashlari mumkin.

Antiqa mehmonxonaning nomi fransuzcha “Dreamcatcher” deb nomlanadi. Alpning yuqori Provansida joylashgan ushbu mehmonxona kun bo‘yi ultrabinafsha nurlarini tutuvchi, kechasi nam va hasharotlardan himoya qiluvchi, moslashuvchan, shaffof materialdan yasalgan. Mehmonxona nomerlari katta shisha qoplami bilan o‘ralgan 2 xonadan iborat bo‘lib, biri yotoq uchun joy va ikkinchisi silindrsimon xona dam olish uchun mo‘ljallangan.

Bu mehmonxonada tunagan har bir kishi o‘zini baxtli his qilishi tabiiy holdir. Chunki mehmonxona, uning atrofi o‘rmonzor, maysalar ustida yotib osmonni tomosha qilish uchun qulay shaklda yaratilgan.

Bu mehmonxonaning qulayligi shundaki, uni xohlagan joyda o‘rnatish mumkin. Tabiat qo‘ynidami, dengiz bo‘yidami va hattoki qish mavsumida tashqarini tomosha qilish uchun barcha sharoitlar yaratiladi. Ushbu mehmonxonaning narxi 1 kishi uchun 139 yevro turadi[15].

[14] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/
[15] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/



2.4.10-rasm. “Attrap’reves Montagnac” mehmonxonasi



2.4.11-rasm. “Attrap’reves Montagnac” mehmonxonasi

“Arctic Tree House” mehmonxonasi Arktikadagi mehmonxona bo‘lib, go‘yoki qor bilan qoplangan daraxtlarning tojlari orasida suzib yurganday, oyoqlarida hashamatli jihozlangan ko‘p qavatli uylar bilan o‘ralgan. Mehmonxonalar shimoliy chiroqlardan zavq olishlari uchun ideal geografik joylashuvga ega[16].



2.4.12-rasm. “Arctic Tree House” mehmonxonasi

“The Old Railway Station” mehmonxonasi poyezd ixlosmandlari uchun Qadimgi Buyuk Britaniyaning Pettort shahrida joylashgan “The Old Railway Station” yo‘l romantikasiga oshufta ko‘ngillar uchun ayni muddao.

XIX asrda u yerda vokzal bo‘lgan. Hozirda bu bepul WI-FIga ega ajoyib mehmonxonadir. Eng yaxshi ingliz an’analariga ko‘ra, siz bu yerga eski temiryo‘l stansiyasida har bir avtoulov barcha qulayliklarga ega alohida xonaga aylangan retro poyezdda yashashingiz mumkin. Vokzalning kutish zali, mehmonxonaning qabulxonasi, chipta kassalari, oshxona, issiq mavsumda nonushta platformada taqdim etiladi. Kutish zali endi mehmonlar zali sifatida xizmat qilmoqda.

[16] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/



2.4.13-rasm. “The Old Railway Station” mehmonxonasi

Undan yozda mehmonlarga nonushta beriladigan platformaga chiqish va nomerlarga o‘tish mumkin. Nomerlar qirol Eduardning qayta jihozlangan Pulman vagonlarida joylashgan. Ushbu mehmonxonaning narxi 1 kishi uchun 170 yevro turadi.

“Das Park” mehmonxonasi. Agar sizning biznesingiz quvur bo‘lsa, unda sizning biznesingiz unchalik yomon emas.



2.4.14-rasm. “Das Park” mehmonxonasi

Buni Avstriyaning Linz shaharchasidan 11 km uzoqlikdagi “Das Park” mehmonxonasidagi beton kanalizatsiya quvurlaridan birida ko‘rish mumkin. Qiziqish kafolatlangan. Har bir quvur eshik, elektr va shamollatish lyuklari bilan jihozlangan. Siz hashamatli xonaga emas, aksincha, sizning ixtiyoringizda ikki kishilik to‘shak bor xolos. Biroq hovlida qulayliklar bor. Narxlar maqbuldir. Har kim o‘zi xohlaganicha to‘laydi[17].

“Sant’angelo” g‘or mehmonxonasi. Matera shahridagi haqiqiy g‘orda siz o‘zingizni Italiyadaman deb his qilishingiz mumkin, uning eski qismi toshga aylantirilgan bo‘lib, YUNESKOning obyekti hisoblanadi. Bu yerdagi qadimiy darada “Sant’angelo” hashamatli kurorti joylashgan. Uning o‘ziga xos jihati-betakror arxitekturasi va muhitidir. Mehmonxona nomerlari qoyalar ichida qurilgan bo‘lib, ularning derazasidan esa ibodatxona va Bazilikat tog‘larining ajib go‘zalligi namoyon bo‘ladi.



2.4.15-rasm. “Sant’angelo” mehmonxonasi

Tuf-g‘orlar (tuf-tog‘ jinsi)da yashash juda qulay: nomerlarda zamonaviy jihoz, hammom, dush, internet, mini-bar, bundan tashqari oqlangan oshxona, san’at galereyasi va minglab yillar oldin bu yerda

[17] https//www.uniqhotel.com

yashaganlarning barchasida mavjud bo‘lmagan barcha qulayliklar mavjud. Ushbu mehmonxonaning 2 kishi uchun 1 kechalik narxi 230 yevro turadi[18].



2.4.16-rasm. “Sant’angelo” g‘or mehmonxonasining nomeri

“Crazy House” mehmonxonasi. Binoning dizayni va har bir xonaning o‘ziga xosligi bilan “Crazy House” Vetnamning markaziy tog‘larida joylashgan Dalatdagi alohida diqqatga sazovor joylardan biri hisoblanadi.

Mehmonxona ulkan, g‘alati daraxtga o‘xshaydi. Bitta burchagida emas, barcha devorlari yumaloqlangan. Narvonlar spiral tarzda burilgan yoki bitta binodan ikkinchisiga tashlangan. Sayohatchilar o‘tib keta olmaydigan ushbu mehmonxona me’morining tasavvuriga qoyil qolish mumkin. Barcha uylar peri shaklida qurilgan bo‘lib, unda ulkan daraxtlar, o‘simliklar, qo‘ziqorinlar va peri jonzotlari bir-biriga bog‘langan.

Arxitektura mutaxassisi va prezidentning qizi Dang Viet Nga ushbu noyob tuzilmani butunlay shaxsiy mablag‘lari hisobiga qurdi.

Nafaqat bu, balki mahalliy munitsipal hokimiyat ham u bilan har safar kurash olib bordi. Lekin u taslim bo‘lmadi. U o‘zining g‘alati va ehtirosli xayol orzusini amalga oshirishga intildi. Organik o‘sishdan ilhomlanib, mehmonxona daraxtga o‘xshaydi.

[18] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/



2.4.17-rasm. “Crazy House” mehmonxonasining ko‘rinishi



2.4.18-rasm. “Crazy House” mehmonxonasining ko‘rinishi

Uning 5 ta darajasi bo‘lib, har bir xonaning o‘ziga xos mavzusi bor. Dunyoda yagona ekspressionist mehmonxona me’mor rasmlardan va

tajribasiz hunarmandlar chizmalaridan foydalangan. Ushbu mehmonxonaning 1 kechalik narxi 29 yevro turadi[19].

“Leaprus Eco” mehmonxonasi dunyodagi eng baland tog‘ mehmonxonalaridan biri (3912 m) Elbrusning janubiy etagida joylashgan. U kosmik kapsulalarga o‘xshash bir necha bloklardan iborat bo‘lib, bir vaqtning o‘zida 40 kishini qabul qila oladi. Loyiha G‘arbiy Alp tog‘larida Mont Blans tog‘ida shunga o‘xshash mehmonxona qurgan italiyalik LEAP fabrikasining me’morlari tomonidan yaratilgan.

Qulay yashashning barcha elementlari dam olish uchun mo‘ljallangan: yer osti isitish tizimi, bepul WI-FI, xonalardagi panoramali derazalar, kiyim va jihozlarni quritish uchun alohida isitiladigan xona. Mehmonxona quyosh batareyalari bilan jihozlangan, majmuani suv bilan ta’minlash uchun eritilgan qordan foydalaniladi[20].



2.4.19-rasm. “Leaprus Eco” mehmonxonasi

“Dog Bark Park Inn” mehmonxonasi rassom va o‘ymakor ustalar er-xotin Dennis Sullivan va Frensis Koklinlar tomonidan qurilgan va 2003-yilda ochilgan. U o‘zining g‘ayrioddiy ko‘rinishi bilan insonlarni hayratga soladi.

[19] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/
[20] https://www.uniqhotel.com

Tashqi tomondan u balandligi taxminan 10 m bo‘lgan ulkan burgut zotli itga o‘xshaydi.



2.4.20-rasm. “Dog Bark Park Inn” mehmonxonasi



2.4.21-rasm. “Dog Bark Park Inn” mehmonxonasi

Uning hattoki “Yoqimli Willy” laqabi ham bor, uning yonida esa balandligi 3,5 m bo‘lgan “Tobi” ismli kichkina it joylashgan bo‘lib, hozirda uyga o‘xshash 4 ta xonasi mavjud. Xonalar uning oshqozonida joylashgan.

Aydaho shahridagi mehmonxona juda yaxshi sabablarga ko‘ra dunyodagi eng noyob mehmonxonalar ro‘yxatida turadi. Mehmonxona ichidagi barcha narsalar itga oid mavzularda, jumladan, yostiqlar, choyshablar, kitoblar, stol o‘yinlari, pardalar va boshqa narsalar mehmonxonaning nomi hamda ko‘rinishiga mos bezatilgan. Siz bu mehmonxonaga o‘z itingiz bilan kelishingiz mumkin[21].

“Tree hotel” mehmonxonasi Shveytsariyaning shimolidagi Luleo shaharchasidan 50 kilometr uzoqlikda Haradsning quruq va abadiy o‘rmonlarida Skandinaviyalik yetakchi arxitektorlar beshta o‘ziga xos daraxt-xonalarini qurishdi. Ushbu mehmonxonaning ajablanarlisi shundaki, uning nomerlari daraxtlarda joylashgan.

An’anaviy skandinavcha uylarni yodga soluvchi inshoot 10 metr balandlikda, 12 ustun yordamida ko‘tarilib turibdi. Uning umumiy maydoni 55 m^2 ni tashkil etadi.

“Tree hotel” mehmonxonasining xonalari bir-biridan farq qiladi va g‘oyasidan kelib chiqib, 5 uychani o‘z ichiga olgan: “Ko‘zguli kub”, “NUJ” (noma’lum uchar jism), “Qush uyasi”, “Ko‘k konus” va “Hujra”. Har bir nomerida hojatxonadan tortib, vannaxonagacha, zamonaviy jihoz va hattoki bepul WI-FI ham mavjud. Mehmonxonaning birinchi xonasi oynalari kub shaklda 4x4x4 metr o‘lchamda daraxt ustida bo‘lib, undan atrofdagi barcha manzara ko‘rinib turadi. Bu original mehmonxonada tunab qolish albatta, cho‘ntakka yaxshigina yuk bo‘ladi. Masalan, eng arzon xona bir kishi uchun 1 kechada 150$, eng qiymati esa oynali kubda ikki kishi uchun 1 kechada 650$ tashkil etadi.

Mehmonxonada ikkita yotoqxona, hammom va hatto bitta terrasa bor. Mehmonlarga qulaylik yaratish maqsadida daraxtlarning biriga 8 kishilik sauna qurilgan[22]. Yana ikki kishi uchun qo‘shimcha 600$ to‘lash evaziga ov bilan shug‘ullanish, baliq tutish, qayiqda suzish, otda sayr qilish kabi xizmatlardan foydalanish mumkin (bu xizmatlar fasllarga qarab o‘zgarib turadi).

[21] https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/
[22] https//www.34travel.me/post/10



2.4.22-rasm. “Tree hotel” mehmonxonasi nomeri

“The Shell house” mehmonxonasi. Siz qulog‘ingizga chig‘anoq qo‘ygansiz va dengiz ovozini tinglagansiz, tasavvur qiling, siz shu chig‘anoq ichiga tushib qoldingiz va yashayapsiz. Chig‘anoqli uy shunday joyda joylashganki, siz har kuni dengiz ovozini eshitasiz va uning yoqimli hidini hidlaysiz. Chunki Karib dengizi suvlari oqib turadi.

Ushbu uy betondan qurilgan bo‘lib, rassom er-xotinlar tomonidan barpo etilgan. Ular mehmonxonaga yaqin joyda yashaydilar va safarga borganingizda sizni ajoyib kutib oladilar. Ichki yashash maydonining burchaklari yo‘q. U butunlay yumaloq. Chig‘anoqli uy ikki qismdan iborat bo‘lib, 1 qavatda yashash uchun joy va oshxona, ikkinchi qismida usta yotoqxonasi bo‘lgan asosiy dam olish uyi mavjud. Xonada “*king size*” karavot va yuvinish xonasi bo‘lib, u haqiqiy sayohatdir.

Rakovina chig‘anoqlardan yasalgan, jumraklar, marjonlardan va plyaj bo‘ylab topilgan boshqa dengiz chig‘anoqlaridan sochiq uchun tokchalar o‘rnatilgan. Mehmonxona mehmonlarni kutishga doim tayyor bo‘lib, barcha qulayliklarni o‘zida mujassam etgan. Mehmonxona hovlisida basseyn ham bor. Mehmonxonaning 1 kechalik narxi 225 yevro turadi.



2.4.23-rasm. “The Shell house” mehmonxonasi

“Qamoq” mehmonxonasi Niderlandiyada so‘nggi yillar ichida mamlakatda jinoyatchilar soni Yevropada eng past darajaga tushib ketdi.



2.4.24-rasm. “Qamoq” mehmonxonasi

Har 100 000 kishiga 57 ta mahbus to‘g‘ri keladi. Shuning uchun ba’zi bir bo‘sh qamoqxonalarni mehmonxonaga aylantirishga qaror qilindi, ya’ni Rurmodda uy qamog‘i mehmonxonasi tashkil qilindi. U 1863-yildagi sobiq

qamoqxona bo‘lib, uning xonalari hashamatli lyuks nomerlarga aylantirildi. U yerda hattoki 200 kishilik ziyofat tashkil etish uchun butun xonani ijaraga olish mumkin.

Mehmonxona The Jailer, The Lawyer, The Director va The Judge nomerlarini taklif etadi. Albatta mehmonxonada internet, televizor, restoran, fitnes markaz va sauna mavjud. Ushbu mehmonxonaning 1 kishi uchun 1 kechalik narxi 112 yevro turadi[23].

“Marques de Riscal” mehmonxonasi. Mehmonxonaning ko‘zni qamashtiruvchi arxitekturasi haqiqiy bayonot beradi. U “Vanity Fair” tomonidan bizning asrimizning eng muhim me’mori deb tan olingan Frank O.Gehry tomonidan yaratilgan. Tarixiy Bask mamlakatining markazidagi ushbu ilhomlantiruvchi binoga qaraganingizda 1 daqiqa bo‘lsa ham tasavvur qilish qiyin.



2.4.25-rasm. “Marques de Riscal” mehmonxonasi

Shisha devorli xonalarda o‘rta asrlardagi Elciego shahrining ko‘rinishi Rioja uzumzorlaridagi uzum singari gullab yashnaydi. Mehmonxonaning ekspert guruhi mintaqaning ajoyib tarixi, sharobi va taomini sinab ko‘rish mumkin bo‘lgan mahalliy sayohatlarga olib boradi.

[23] https//www.tripadvisor.com

Gastronomiya mehmonxonada asosiy o‘rin egallaydi. Uchta Michelin yulduzlariga sazovor bo‘lgan oshpaz Francis Paniego ovqatlantirish tajribasiga tayanib eng shirin taomlarni taklif etadi va oshxonani boshqaradi. Mehmonlar “A la carte” taomnomasi bo‘yicha buyurtma berishlari yoki taomlarni tatib ko‘rish anjumanida qatnashib taomlaridan bahramand bo‘lishlari mumkin. 3 ta xalqaro mukofotga sazovor bo‘lgan Spa xizmati jakuzida cho‘milish, fitnes markaziga yoki oyoq vannasiga borish imkoniyatini taqdim etadi.

“JUMBO STAY” mehmonxonasi Shvetsiya davlatining Stokgolm shahridagi Arlanda aeroporti hududida sobiq samolyot Boing-747 samolyotida Jumbo mehmonxonasi joylashgan. U 25 ta nomerdan iborat bo‘lib, bir paytda 85 kishiga xizmat ko‘rsata oladi. Barcha nomerlar yuvinish xonasi, televizor va boshqa qulayliklar bilan jihozlangan.



2.4.26-rasm. “JUMBO STAY” mehmonxonasi

Unda bar ham bor. Hatto internetga ulanish imkoniyati ham mavjud. Xonalar orasida eng mashhuri eski kokpitda joylashgan xona bo‘lib, aeroportning panoramali ko‘rinishi va kruiz samolyotlari bilan hayratga soladi. Mehmonxonaning 1 kechalik narxi 150-700$ tashkil etadi[24].

[24] https//www.34travel.me/post/10

“Palacio de Sal-Boliviya” mehmonxonasi Salar-de-Uyuni shahrida joylashgan bu mehmonxona tuzdan qurilgan. 15 ta nomer oshxona, dam olish zali va bardan iborat. Mehmonxonadagi deyarli barcha narsa: devorlar, jihozlar, pol, shift sement bilan qotirilgan tuz bloklaridan qurilgan. Mehmonlardan so‘raladigan yagona iltimos-devor va jihozlar ta’mini tatib ko‘rmaslikdir[25].



2.4.27-rasm. “Palacio de Sal-Boliviya” mehmonxonasi

“Water Discus” mehmonxonasi. Agar siz suv bo‘yida hordiq chiqarishni xohlasangiz, Dubayning mazkur mehmonxonasi siz uchun o‘z eshiklarini ochadi. Bu loyihaning dizayni Polkay arxitektura kompaniyasi Deep Ocean Technology tomonidan ishlab chiqarilgan.

Mehmonxona 2 bo‘limdan iborat bo‘lib, yuqori qismda vertolyot qo‘nishi uchun maydoncha, restoran va barlar mavjud. Pastki qismda esa “sarguzasht” uchun ayni muddao bo‘lib, unda odamlar mehmonxona ichida suv qa’riga sayohat qilishlari mumkin[26].

[25] https//www.34travel.me/post/10
[26] https//www.uniqhotel.com



2.4.28-rasm. “Water Discus” mehmonxonasi

2.5. Dunyoning eng yirik va eng qimmat mehmonxonalari

Dunyo bo‘yicha qimmat, antiqa va g‘aroyib mehmonxonalar juda ko‘p. Lekin eng yirik va eng qimmat joylashtirish vositalari ham borki, ular ham o‘ziga xosligi bilan mijozlarni hayratga solib keladi hamda o‘z o‘rni va reytingiga ega. Shunday mehmonxonalarning TOP-10 ligini sizga havola qilamiz.

10-o‘rin. Fransiya davlatiga tegishli Park Hyatt-Vendôme mehmonxonasi hisoblanadi. Imperial Suite nomeri bir kecha uchun 15000 dollar.

Parijning eng markazida joylashgan hashamatli mehmonxonaga kiraverishda sizni nafaqat darvozabon, balki “Cles d'or” xalqaro assotsiatsiyasi a’zosi-konsyerj kutib oladi. Shundan so‘ng siz zamonaviy san’atning noyob rasmlar to‘plamiga ega keng zal-muzey bo‘ylab sayr qilasiz va panoramali derazalar orqali mashhur Vendome maydoniga qoyil qolasiz.

1-Mishlen yulduzli restoran Le Pur ochiq oshxonada gastronomik lazzatlar tayyorlaydi. Hashamatli mehmonxona-saroyning butun ikkinchi

qavatini egallagan maydoni 230 m^2 bo‘lgan imperator xonasida yotoqxona, yashash xonasi, oshxona, bar va xususiy SPA zonasi mavjud: sauna, jakuzi va massaj stoli. Mehmonxonadan 5 daqiqalik masofada Luvr, Yelisey saroylari va do‘konlar jannati-Rue du Faubourg ko‘chasining mashhur butiklari joylashgan.

9-o‘rin. Shveytsariya davlatiga tegishli Le Richemond nomli mehmonxonasi bo‘lib, Royal Suite nomeri bir kecha uchun 17500 dollar.

Shveytsariyaning hashamatli Le Richemond mehmonxonasi ajoyib Jenevye ko‘lining deyarli qirg‘og‘ida joylashgan. Maydoni 230 m^2 bo‘lgan eng qimmat qirollik xonasi yuqori qavatda joylashgan bo‘lib, oltin va mozaika bilan bezatilgan. Lekin uning asosiy xususiyati o‘q o‘tkazmaydigan oynali poldan shiftgacha bo‘lgan ulkan panoramali derazalari va hashamatli 90 metrli terrasasi hisoblanadi.

U mehmonlarga Ayurveda muolajalari, sauna, turk hammomlari va albatta, massaj bilan jihozlangan SPA markazini taklif etadi. Turli vaqtlarda mehmonxona mehmonlari orasida ko‘plab mashhurlar bor edi, jumladan, Charli Chaplin, Lui Armstrong, Maykl Jekson, Tom Kruz, Nikol Kidman, Richard Gere, Elton Jon va Sheron Stoun.

8-o‘rin. Hindiston davlatiga tegishli Raj Palace nomli mehmonxonasi bo‘lib, Apartament lyuks nomeri bir kecha uchun 17500 dollar.

Keng ayvonda xususiy kinoteatr, basseyn va hatto teleskopga ega hashamatli olti xonali kvartirada o‘zingizni shayx kabi his eting. Kvartiralar to‘rt qavatni egallaydi. Eng qimmat Shahi Mahal Suite dizayni milliy hind uslubida ishlab chiqilgan va Raja saroyiga o‘xshaydi: oltin, kumush, antiqa idish-tovoqlar, ko‘p qatlamli pardalar va fil suyagi jihozlari.

Xonaning diqqatga sazovor joyi antiqa buyumlar, jumladan, Thakur qirollik oilasining taxti aks ettirilgan xususiy muzeydir. Mehmonxona egalarining ta’kidlashicha, u yerda siz haqiqiy qirollik to‘yini tashkil etishingiz mumkin. Va ochiq havoda dam olishni yaxshi ko‘radiganlarga safari, golf, ot minish va albatta, mehmonxonadan tashqarida tennis taklif etiladi.

7-o‘rin. Arab Amirligiga tegishli Burj Al Arab nomli mehmonxona bo‘lib, Royal Suite nomeri bir kecha uchun 18000 dollar.

Mashhur yelkanli mehmonxonadagi ikki qavatli qirollik to‘plami ichki bezatishning hashamati bilan hayratda qoldiradi. Qo‘lda ishlangan maun jihozlari, marmar pollar, 4 o‘rindiqli aylanma karavot va hatto shaxsiy lift.

Ta’tildagi hayotni internet va televizorsiz tasavvur qila olmaydiganlar uchun har bir lyuks 4x tilla bilan qoplangan planshet, 21 dyuymli iMac, interaktiv HD televizor va media markaz bilan jihozlangan.

6-o‘rin. Londonda joylashgan The Connaught nomli mehmonxona bo‘lib, Apartament nomeri bir kecha uchun 23500 dollar.

Mehmonxona egalari 2 Mishlen yulduzli oshpaz qanday qilib mehmon o‘z xotinini aql bovar qilmaydigan kechki ovqat bilan ajablantirishi uchun kvartira eshigi ostiga retseptlar bilan eslatma qo‘ygani haqida ajoyib hikoyalarni aytib berishadi. Boylar, albatta, o‘zlarining g‘ayrioddiylari va 285 m^2 hashamatli kvartiralarga ega. Xonani loyihalashda dunyoga mashhur Devid Kollinzning qo‘li bor edi: to‘q ko‘k rangga ega oliyjanob ranglar sxemasi, o‘yilgan eshiklar, to‘rtta ustunli karavot, haqiqiy kamin va hatto butler uchun mehmonxonasi.

Xonaning mehmonlari uchun imtiyozlar allaqachon aeroportda boshlanadi, u yerda ularni shaxsiy haydovchi kutib oladi.

Mehmonxonaga kelganingizda bir shisha qimmatbaho shampan, shaxsiy sovg‘alar va yangi gullar (aytmoqchi, siz uyga olib ketishingiz mumkin)ni ko‘rishingiz mumkin. Barcha kurort muolajalar, 2-Mishlen yulduzli oshpaz, shaxsiy barmen va xonangizdan dunyoning istalgan nuqtasiga bepul telefon qo‘ng‘iroqlari nomer narxiga kiritilgan.

5-o‘rin. Fidgida joylashgan Laucala Island Resort nomli mehmonxona bo‘lib, Villa nomeri bir kecha uchun 25000 dollar.

“Yerdagi jannat” bu-Laucala Island Resort hashamatli orol mehmonxonasining villalarida hashamatli dam olishni chaqirishning yagona yo‘li. Barchasi bo‘lib, orolda 170 dan 1200 m^2 gacha bo‘lgan 25 ta villalar, o‘rinning turli qismlarida joylashgan. Siz dengiz, tog‘lar manzarali villani tanlashingiz yoki tropik ko‘katlar orasida nafaqaga chiqishingiz mumkin. Masalan, Villa Hilltop Estate o‘rinning eng baland nuqtasida joylashgan bo‘lib, Fidji arxipelagining ajoyib manzaralarini taqdim etadi. Villalar dizayni o‘rinning an’anaviy naqshlarini aks ettiradi: palma barglari tomlari, mahalliy doga daraxti, paporotnik poyalari va qo‘lda ishlangan aksessuarlar.

Shuningdek, 2000 m^2 xalqaro taomlarga ega 5 ta restoran, kurort majmuasi, cheksiz golf maydonlari, chavandozlar maktabi va basseyn mavjud. Har bir villaga kichik qayiq bog‘langan bo‘lib, unda siz butun orol bo‘ylab mustaqil ravishda harakat qilishingiz mumkin.

4-o‘rin. Bagamada joylashgan Atlantis Paradise Island Resort nomli mehmonxona bo‘lib, Royal Suite nomeri bir kecha uchun 25000 dollar.

Noyob Atlantis Paradise Island Resort butun bir shaharni eslatadi va Karib dengizidagi eng yirik mehmonxona hisoblanadi. Mehmonlar uchun turli toifadagi 4000 ta nomer, 30 dan ortiq restoran, 10 ta tennis korti, 11 ta basseyn, golf maydonchasi va hattoki kazino bor. Eng qimmat va hashamatli nomerining maydoni 900 m^2 ark tepasida joylashgan o‘nta ulkan xonadan iborat bo‘lib, mehmonxonaning ikkita minorasi orasidagi havoda “osilib qolgan”dek ko‘rinadi. Narxga barcha 10 ta laguna, akvapark va kazinodan foydalanish kiradi. Bundan tashqari, mehmonxonada o‘zining suv osti tunneli mavjud bo‘lib, u orqali siz akulalar, nurlar va barrikadalarni tomosha qilishingiz mumkin.

3-o‘rin. Nyu-Yorkda joylashgan Four Seasons nomli mehmonxona bo‘lib, Penthouse nomeri bir kecha uchun 34000 dollar.

Eng qimmat nomeri 400 metrli penthaus mehmonxonaning 52-qavatida joylashgan. Manxetten osmono‘par binolarining hayratlanarli manzaralari, 9 ta xona, panoramali derazali 4 ta balkon, oltin va platina devorlari, shampan, ikra (ammo mehmonxona veb-saytida qaysi biri ko‘rsatilmagan) va cheksiz massaj penthaus mehmonlarining to‘liq ixtiyorida. San’at ixlosmandlari xonani xorijiy rassomlarning asarlari bilan bezashni yoqtirishadi. Shahar bo‘ylab qulay harakatlanish uchun mehmonga shaxsiy haydovchiga ega Rolls-Royce va kuniga 24 soat shaxsiy xizmat ko‘rsatiladi.

2-o‘rin. Gretsiyadagi Grand Resort Lagonissi nomli mehmonxonasi bo‘lib, Royal Suite nomeri bir kecha uchun 35000 dollar.

Afina Rivieraidagi xususiy orol 29 gektar maydonni egallaydi va Saronik ko‘rfazining ajoyib manzarasi, shaxsiy plyajlari va hovuzlari bo‘lgan bungalovlar va villalarni taklif etadi. Har bir bungalovda sauna, teskari oqimli spa hovuzi, shaxsiy butler, oshpaz va so‘rov bo‘yicha pianinochi mavjud. Oroldagi eng qimmat qirollik villasida Leonardo di Kaprio va Mel Gibson turli vaqtlarda dam olishgan. Villada massaj xonasi, isitiladigan basseyn va O‘rta Yer dengizining sehrli manzarasiga ega katta terassa mavjud. Barcha dam oluvchilar uchun 10 ta restoran, spa, fitnes markazi va basseynlar tashkil etilgan.

Mehmonxona xodimlari esa rus, ingliz, italyan, fransuz, nemis va yunon tillarida gaplashadi. Grand Resort Lagonissi mehmonxonasi “Jannat darvozasi”,-deb mehmonxonaning rasmiy veb-saytidagi yozuvda aytilgan.

1-o‘rin. Fransiyadagi Grand Hyatt Martinez nomli mehmonxona bo‘lib, Prezident Suite nomeri bir kecha uchun 45000 dollar.

Grand Hyatt Martinezdagi Prezident Suite 300 m^2 tashkil etadi. Yevropadagi eng katta penthauslardan biri hisoblanadi. Art Deco dizayni, devor rasmlari to‘plami, marmar hammom va 270 m^2 terrasasi va o‘rnatilgan jakuzi-Kruazetning osoyishtaligi uchun ajoyib muhit yarata oladi.

Nomer narxiga shaxsiy butler xizmati ham kiradi. Fransuz Riviera va xususiy plyaj manzarasidan bahramand bo‘lgandan so‘ng, dam oluvchilar zamonaviy Relais restoraniga to‘xtab, Lotin Amerikasi taomlarini tatib ko‘rishadi. Shuningdek, mehmonxona veb-saytida mehmonlar uy hayvonlari uchun hashamatli dam olishni taklif qilishlari aytilgan bo‘lib, kuniga atigi 40 yevroni tashkil etadi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Joylashgan joyiga ko‘ra mehmonxonalar qanday turlarga ajratiladi?
2. Ixtisoslashgan mehmonxonalarning qanday turlari mavjud?
3. Hozirgi kunda mavjud mehmonxonalarning asosiy turlari va ularning xususiyatlari qanday?
4. Mehmonxonalarning asosiy funksional vazifalari nimalardan iborat va ular o‘z mehmonlariga qanday xizmatlar ko‘rsatadi?
5. Motellar va an’anaviy mehmonxonalar o‘rtasidagi farq nima va ular odatda qanday maqsadlar uchun mo‘ljallangan?
6. Idoraviy mehmonxonalar nima va ular tadbir, konferensiya va yig‘ilishlarni tashkil etishda qanday vazifalarni bajaradi?
7. Kempinglarda (lagerlarda) qanday xususiyatlar va xizmatlar taklif etiladi va mehmonlar uchun qanday turar-joy va tadbirlar mavjud?
8. Flaytellar nima va suzuvchi qurilmalarda turar-joy xizmatlarini ko‘rsatishning xususiyatlari qanday?
9. Rotellar an’anaviy mehmonxonalardan qanday xususiyatlar bilan ajralib turadi, ular ko‘pincha qanday maqsadlarda qo‘llaniladi?
10. Botellar atamasi nimani anglatadi, u mehmonlarga qanday sharoit va turar-joy xususiyatlarini taklif etadi?

III BOB. MEHMONXONALARNI TASNIFLASH TIZIMI

***Tayanch so‘z va iboralar*:** Yevropa tasniflash tizimi, Fransiya milliy tasniflash tizimi, Germaniya tasniflash tizimi, olmos tasnifi, standart nomer, bir kishilik nomer, ikki kishilik nomer, lyuks nomer, pool view nomer, all inclusive.

3.1. Mehmonxonalarni tasniflash tartibi

Bugungi kunda dunyoda 300 mingdan ortiqroq mehmonxona mavjud. Ularning barchasi mijozlarga joylashtirish xizmatini ko‘rsatadi, ammo ulardagi xizmat sifati keskin farqlanadi. Turist sayohatga otlanar ekan, o‘zi uchun joy band qilib qo‘yilgan mehmonxonadagi sharoit uning ko‘nglidagidek bo‘lishiga ishonch hosil qilishni istaydi.

Ushbu muammoni hal etish uchun mehmonxona xizmatlarini sertifikatsiya qilish tizimi ishlab chiqilgan. Ammo dunyoning turli mamlakatlarida turli tizimlar asosida mehmonxonalar sinflarga ajratiladi. Barcha davlatlarda mehmonxona xizmatlarini baholashning yagona tizimini joriy qilishga bir necha omil to‘siqlik qiladi, bular: davlatlarning tarixiy-madaniy rivojlanishi, olib borayotgan turistik faoliyati, milliy qadriyatlardir.

Ta’kidlash joizki, hozircha dunyoda mehmonxonalarni tasniflashning yagona xalqaro standartlari mavjud emas.

Bugungi kunda dunyoda mehmonxonalarning 30 tadan ortiq klassifikatsiyasi mavjud. Ularning barchasi u yoki bu mamlakatda muvaffaqiyatli qo‘llanilmoqda, ammo faqat bir nechtasini eng keng tarqalgan deb aytish mumkin. Bundan tashqari, har bir mamlakatda o‘zining milliy standartlari qabul qilingan. Mehmonxonalar ko‘plab sifatlarga muvofiqligi tekshiriladi. Masalan, xonalarning minimal sonining mavjudligi, ko‘rsatilayotgan xizmat sifati, xodimlarning mehmondo‘stligi va samimiyligi, oziq-ovqat bilan ta’minlanishi va xona narxlari darajasi. Mehmonxona majmuasining joylashuvi va uning ishlash muddati ham hisobga olinadi.

Hozirgi zamon mehmondo‘stlik industriyasida quyidagi klassifikatsiya tizimi ko‘proq tarqalgan:

- ✓ **Yevropa tasniflash tizimi** yoki ***“yulduzlar” tizimi***-Fransiya milliy tasniflash tizimi asosida tuzilgan. Uning zamirida mehmonxonalarni 1 dan 5 yulduzgacha bo‘lgan toifalarga ajratish yotadi. Bunday tizim Fransiya, Avstriya, Avstraliya, Belgiya, Gollandiya, Vengriya, Misr, Xitoy, Rossiya va

MDH davlatlari, jumladan, O‘zbekiston, shuningdek, Xalqaro turistik almashinuvda ishtirok etuvchi davlatlarda qo‘llaniladi.

- ✓ **Harfli tizim** (A, B, C, D)-Gretsiyada (Yunoniston) qo‘llaniladi.
- ✓ **Tojlar yoki kalitlar tizimi**-Buyuk Britaniyaga xosdir. Odatdagi yulduzlarga o‘tish uchun tojlar umumiy sonidan bittasini olish kerak, ya’ni umum Yevropa yulduziga taqqoslaganda toj bir birlikka yuqori;
- ✓ **Balli-Hind tizimi**-15 ball, 150 ball, 210 ball, 250 ball, 290 ball.
- ✓ **3 toifali tizim**-Italiya va Isroilda qo‘llaniladi.
- ✓ **Razryadlar tizimi**-AQShda qo‘llaniladi.

Ko‘pgina mehmonxonalarda qo‘llaniladigan eng mashhur tizim yulduz tizimidir. Unga ko‘ra mehmonxonalar 5 ta toifaga bo‘linadi, toifalar esa yulduzchalar bilan ko‘rsatiladi. Eng yuqori sifatli mehmonxonalar 5 ta yulduzcha bilan, eng past sifatlilari esa 1 ta yulduzcha bilan belgilanadi.

Mehmonxonaga muayyan toifa berishdan avval, quyidagi mezonlar hisobga olinadi:

1. Mehmonxona joylashgan hudud va binoga qo‘yilgan talablar;
2. Suv va elektr ta’minoti;
3. Isitish tizimi;
4. Xavfsizlik masalalari;
5. Texnik jihozlanish;
6. Xonalar va ularning jihozlanishi;
7. Santexnika uskunalari;
8. Mehmonxonadagi yordamchi xonalar;
9. Mehmonxona va uning jihozlanishi;
10. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va xizmat toifasi.

3.1.1-jadval

Dunyo bo‘yicha mehmonxonalar tasnifi				
Fransiya	Germaniya	Angliya	Gretsiya	Italiya
1*	1 klass	2 toj	D	
2**	2 klass	3 toj	C	3 toifa
3***	3 klass	4 toj	B	2 toifa
4****	4 klass	5 toj	A	1 toifa
5*****	5 klass	6 toj	Deluxe	

Gretsiyada (Yunoniston) harfli tizim keng tarqalgan. Unga muvofiq, barcha mehmonxonalar A, B, C, D harflari bilan belgilanadigan to‘rt toifaga bo‘linadi. Hozirgi vaqtda mehmonxonalar peshtoqlarida harflar bilan birga odatdagi yulduzlarni ham ko‘rish mumkin. Mehmonxona sifatining yuqori toifasi “Deluxe” taxminan besh yulduzli deb belgilanadi.

Boshqa tasniflash tizimlari ham o‘zining “yulduzlar” tizimiga muvofiqligini belgilashga harakat qiladi. Masalan, Gretsiyada A toifa mehmonxonalar to‘rt yulduzli darajaga, B toifa mehmonxonalar uch yulduzli darajaga, C toifa mehmonxonalar ikki yulduzli darajaga, D toifa mehmonxonalar bir yulduzli darajaga mos keladi. Yunonistondagi eng yuqori sifatli mehmonxonalarga ko‘pincha “Deluxe” toifasi beriladi.

Toj yoki kalit tizimi. Buyuk Britaniya ham chetda turmadi va mehmonxona korxonalarini sinflarga bo‘lishning o‘z tizimini ixtiro qilishga qaror qildi. Angliyada va uning chegaralaridan uzoqda bo‘lmagan barcha mehmonxonalarda toj yoki kalit ko‘rinishidagi belgilar mavjud bo‘lib, ular o‘z mehmonlariga ko‘rsatadigan xizmat darajasini tavsiflaydi.

Toj mehmonxona toifasining asosiy ko‘rsatkichlaridan biridir. Bundan tashqari, bu tizim Yevropa yulduz tizimidan garchi tamoyil bir xil bo‘lsa-da, biroz farq qiladi. Shuning uchun ingliz mehmonxonalari tasnifi ancha murakkab ko‘rinishga ega. Odatda mehmonxona fasadida yulduzchalar emas, balki “tojlar” tasvirlangan. Mehmonxona toifasini “tojlar tilidan” “yulduzchalar tiliga” o‘girishda shuni hisobga olish kerak-ki, har doim yulduzlardan ko‘ra bitta ko‘proq toj bor. Shunday qilib, masalan, sizning oldingizda to‘rtta toj bo‘lgan ajoyib mehmonxonangiz bo‘lsa, aslida bu mehmonxonada uch yulduzli xizmat mavjud.

Shuningdek, barcha narsa mehmonxonadagi nomerlar soni, uning joylashuvi, qo‘shimcha xizmatlar va infratuzilmaning mavjudligi hisobga olinadi. Albatta, mehmondo‘stlik va xayrixohlik u yoki bu toifadagi o‘z mavqeini saqlab qolishning asosiy vositasidir. Shuning uchun yuqori darajadagi mehmonxonalar o‘z xodimlarini juda ehtiyotkorlik bilan tanlaydilar.

Jahon amaliyotida shunday holatlar ham uchraydiki, bir mamlakat doirasida bir nechta tasniflash tizimlari amal qiladi. Masalan, Buyuk Britaniyada “tojlar” tizimi bilan bir qatorda, Britaniya turistik agentliklar uyushmasi-*“British Travel Authority”* (BTA) tomonidan taklif qilingan tasniflash tizimi qo‘llaniladi:

✓ byudjet mehmonxonalari (bir yulduzli)-shaharning markaziy qismida joylashgan va qulayliklar minimumiga ega mehmonxonalar;

✓ turistik toifadagi mehmonxonalar (ikki yulduzli)-tarkibida restoran va bar bo‘lishi shart;

✓ o‘rtacha toifadagi mehmonxonalar (uch yulduzli)-xizmat ko‘rsatish saviyasi ancha yuqori bo‘lgan mehmonxonalar;

✓ birinchi toifa mehmonxonalar (to‘rt yulduzli)-shinamlik darajasi juda yuqori bo‘lgan, a’lo darajada xizmat ko‘rsatiladigan mehmonxonalar;

✓ oliy toifa mehmonxonalar (besh yulduzli)-yashash va xizmat ko‘rsatish ekstra darajada bo‘lgan mehmonxonalar.

Kalit tizimi. Mehmonxonalarni tasniflash to‘g‘risidagi nizomning eng qiziqarli yangiligi bu “yulduzlar tizimi”ga o‘xshash “kalit tizimi”ning ko‘rinishi, shuningdek, “yotoqxona tasnifi tizimi”dir. Birinchisi, suv mehmonxonalari (statsionar suzuvchi transport vositalaridagi mehmonxonalar), mehmon uylari, lagerlar, ko‘p qavatli mehmonxonalar, xizmat ko‘rsatish turar-joy majmualariga tegishli bo‘ladi. Ularga xizmat ko‘rsatish darajasiga qarab birdan uchtagacha “kalit” beriladi[27].

Hech bo‘lmaganda bitta “kalit” olish uchun mehmon uyi egalari aholini kecha-yu kunduz sovuq suv bilan ta’minlashlari kerak. Kunning istalgan vaqtida issiq suvdan bepul foydalanish bir vaqtning o‘zida uchta “kalit”ga da’vo qilish huquqini beradi. Ikki va uchta “kalit” uchun ariza topshiradigan mulklar uchun barcha xonalarda fan kerak. Faqat bittaga muhtoj bo‘lganlar tabiiy shamollatish tizimi bilan yashashlari mumkin.

Internet barcha uch toifadagi obyektlarning jamoat joylarida mavjud bo‘lishi kerak. Uchta “kalit” uchun simsiz tarmoq barcha yashash xonalarida ishlashi kerak. Bir yoki ikkita “kalit”ga ega bo‘lish uchun barcha mehmonlar uchun bitta televizor xonasini jihozlash kifoya. Agar siz uchta bo‘lsangiz, uni har bir xonada televizorga qo‘yishingiz kerak bo‘ladi.

“Kalit tizimi”dagi sanitariya talablari “yulduzli tizim”ga qaraganda ancha sodda: bitta “kalit” uchun nomerlarning atigi 10%, ikkita “kalit”-20%, uchta “kalit”-30% o‘z hammomlari bilan jihozlash kifoya. Bir va ikkita kalit uchun har besh kunda bir marta, uchta kalit uchun har uch kunda bir marta choyshabni almashtirish yo‘lga qo‘yilgan. Sochiqni esa har uch kunda va har ikki kunda bir marta almashtirilishi mumkin.

[27] https://rg.ru/2018/12/12/oteliam-v-rossii-prediavili-zhestkie-trebovaniia.html

Yangi reyting tizimlarining ikkinchisida yotoqxonalarning uchta toifasi joriy etilgan bo‘lib, ularga “maksimal”, “komfort” va “standart”lar kiradi. “Maksimal” toifasi uchun ariza topshirgan xostellar kecha-yu kunduz mehmonlarni qabul qilishlari kerak. Ularda telefon, qabulxonada internet terminali, xonalarda WI-FI va kabel televizorlari, qimmatbaho buyumlar uchun seyflar bo‘lishi kerak. Hududning kamida yarmi zallar, ovqat xonalari va dam olish joylari uchun ajratilishi kerak.

Bundan tashqari, ularda bufet yoki restoran bo‘lishi kerak, ammo umumiy oshxonaning mavjudligi o‘zgaruvchan. Yotoqxonalar uchun “standart” va “komfort” oshxona talab etiladi. “Maksimal” yotoqxona toifasi uch yulduzli mehmonxonaga juda o‘xshash bo‘lardi, agar bitta narsa bo‘lmasa: hammom. Talablar ularda kamida bitta hojatxona va oltita mehmon uchun bitta umivalnik bo‘lishini talab qiladi. “Komfort” va “standart” toifadagi yotoqxonalar uchun ular yanada yumshoqroq: o‘n kishi uchun bitta hammom yetarli.

Mehmonxonalarga qo‘yiladigan talablar soddalashtirilishi va “Mehmonxonalarni tasniflash to‘g‘risidagi nizom”ning o‘zi Milliy standartlashtirish tizimi talablariga muvofiqlashtirilishi kerak. “Yulduzlar”ni ruslar ham, xorijliklar ham qadimdan tushunib kelishgan. “Kalitlar” bizni faol dam olish klublarining iste’mol sohasiga tushunarsiz olib boradi. Turar-joy obyektlariga bir qator turli talablar qo‘llaniladi, masalan, majburiy, o‘rnini bosuvchi va almashtirilmaydigan majburiy. Bu mehmonxona ishchilarini ham, turlarni sotadigan turizm menejerlarini ham, iste’molchilarning o‘zlarini ham chalkashtirib yuboradi. Shuning uchun ham biznesga, ham inspektorlarga tushunadigan holda bo‘lishi kerak.

Rivojlanayotgan mamlakatlarda mehmonxonalarni tasniflashning ***balli-hind tizimi*** ayniqsa, keng tarqalgan. Ballar tizimiga ko‘ra, mehmonxonalar u yoki bu toifani olishdan oldin ma’lum miqdordagi ball to‘plashlari kerak. Ushbu fikrlar sayohatchilar va ishbilarmonlar orasida mashhurlik va dam olish istagiga ham ta’sir etadi. Bunday tasniflash uchun milliy darajani ta’minlovchi baholash qo‘mitasi tuziladi. Bu toifalarni maxsus ekspert komissiya ballar bo‘yicha baholash asosida belgilaydi va komissiya a’zolari mehmonxonada ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini, xonalarda ma’lum qulayliklar mavjudligini, xodimlarning savodxonligi va mehmondo‘stligini, hatto mehmonxonalarning hududiy markazga muvofiq joylashishini ham tekshiradi.

Ushbu reyting tizimi mehmonxonalarni besh toifaga taqsimlaydi: “bir yulduzli”, “ikki yulduzli”, “uch yulduzli”, “to‘rt yulduzli”, “besh yulduzli” toifalarga ajratishni nazarda tutadi. Shu bilan birga, eng quyi toifada jami atigi 150 ball, eng qulay mehmonxona esa jami deyarli 300 ball bilan farqlanadi. Shuning uchun bitta toifaga tegishli, ammo turli mamlakatlarda joylashgan mehmonxonalar yetarli darajada sezilarli farqqa ega bo‘lishlari mumkin.

Ma’lum toifa mehmonxonalarga tizim tomonidan qo‘yilgan talablar ballarda baholanadi. Bunda har bir band bo‘yicha mumkin bo‘lgan maksimal baho belgilanadi. Komissiya o‘z ixtiyoriga ko‘ra tasniflash talablarida nazarda tutilmagan har qanday qo‘shimcha xizmatlar uchun 15 ballgacha baho qo‘yishi mumkin. Muayyan toifani olish uchun mehmonxona ayni toifa uchun belgilangan ballarning minimal miqdorini to‘plashi lozim. Bunda har bir band bo‘yicha to‘plangan ballar miqdori maksimal bahoning 50%dan kam bo‘lmasligi kerak. Ammo oxirgi shart alohida hollarda komissiya tomonidan agar mehmonxona bungacha ballarning zarur minimal miqdorini to‘plagan bo‘lsa, bir yoki ikki band uchun majburiy emas deb topilishi mumkin.

Mehmonxonalarni tasniflashning hind tizimi umumiy ovqatlantirish korxonasini “restoran” toifasiga kiritish uchun zarur talablarning alohida ro‘yxatini o‘z ichiga oladi. Bu toifaga mansub deb topishlari uchun umumiy ovqatlantirish korxonasi ham ballarning minimal miqdorini hamda har bir band bo‘yicha ballar maksimal miqdorining kamida 50 % ni to‘plashi lozim.

Misol. “1 yulduz” toifasi: bu toifaga mansub mehmonxona yaxshi hududda, mehmonxona uchun yaroqli binoda joylashgan bo‘lishi kerak (maksimal baho 15 ball); mijozlar bilan aloqa qiluvchi xodimlar ingliz tilini ish uchun zarur hajmda bilishi kerak (maksimal baho 5 ball) va h.k.

- “1 yulduz” toifasini olish uchun 100 ball;
- “2 yulduz” toifasini olish uchun 150 ball;
- “3 yulduz” uchun 210 ball;
- “4 yulduz” uchun 260 ball;
- “5 yulduz” uchun 290 ball to‘plash kerak.

Aynan shu tizim Afrika va Osiyo mamlakatlarida va albatta, Hindistonda muvaffaqiyatli qo‘llanilmoqda[28].

Italiya mehmonxonalarini tasniflash tizimi. Bu tizim mehmonxonalarni xona kattaligi, qulayliklari, xizmat ko‘rsatish sifati va joylashuvi kabi omillarga qarab birdan besh yulduzgacha bo‘lgan shkala

[28] https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/naibolee-rasprostranennaja-klassifikacija-gostinic/

bo‘yicha baholaydi. Shuningdek, u foydalanish imkoniyati va ekologik barqarorlik uchun maxsus talablarni o‘z ichiga oladi.

Italiyadagi mehmonxonalar 3 ta toifaga ajratiladi:

- birinchi toifani shartli ravishda to‘rt yulduzli;
- ikkinchi toifa uch yulduzli;
- uchinchi toifani ikki yulduzli mehmonxonaga tenglashtirish mumkin.

Italiya mehmonxonalarining o‘ziga xos xususiyati kam sonli (40-80) xonali mehmonxonalarning mavjudligi, ya’ni mini mehmonxonalar uchun mo‘ljallanadi.

Olmos tasnifi. Ushbu tasnifning muallifi Amerika avtomobil assotsiatsiyasi (Amerika avtomobil assotsiatsiyasi yoki qisqacha aytganda, AAA). Olmos reytingiga AQSh, Kanada, Meksika va Karib havzasidagi tanlangan mehmonxonalar kiradi. Xuddi shu tizim mahalliy restoranlar va lagerlar darajasini belgilaydi. Bugungi kunga qadar ushbu reytingda 30000 dan ortiq muassasalar mavjud.

Olmos tasnifiga ega bo‘lgan mehmonxonalar va restoranlar bosma nashr sahifalarida va kompaniya veb-saytida joy oladi. Mehmonxonaga ma’lum bir toifani belgilashdan oldin, maxsus komissiya uning 27 ta asosiy mezonga (tozalik, xavfsizlik, qulaylik darajasi, xodimlarning professionalligi va boshqalar) muvofiqligini baholaydi.

Barcha asosiy talablarga to‘liq javob bergan holda, mehmonxona AAA tasdiqlangan belgisini oladi. Shundan so‘ng, mehmonxona vaziyat va xizmat ko‘rsatish darajasiga qarab beshta toifaga kiradi:

1 olmos-asosiy standartlarga javob beradigan eng byudjetli mehmonxona varianti;

2 olmos-turar-joyning xilma-xil variantlari va yaxshi xizmat ko‘rsatish darajasiga ega mehmonxona;

3 olmos-dizayn, sifatli xizmat, infratuzilmaga katta e’tibor beradigan yaxshi darajadagi mehmonxona;

4 olmos-juda yuqori standartli mehmonxona. Zamonaviy dizayn, qo‘shimcha xizmatlarning keng doirasi, mukammal xizmat ko‘rsatish;

5 olmos-hashamatli dizayni, beqiyos xizmat ko‘rsatish darajasi va har bir mijozga individual yondashuvga ega bo‘lgan yuqori darajadagi mehmonxona. Barcha baholangan mehmonxonalarning atigi 0,5 foizi ushbu toifani oladi.

Bundan tashqari, odatda kottejlarda joylashgan klub mehmonxonalari (Holiday Village) toifasi mavjud. Ular yaxshi animatsiya, katta landshaft maydoni, xonalar kichikligi bilan ajralib turadi.

HV1-birinchi toifadagi klub tizimining mehmonxonasi. Taxminan 4-5 yulduzga to‘g‘ri keladi.

HV2-ikkinchi, quyi toifadagi klub tizimidagi mehmonxona.

Ispaniyada joylashtirish vositalari yulduzlar bilan belgilangan toifalar gradatsiyasi har bir joylashtirish obyekti guruhi uchun joriy etildi:

- ✓ mehmonxonalar uchun 1 yulduzdan 5 yulduzgacha;
- ✓ bungalovlar (kvartiralar) uchun 1 yulduzdan 4 yulduzgacha;
- ✓ tunash hovlilari va pansionatlar uchun 1 yulduzdan 3 yulduzgacha.

Bundan tashqari, Ispaniyada turistlarni qabul qilish davlat tashkilotlari mavjud. Ular jumlasiga “lyuks” otel singari jihozlangan qal’a, saroy va qasrlar kiradi.

Xitoy qulay mehmonxonalar uchun 5 yulduzli tasnifni joriy qildi, garchi mamlakatning o‘ziga xos shkalasi mavjud bo‘lsa-da: talabalar yotoqxonalari (zhaodaisuo), mehmon uylari (binguan) va eng qulay va obro‘li-“vino uylari” kabi yotoqxonalar (mehmonxonalar) (jindiya).

AQShda mehmonxonalarning hukumat tomonidan tasdiqlangan rasmiy tasnifi mavjud emas. Komfort darajasiga ko‘ra, ular odatda besh toifaga bo‘linadi. Eng yuqori toifa (besh yulduz) ikkita muassasa Amerika avtomobil assotsiatsiyasi /AAA/ va Mobil sayohat qo‘llanmasi tomonidan beriladi.

Misrdagi mehmonxonalarni tasniflash uchun yulduzlardan foydalaniladi, biroq ularning farqlovchi xususiyati shundaki, ular 1/2 yulduzga oshib ketgan.

Maldiv orollari qulay turar-joy binolari bilan ifodalanadi, ular toifalarga bo‘lingan: “standart”, “deluxe”, “junior suite”, “prezident nomeri”.

5 yulduzli tizim Maltada mehmonxonalarni uchta toifaga ajratuvchi yangi milliy tizim joriy etilishi bilan birga saqlanib qolgan: oltin, kumush, bronza.

Meksika Yevropaga o‘xshash 5 yulduzli milliy tasnifdan foydalanadi. Mehmonxona klassi ko‘p sonli mezonlarni tahlil qilish asosida o‘rnatiladi, masalan, 52 dan 108 gacha. Bundan tashqari, beshdan yuqori bo‘lgan yana bir toifa mavjud bu “gran turismo” toifasi hisoblanadi.

BAAdagi turar-joy binolari besh yulduzli tizimga ko‘ra tasniflanadi. Villalar va kvartiralar (toifali bo‘lmagan turar-joylar) ham keng tarqalgan.

Mehmonxonalar joylashgan joyiga qarab markaziy (shahar markazida joylashgan), kurort (kurort hududida), kazino (qimor markazlaridan birida), aeroport terminali (aeroport yaqinida), avtomagistral (magistral yo‘lda) deb nomlanishi mumkin.

Boshqa tasniflash mezonlari mavjud, masalan, foydalanish shartlari: taymer, kondominium, uzoq vaqt qolish, konferensiya va boshqalar.

Bundan tashqari mehmonxonalarning klasslari ham mavjud bo‘lib, ular quyidagilar:

- ✓ Moderate turistik toifa-iqtisodiy mehmonxonalar (1-2 yulduzli mehmonxonalarga mos keladi);
- ✓ Turist klassi-2 yulduzli mehmonxonalar;
- ✓ Superior Tourist Class-2-3 yulduzli mehmonxonalar;
- ✓ O‘rtacha birinchi toifa-2-3 yulduzli mehmonxonalar;
- ✓ Birinchi sinf-3 yulduzli mehmonxonaning analogi;
- ✓ Superior First Class-4 yulduzli mehmonxona yoki juda yaxshi 3 yulduzli mehmonxonaga o‘xshash bo‘ladi.

Yuqoridagi tizimlardan qat’i nazar, mehmonxonalarni tasniflashning yana bir usuli-ularning turi. Ushbu toifalar ko‘proq har bir mehmonxonaning funksional maqsadi va uning xarakterli farqlari bilan bog‘liq:

- kurort mehmonxonalar o‘z hududida dam olish va ko‘ngilochar uchun ko‘plab imkoniyatlarni taklif qiluvchi mehmonxonalar. Ushbu turdagi mehmonxonalar ommaviy “plyaj” turizmi sohasida juda mashhur bo‘lib, ko‘pincha “barcha narsa inklyuziv” asosida ishlaydi;
- butik mehmonxonalar qoida tariqasida, eksklyuziv (maxsus) uslub, hashamatli dizayn, noyob tematik dizaynga alohida e’tibor beradigan kichik o‘lchamdagi mehmonxonalar;
- moderate deluxe class 4 yulduzli mehmonxona;
- deluxe yaxshi 4 yulduzli yoki 5 yulduzli mehmonxonalarga mos keladi;
- superior deluxe ushbu tasnifdagi mehmonxonalarning eng yuqori toifasi 5 yulduzli mehmonxonaning analogi;
- kvartira va villalar turistlarga ijaraga beriladigan kvartiralar (yoki alohida villalar) (ham byudjet variantlari, ham hashamatli kvartiralar mavjud);
- apart-mehmonxonalar oddiy mehmonxona yoki kengaytirilgan xizmatlar doirasiga ega alohida turar-joy majmuasidagi kvartiralar;

- ishbilarmon mehmonxonalari xizmat safarlari, konferensiyalar, seminarlar uchun mo‘ljallangan va katta shaharlarning biznes markazlarida joylashadigan mehmonxonalar;
- spa mehmonxonalari spa-markazi, keng doiradagi kurort muolajalari, massaj xonalari, qulay muhitga ega mehmonxonalar;
- shalets tog-chang‘i kurortlaridagi mehmonxonalar;
- lojalar qo‘riqxonalar, milliy bog‘lar hududida, tabiat bilan o‘ralgan kichik mehmonxonalardir. Qoidaga ko‘ra, lojalarni qurish uchun tabiiy materiallar (tosh, yog‘och) ishlatiladi;
- lagerlar chodir yoki furgon o‘rnatish uchun jihozlangan ijaraga olingan joy bo‘lib, hojatxona, elektr rozetkalari, ba’zan dushlar, do‘konlar va avtoulovlar uchun infratuzilma tashkil etiladi;
- motellar yashash narxi past bo‘lgan yo‘l bo‘yidagi mehmonxonalar. Ba’zan xonani bir soatga ijaraga olish imkoniyati bilan beriladi;
- bed & breakfast (B&B) “yotoq va nonushta” deb tarjima qilinib, byudjet mehmonxonalari hisoblanadi. Bu toifaga mehmon uylari (mehmonxonalar) ham kiradi;
- xostellar arzon, ko‘pincha xostel tarzida yoshlar orasidagi mashhur mehmonxonalar.

3.2. Yevropa tasniflash tizimlari

Mehmonxona xizmatlarining sifatini boshqarish masalalarini hal etishda mehmonxona korxonalarini shinamlik darajasiga qarab tasniflash katta rol o‘ynaydi. ***Shinamlik darajasi***-majmua mezon. U quyidagilardan tarkib topadi:

- nomerlar fondining holati: nomerlar maydoni (m^2), bir o‘rinli (bir xonali), ko‘p xonali nomerlar, apartament nomerlarning ulushi, kommunal qulayliklarning mavjudligi va h.k.;
- jihoz, inventar, sanitariya-gigiyena ashyolari va ularning holati;
- ovqatlantirish korxonalari: restoranlar, qahvaxonalar, barlarning mavjudligi va holati;
- binoning, unga keladigan yo‘llarning holati, mehmonxonaga yondosh hududning obodonlashtirilganligi;

– axborot bilan ta’minlash va texnik jihozlash, shu jumladan, telefon, yo‘ldosh aloqasi, televizorlar, muzlatkichlar, mini-barlar, mini-seyflarning mavjudligi;

– ayrim qo‘shimcha bepul va pullik xizmatlar ko‘rsatish imkoniyatining mavjudligi.

Mehmonlar har bir tasnif darajasidan nimani kutishlari mumkinligi haqida aniq tasavvurga ega. Mehmonxonalar tasniflash mezonlariga rioya qilganliklari uchun javobgar bo‘ladilar, bu esa mehmonlar kutganlarini qondirishni ta’minlaydi. Tizim nafaqat mehmonxona nomerlarining hashamatini, balki biznes va dam olish uchun sayohatchilar uchun mehmonxonaning funksionalligini ham o‘lchaydi. Yuqorida ko‘rsatilgan mezonlar klassifikatsiya tizimiga ega barcha mehmonxonalarda baholanadi. Bundan tashqari, xodim va uni tayyorlashga, ma’lumoti, malakasi, yoshi, salomatligi, tillarni bilishi, tashqi ko‘rinishi va xulqiga qator talablar qo‘yiladi.

Har bir davlatda mehmonxonalarning tasniflash mezoni-shinamlik darajasi har xil tushuniladi. Mana shu holat, shuningdek, davlatlarning madaniy-tarixiy va milliy an’analari bilan belgilangan bir qancha omillar jahonda mehmonxonalarning yagona tasnifini joriy etishga monelik qiladi. Butunjahon Turizm Tashkiloti, Yevropa hamjamiyati, Mehmonxona va restoran sanoati qo‘mitasi, Xalqaro mehmonxonalar uyushmasining bu yo‘nalishdagi faoliyati hozircha samara bermayapti. Butunjahon Turizm Tashkiloti faqat joylashtirish vositalarining standart tasnifini taklif etgan. Bu tasnifda mehmonxonalar va shunga o‘xshash korxonalar to‘rtta katta guruhdan biriga kiritiladi.

Yevropa mehmonxonalar bozorida Yevropa hamjamiyati Vazirlar Kengashi tomonidan 1986-yil 23-dekabrda qabul qilingan standartlashtirilgan axborot yagona tizimi amal qiladi. Standartlashtirilgan axborot tizimining maqsadi turistlar Yevropa bo‘ylab sayohat qilishlarini, joylashtirish korxonalari bilan bog‘liq yo‘l ko‘rsatgichlar, kataloglar, prospektlarni o‘qishlari va tushunishlarini yengillashtirishdan iborat. Bu tizim juda qulay bo‘lib, bir qancha ustunliklarga ega. U obyektiv, informativ, uni boshqarish oson, adashtiradigan talqinlar qo‘llanishiga yo‘l qo‘ymaydigan iste’molchilarning manfaatlarini himoya qilish bo‘yicha amaldagi qonun hujjatlari yordamida nazorat etiladi.

Mehmonxona korxonalarining shinamlik darajasiga koʻra tasnifini koʻrib chiqishda xalqaro amaliyotda yuzaga kelgan tasniflarni hamda ularni amalga oshirish tartibini bevosita belgilovchi hujjatlarni ishlab chiqishga nisbatan yondashuvlarni alohida qayd etib oʻtish kerak.

Yondashuvlar farqi shundaki, bir mamlakatdagi 4 yulduz har doim ham boshqasidagi 3 yulduzga toʻgʻri kelmaydi. Bu mehmonxona standartlariga qoʻyiladigan talablar va toifalarni belgilashni tashkil etish darajasidagi farq bilan bogʻliq. Misol uchun, Fransiya, Angliya va Avstriyadagi 3 yulduzli mehmonxonalar egalari koʻpincha ushbu toifa uchun tavsiya etilgan mezonlarni e'tiborsiz qoldiradilar va oddiy xizmatlardan koʻproq narsani taklif qilishadi. Sababi, bu mamlakatlar yilning istalgan faslida an'anaviy tarzda turistlar orasida mashhur. Bu juda past darajadagi xizmat koʻrsatishda ham xonalarning maksimal bandligini ta'minlaydi.

Shu bilan birga, Turkiya, Vengriya va Bolgariya kabi davlatlar shunga oʻxshash toifadagi mehmonxonalarda standartlardan ancha yuqori xizmat koʻrsatishni tashkil etadi. Ba'zan ular kattaroq xonalari yoʻqligi uchun 4 yulduzni ololmaydilar. Shu bilan birga, mehmonlar uchun barcha boshqa xizmatlar, jumladan, hammomdagi qimmatbaho kosmetika, suzish havzalari, konditsionerlar va mini-barlar mavjud. Shveytsariya reytingi Avstriya va Germaniyadagi mehmonxonalar tasnifiga sezilarli ta'sir koʻrsatdi, bu 1979-yilda Yevropada birinchi rasmiy tizimga aylandi. 1996-yilda Germaniya mehmonxonalar va restoranlar uyushmasi rasmiy tasnifni davom ettirdi. Yulduzlarni assotsiatsiya mijozlarining 80%i asosiy tanlov mezoni sifatida tanlagan.

Rasmiy tasnifning muvaffaqiyati 2010-yilda ishga tushirilgan yagona Yevropa reyting tizimining "Hotel stars" yaratilishiga olib keldi.

Besh yulduz yoki undan koʻp 5 yulduzdan yuqori reytinglar uchun xalqaro mezonlar mavjud boʻlmasa-da, ba'zi oʻta hashamatli mehmonxonalar olti, yetti yoki undan ortiq yulduzlarga sazovor boʻlgan. Bu shuni anglatadiki, bunday mehmonxona obyektlari 5 yulduzli standartlardan ancha yuqori xizmatlarni taklif etadi. 7 yulduzli toifaning birinchi vakillaridan biri 1998-yilda Dubayda ochilgan har bir xona uchun butlerga ega Burj Al Arab mehmonxonasi edi. Biroq, rasmiy tan olinmagan holda, super reytinglar marketologlar tomonidan yaratilgan "pozitsiya" boʻlib qoladi.

Mehmonxona (hashamatli) turar-joy va xizmat koʻrsatishning eng yuqori darajasini taklif etadi: kecha-yu kunduz ishlaydigan yuqori malakali

va ko‘p tilli xodimlar, zamonaviy jihoz va yuqori sifatli choyshablar bilan jihozlangan xonalar, eksklyuziv (maxsus) joylashuv, eng talabchan mijozlar uchun qulayliklar. Yevropadagi besh yulduzli mehmonxonalar infratuzilmasi shu qadar rivojlanganki, ular hayot va biznes uchun barcha qulayliklarga ega mini shaharlardir.

Tasniflangan mehmonxonalarga kiritilgan xizmatlar mehmonxonaning yulduzlar reytingiga qarab farqlanadi. Tasniflangan mehmonxonalarga qo‘shilishi mumkin bo‘lgan ba’zi umumiy xizmatlarga quyidagilar kiradi:

- ✓ Qabulxona kuniga 24 soat ishlaydi
- ✓ Xonadonlik xizmatlari
- ✓ Xona xizmati
- ✓ Nonushta kiradi yoki qo‘shimcha haq evaziga mavjud
- ✓ Saytdagi restoran(lar)
- ✓ Bar/lounj maydoni
- ✓ Fitnes inshootlari yoki spa
- ✓ Basseyn(lar)
- ✓ Konsyerj xizmatlari

Bular Yevropaning tasniflangan mehmonxonalarida mavjud bo‘lishi mumkin bo‘lgan ko‘plab xizmatlarning ba’zi bir misollari bo‘lib, taklif etilayotgan maxsus xizmatlar shaxsiy mulk va uning yulduz reytingiga qarab o‘zgaradi.

Buning sababi shundaki, ba’zi mamlakatlarda yulduzlarni belgilashda maxsus komissiyalar ishtirok etadilar, boshqalarida esa barcha narsa erkinroq darajada tashkil etilgan yoki umuman tashkil etilmagan, buning natijasida mehmonxona egasi unga u o‘zi xohlagandek shuncha yulduzni kiritishi mumkin.

1 yulduzli asosiy xizmatlar to‘plamiga va qoida tariqasida bir xil toifadagi nomerlarga ega arzon mehmonxona;

2 yulduzli bir necha toifadagi nomerlar va kengaytirilgan xizmatlar doirasiga ega byudjetli mehmonxona;

3 yulduzli rivojlangan infratuzilma va standart xizmatlar to‘plamiga ega o‘rta darajadagi mehmonxona (restoran, bar, avtoturargoh, xonalarda televizor, telefon va boshqalar);

4 yulduzli yuqori darajadagi mehmonxona, standart xizmatlardan tashqari, keng qamrovli qo‘shimcha xizmatlarni taklif etadi (masalan, spa

markazi, biznes markazi, bir nechta restoranlar, yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatish);

5 yulduzli eng to‘liq xizmatlar to‘plamiga, rivojlangan infratuzilmaga, yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatish darajasiga, eng qulay va hatto, hashamatli muhitga ega bo‘lgan eng yuqori toifadagi mehmonxona.

3.3. Fransiya milliy tasniflash tizimi



Jahonda Fransiya milliy tasniflash tizimi ayniqsa, keng tarqalgan. Bu tizim turistik mehmonxonalarni 6 toifaga ajratadi. Shulardan besh toifa mehmonxonalarga ma’lum miqdorda yulduzlar berishni nazarda tutadi (1 yulduzli, 2 yulduzli, 3 yulduzli, 4 yulduzli yoki 5 yulduzli mehmonxonalar).

Bir toifa-yulduzsiz. Bunday tizim mehmonxona xizmatlari bozorini ancha to‘liq qamrab olish imkonini beradi.

Mehmonxona haqidagi asosiy ma’lumotlar, qoida tariqasida, unga tayinlangan yulduzlar soni bilan aniqlanadi. Ko‘pgina mehmonxonalarda ular “yulduzli” toifasiga muvofiq talab etiladigan xizmatlar to‘plamini juda erkin talqin qilishga imkon beradi. Biz ushbu tasnifni faqat qo‘llanma sifatida taqdim etamiz.

1 yulduz minimal qulaylikni nazarda tutadi. Ikki kishilik standart nomer taxminan 8-10 m² bo‘lishi kerak va yotoq, o‘rindiqlar, javon yoki ilgich, oyna va umivalnik bilan jihozlangan bo‘lishi kerak. Ovqat berilmaydi, lekin ba’zida kamtarona nonushtani haq evaziga olish mumkin. Imkoniyatlar qavatda mavjud (har bir qavatda kamida ikkita hammom va 5 xona uchun bitta hojatxona). Har qavatda bittadan televizor va muzlatkich umumiy bo‘ladi. Tozalash har kuni amalga oshirilishi kerak, choyshabni har 7-8 kunda, sochiqni har 3-4 kunda almashtirish kerak. Odatda bu toifadagi mehmonxonalar har qanday diqqatga sazovor joylardan uzoqda joylashgan kichik (10 xonagacha) mehmonxonalar hisoblanadi. Katta ehtimol bilan, tunda qaytib kelish mumkin bo‘lmaydi, chunki bu taqiqlangan.

2 yulduz, barcha narsa 1 yulduz mehmonxonalardagi kabi, faqat choyshab har 6 kunda almashtiriladi. Ular ekskursiya marshrutlarida keng

tarqalgan, shuning uchun ular ko‘pincha “turistik klass” deb ataladi. Ovqatlar taklif etiladi. Mehmonxona hududida ko‘pincha restoran yoki kafe mavjud. Hammom va hojatxona odatda nomerda joylashgan. nomerda televizor ham bo‘lishi mumkin, ammo masofadan boshqarish dastagi uchun pul to‘lash kerak bo‘ladi. Kechasi kirishga ruxsat beriladi.

3 yulduz o‘rtacha haq evaziga eng qulay sharoitlarni taklif etadi. Nomerning maydoni 10-12 m^2, zamin odatda plitka bilan qoplangan. Nomer televizor va telefon, ko‘plab mehmonxonalarda mini-bar va konditsioner bilan jihozlangan. Nomerdagi qulayliklar, hammomda sovun va shampun bor, ba’zida fen bilan ta’minlanadi. Choyshab haftasiga ikki marta, sochiq esa har kuni almashtiriladi. Mehmonxona hududida restorandan tashqari qo‘riqlanadigan avtoturargoh, biznes markazi, valyuta ayirboshlash shaxobchasi, basseyn (kurort mehmonxonalarida), sartaroshxona bo‘lishi mumkin. Mehmonxona xodimlari xizmat ko‘rsatish bo‘limiga ega bo‘lgan formada.

Agar mehmonxona qulay joylashuvga ega bo‘lsa, unda ko‘rsatiladigan xizmatlarning sifati va miqdori kamayadi.

4 yulduz shahar markazida yoki plyajning birinchi qatorida yaxshi joylashishni ta’minlaydi. Nomerda konditsioner, televizor, mini-bar, shaharlararo aloqaga ega telefon, seyf, hammomda soch uchun fen va shampun tashkil etiladi. Choyshab va sochiqlar har kuni almashtiriladi. Nomerlarning maydoni, qoida tariqasida, kamida 13 m^2. Kir yuvish, dazmollash va tozalash kabi xizmatlar ko‘rsatiladi. Mehmonxona hududida: restoran, basseyn, go‘zallik saloni, qo‘riqlanadigan avtoturargoh, avtomobil ijarasi, sauna, o‘yin va konferensiya zali, televizor va musiqa saloni mavjud. Ideal talab etiladi: bepul sport zallari, suzish havzalari, mehmonxona namoyishlari, diskotekalar.

Ko‘pincha 4 yulduz toifali mehmonxonalarda yaxshilangan nomerlar mavjud: studiyalar, suitlar va boshqalar.

5 yulduz 4 yulduzda ko‘rsatiladigan xizmatlarga, turli xil oshxonalar bilan jihozlangan bir nechta bar va restoranlar, tungi klub (ba’zan kazino), do‘konlar, sartaroshxonalar, go‘zallik salonlari, kir yuvish, kimyoviy tozalash, fitnes zallari, biznes markazlari va basseynlarga ega bo‘ladi (shu jumladan, yopiq). Nomerlar bitta xonadan (kamida 16 m^2) bir nechta xonali kvartiralarga taklif etiladi. Binoning o‘zi bir nechta liftlar bilan jihozlanadi. Ishbilarmonlar uchun ko‘p kanalli telefon, kompyuter, faks va majlislar zali

mavjud. Nomerda barcha narsa bor: individual konditsioner, mini-bar, telefon, rangli televizor va boshqalar.

Katta hammom, katta yotadigan vanna, ko‘pincha jakuzi va alohida dush bilan jihozlangan. Mijozga kosmetikaning katta tanlovi, shuningdek, xalat va shippak taklif etiladi. Hammomda, qoida tariqasida, juda ko‘p nometall, shu jumladan, soqol olish va pardoz uchun maxsus oynalar, fen va dazmollash mashinasi mavjud.

Ma’lum bo‘lishicha, xonalari minimal bo‘lgan, eng oddiy xizmatlar to‘plami taqdim etilgan mehmonxona faqat bitta yulduzga ega bo‘ladi. Bularga bir oila tomonidan boshqariladigan mini mehmonxonalar kiradi, ular o‘z turistlariga faqat tunash uchun turar-joy va eng oddiy joylashtirish xizmatlarini taqdim etadi. Shunga ko‘ra, bunday xonalarning narxi qulayroq mehmonxonalarga qaraganda ancha past bo‘ladi.

Yulduzlar tizimi 1958-yilda yaratilgan bo‘lib, Yevropa klassifikatsiya tizimi fransuz milliy klassifikatsiya tizimiga asoslangan. Uning asosida mehmonxonalarning bir yulduzdan besh yulduzgacha bo‘lish tizimi yotadi. Bunday tizim Fransiya, Avstriya, Vengriya, Misr, Xitoy, Rossiya, Braziliyada (mustaqil mehmonxonalarda yulduzni ayrim oshirish bilan) va boshqa qator mamlakatlarda qo‘llaniladi. Italiyada sifatli besh yulduzli mehmonxonalar uchun “Lexury” (hashamatli) qo‘shimcha joriy etilgan. Mehmonxonalarning yuqori yulduzligiga ko‘proq keng xizmatlar to‘plami muvofiq keladi, ya’ni, u o‘z mijozlariga taklif etishi mumkin. Misol uchun, mehmonlarga go‘zallik saloni, massaj xonasi, avtotransport xizmatlari (mijozlarni vokzal yoki aeroportgacha eltib qo‘yish), umumiy ovqatlantirish xizmatlari taklif etiladi.

Minimal talab-mezonlarga javob bermaydigan mehmonxona toifa olishga da’vogar bo‘la olmaydi. Bunday talab-mezonlar quyidagi guruhlarga birlashtirilgan:

A-xonalar miqdori;

B-umumiy binolar va xonalar;

C-mehmonxonaning jihozlanishi;

D-yashash joyining shinamligi;

E-xizmat ko‘rsatish;

F-nogironlar hamda harakatlanishi cheklangan shaxslarga yaratilgan qulayliklar.

Mehmonxona tasnifining boshlanishi uzoq tarixga borib taqaladi.

❖ XVIII asrda. Mehmonxonalar oziq-ovqat, ichimlik va otxona kabi qulayliklarga qarab tasniflangan.

❖ XIX asrda. Birinchi rasmiy tizim yulduzlar ko‘rinishida Fransiya turistik kengashi tomonidan kiritilgan.

❖ XX asrda. Tizim keyingi rivojlanish va takomillashtirishni ko‘rdi, hozirda Yevropaning turli mamlakatlarida 10 dan ortiq turli tasniflash tizimlarini o‘z ichiga oladi.

Mehmonxona klassifikatsiyasiga hali ishonch qozongan muassasalar juda kam bo‘lgan zamonlarda tamal toshi qo‘yilgan. Klassifikatsiyadan maqsad sayohatchilar uchun ovqatlantirish va yashash bo‘yicha sifatli xizmat ko‘rsatish, xavfsizlikni ta’minlash bo‘lgan. Xalqaro turizmning keyingi 50 yilda misli ko‘rilmagan darajada taraqqiyoti bilan mehmondo‘stlik industriyasi yetuklik maqomini oldi. Klassifikatsiyaning maqsadi esa iste’molchini himoya qilish g‘oyasidan (odatda qonunchilik va milliy tartibga solish kafolatlangan) iste’molchilarni xabardor qilishga ko‘chdi. Mehmonxonalar uchun klassifikatsiya bu-iste’molchi uchun zarur servis xizmati bo‘lib, infratuzilma va korxonaning boshqa imkoniyatlari haqida ma’lumotlarni taqdim etish usulidir. Shu tarzda ular potensial mijozlarga o‘z moyilligini bildirishga yordam beradi.

Iste’molchilar uchun klassifikatsiya katta oydinlik, ko‘proq xabardorlik va mehmonxonani baholashda katta oshkoralik demakdir.

Mehmonxona korxonalari turli mezonlar bo‘yicha klassifikatsiyalanadi. Ular orasida ko‘proq iste’mol etiladigani:

- ✓ shinamlik darajasi;
- ✓ nomer fondi sig‘imi;
- ✓ funksional mo‘ljallangani;
- ✓ joylashgan joyi;
- ✓ ishlash davomiyligi;
- ✓ ovqat bilan ta’minlashi;
- ✓ mehmonxonada bo‘lish davomiyligi;
- ✓ narx darajasi;
- ✓ mulkchilik shakli.

Masalan, shinamlik darajasi bo‘yicha mehmonxona korxonalari klassifikatsiyasi mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarish masalalarini hal etishda katta rol o‘ynaydi. Shinamlik darajasi bu-majmua mezonlar bo‘lib, o‘z tarkibiga quyidagilarni kiritadi:

✓ nomer fondi holati-nomerlar maydoni (m^2), bir o‘rinli (bir xonali), ko‘p xonali nomerlar, nomer-apartamentlar ulushi, kommunal qulayliklar mavjudligi va h.k.

✓ jihozlar, sanitariya-gigiyenaga mo‘ljallangan predmetlar va boshqalarning holati;

✓ ovqatlantirish korxonalari-restoranlar, kafelar, barlar va boshqalar mavjudligi va holati;

✓ binolar, borish yo‘llari, tutash hududlar obodonchiligi va holati;

✓ axborot ta’minoti va texnik jihozlanganlik, shu jumladan, telefon, televizor, sovutgichlar, mini-barlar, mini-seyflar va h.k. mavjudligi;

✓ qator qo‘shimcha xizmatlarni taqdim etish.

Mehmonlar har bir tasnif darajasidan nimani kutishlari mumkinligi haqida aniq tasavvurga ega. Mehmonxonalar tasniflash mezonlariga rioya qilganliklari uchun javobgar bo‘ladilar, bu esa mehmonlar kutganlarini qondirishni ta’minlaydi. Tizim nafaqat mehmonxona nomerlarining hashamatini, balki biznes va dam olish uchun turistlarga mehmonxonaning funksionalligini ham o‘lchaydi.

Yuqorida ko‘rsatilgan mezonlar klassifikatsiya tizimiga ega barcha mehmonxonalarda baholanadi. Bundan tashqari, xodim va uni tayyorlashga, ma’lumoti, malakasi, yoshi, salomatligi, tillarni bilishi, tashqi ko‘rinishi va xulqiga qator talablar qo‘yiladi.

3.4. Germaniya tasniflash tizimi

Mehmonxonalarni tasniflashning xalqaro tizimi yulduzlarning tasnifi ekanligi sababli, boshqa tizimlar unga shunchaki tarjima qilishadi. Bunga ajratish osonroq bo‘lishi uchun jadvalda yulduzlar bo‘yicha tasniflash Yevropa davlatlarining boshqa tizimlari bilan qanday bog‘liqligini ko‘rsatadi.

Germaniya mehmonxonalar tasnifi tizimi: bu tizim mehmonxonalarning nomer kattaligi, qulayliklari, tozaligi, xizmat ko‘rsatish sifati va joylashuvi kabi omillarga asoslanib birdan besh yulduzgacha bo‘lgan ball bo‘yicha baholaydi.

✓ yulduz darajasi-0 (tozagina va oddiygina);

✓ yulduz darajasi-1 (oddiygina va ixchamgina);

✓ yulduz darajasi-2 (qulayligi va asosiy xizmati bilan);

✓ yulduz darajasi-3 (standart talablarga mos ravishda);

✓ yulduz darajasi-4 (turistlarning ehtiyojlarini to‘liq qoplagan holda);

- ✓ yulduz darajasi-5 (kutilgandan ham yuqori dizaynga ega bo‘lishi).

Mehmonxonalarning asosiy tasniflash tizimi:

1. Shahar bo‘yicha: dengiz qirg‘og‘ida, tog‘larda;
2. Hajmi bo‘yicha: kichik, o‘rta, katta va yiriklar;
3. Ishning davomiyligi uchun: yil davomida yoki mavsumiy;
4. Xonalarning narxlarining darajasi bo‘yicha: byudjet, iqtisodiy, o‘rta, birinchi sinf, kvartira, moda;
5. Funksional maqsadlar uchun: biznes yoki bo‘sh vaqt;
6. Mehmonlar muddati: uzoq va qisqa;
7. Qulaylik darajasida.

Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, mehmonxona korxonalari besh toifaga ajratiladi. Bu tizimni Yevropa tizimi bilan uyg‘unlashtirish maqsadida bu yerda har bir toifa ma’lum yulduzlar miqdoriga mos kelishi nazarda tutiladi:

- ✓ turistik toifa-1 yulduz;
- ✓ standart toifa-2 yulduz;
- ✓ komfort toifa-3 yulduz;
- ✓ birinchi toifa-4 yulduz;
- ✓ lyuks-5 yulduz.

Germaniya tasniflash tizimi 22 ta majburiy hamda korxonalar toifasiga bog‘liq bo‘lmagan mezonlar bo‘yicha talablarni belgilaydi:

1) Qabul qilish xizmatining ishi (qabul qilish);
2) Nonushta xizmati;
3) Ichimlik xizmati;
4) Ovqatlantirish xizmati;
5) Xonada telefonning mavjudligi;
6) Telefon bilan ishlash;
7) Xonalarning 75%i uchun minimal maydon, shu jumladan, hammom maydoni;
8) Sanitariya qulayligi (hammomlarning umumiy jihozlarining ulushi sifatida);
9) Hammomlarning jihozlanishi;
10) “Suite” nomerlar (xonalar-kvartiralar) mavjudligi;
11) Xonalarni jihozlanishi;
12) Xonada radio va televizor qabul qiluvchilarning mavjudligi;
13) Mehmonlar uchun sovg‘alarning mavjudligi;

14) Kir yuvish va dazmollash xizmatlari;
15) Seyflarning mavjudligi;
16) Zallarning soni va holati;
17) Naqd pulsiz hisob-kitob qilish imkoniyati;
18) Telefaksning mavjudligi;
19) Mehmonxona barlarining soni va ish tartibi;
20) Restoranlar soni va ish tartibi;
21) Konferensiyalar va banketlar o‘tkazish imkoniyati;
22) Qo‘shimcha xizmatlar soni;

So‘nggi holat bo‘yicha qo‘shimcha xizmatlarning quyidagi miqdori belgilangan:

- ✓ lyuks mehmonxonalar uchun-270;
- ✓ birinchi toifa mehmonxonalar uchun-120;
- ✓ komfortli toifa mehmonxonalar uchun-70;
- ✓ standart toifa mehmonxonalar uchun-25;
- ✓ turistik toifa mehmonxonalar uchun-0.

Germaniya tasniflash tizimining o‘ziga xos jihati shundan iboratki, unda pansionlar, karvonsaroylar, “garni” otellar singari mehmonxona korxonalari uchun ham toifalar nazarda tutilgan. Bunday turdagi mehmonxona korxonalariga tegishli toifalarni belgilashda restoran, ovqatlantirish servisi kabi majburiy talablar nazarda tutilmaydi, qo‘shimcha talablarning zarur miqdori esa ancha kam:

- birinchi toifa uchun-90;
- komfortli toifa uchun-50;
- standart toifa uchun-15.

Bundan tashqari, mazkur korxonalarga ko‘pi bilan birinchi toifa (4 yulduz) berilishi mumkin.

3.5. O‘zbekiston Respublikasida mehmonxonalarni tasniflash tizimi

O‘zbekiston Respublikasidagi mehmonxonalar Davlat standartiga asoslangan holda toifalarga ajratiladi. Toifalar yulduzlar bilan belgilanadi, xizmatlar sifati ko‘tarilishi bilan yulduzlar soni ham mos ravishda ortib boradi. Mehmonxonalar besh toifaga, motellar-to‘rt toifaga, turistik bazalar uch toifaga ajratiladi. Eng yuqori toifani “5 yulduz” bilan, eng past toifani “1 yulduz” bilan belgilashadi.

Mehmonxonalarni sertifikatsiyadan o‘tkazishda quyidagi mezon talablari hisobga olinadi:

1. Bino va uning atrofidagi maydon;
2. Texnik jihozlanish;
3. Nomerlar fondi;
4. Jihoz bilan jihozlanish;
5. Nomerning sanitar va texnik jihozlanishi;
6. Umumiy ovqatlantirish;
7. Ovqatlantirish xizmatlari ko‘rsatiladigan xonalar, taqdim etilayotgan xizmatlar turi va sifati;
8. Xodimlar va ularning kasbiy tayyorgarligi;
9. Xizmat toifasi.

“1 yulduz” toifali mehmonxona

Nomerlarning jihozlanishi: bir kishilik xonaning maydoni kamida 10 m^2, ikki kishilik xona 14 m^2, ichki telefon tarmog‘i yoki xodimni chaqirish tugmasi, har bir qavatda kamida bittadan shahar telefoni, nomerlarning kamida 25%da hojatxona, hojatxonasi bo‘lmagan nomerlarda umivalnik, ko‘p xonali nomerlarda va har bir qavatda muzlatkich, bir kishilik yotoq o‘lchami 80x190 sm, ikki kishilik 90x200 sm, kamida 5 ta ilgichga ega bo‘lgan kiyim javoni, stol, kishi boshiga bittadan o‘rindiq, grafin va stakanlar, kuldon, umivalnik yuqorisida va xonada ko‘zgu, har bir mehmonga kamida 2 tadan sochiq.

Ovqatlantirish xizmatlari ko‘zda tutilmagan.

Xizmatlar: tunu-kun qabul xizmati, taksi chaqirish, ma’muriyatning kuniga kamida 12 soat ishlashi, xonalarni har kuni tozalash, mehmon talabiga ko‘ra (bir sutka ichida) kir yuvish va dazmollash xizmati yoki dazmol taxtasi va dazmolni taqdim etish, kiyimlarni yengil ta’mirlash, bagaj va qiymatli buyumlarni ma’muriyat seyfida saqlash, yotoq anjomlarini har 5 kunda almashtirish, mehmonlarga kelgan xatlarni yetkazish, pochta va telegraf xizmatlari, tibbiy aptechkadan foydalanish va tez tibbiy yordamni chaqirish, turistik ma’lumot.

Umumiy foydalanish joylari: umumiy foydalanish xonalarida va har bir qavatda hojatxona (har 5 xonaga kamida bittadan), vannaxonalar, dushxonalar (har bir qavatga kamida 2 tadan), maishiy xizmat xonasi, mehmonlarni qabul qilish uchun yetarlicha jihozlangan joylashtirish xizmati, teleko‘rsatuvlar tomosha qilish xonasi.

“2 yulduz” toifali mehmonxona

Nomerlarning jihozlanishi: nomerlarning kamida 50%da hojatxona, har bir nomerda telefon uskunasi, bundan oldingi toifadagidek jihozlar, shuningdek, dam olish kursi. Mehmonlar talabiga ko‘ra bolalar karavoti berilishi mumkin, telefon ma’lumotnomasi.

Ovqatlantirish xizmatlari: restoran va kafening mavjudligi, taklif etilayotgan ovqatlantirish variantlaridan birini ixtiyoriy tanlash imkoniyati (faqat nonushta, ikki mahal, uch mahal ovqatlantirish), nonushta soatlarida nomerlarda xizmat ko‘rsatish.

Xizmatlar: bundan oldingi toifadagi kabi, shuningdek, mehmon talabiga ko‘ra bagajni tashish, yotoq anjomlarini har 3 kunda almashtirish, kimyoviy tozalash (bir sutka ichida).

Umumiy foydalanish joylari bundan oldingi toifadagi kabi.

“3 yulduz” toifali mehmonxona

Nomerlarning jihozlanishi: barcha nomerlarda shahar telefon tarmog‘i, apartamentlarning har bir nomerida telefon uskunasi, barcha nomerlarda hojatxona, dush yoki vanna, xona maydoni: bir kishilik 12m^2, ikki kishilik 16m^2, ko‘p xonali nomerlarning mavjudligi, konditsioner, rangli televizor, har bir xonada mini-bar, yotoq o‘lchami: bir kishilik 90x200 sm, ikki kishilik 160x190 sm; yozuv stoli, ish kursisi va yozuv qurollari, chet tillaridagi informatsion materiallar, har bir mehmonga kamida uchtadan sochiq.

Ovqatlantirish xizmatlari: “2 yulduz” mehmonxonadagi kabi, shuningdek, restoranda alohida zallarda 7:00 dan 24:00 gacha xonalarda xizmat ko‘rsatish.

Xizmatlar: oldingi toifadagi xizmatlarga qo‘shimcha ravishda turli transport vositalariga chiptalarni buyurtma qilish, ekskursiyalar, gid-tarjimon, kuzatuvchi xizmatlari, gazeta, jurnallar, mehmon sochiqlarini har bir foydalanishdan so‘ng almashtirish.

Umumiy foydalanish joylari: elektron aloqa vositalari, biznes-markaz, musiqiy eshittirishlar, tibbiyot xonasi, zallarda gilam qoplamasi, nomerlar soni 50 dan ortiq bo‘lgan mehmonxonalarda sartaroshxona, sinxron tarjima va audio-video uskunalarga ega bo‘lgan, madaniy va ish anjumanlari o‘tkaziladigan zal.

“4 yulduz” toifali mehmonxona

Nomerlarning jihozlanishi: barcha nomerlarda to‘g‘ridan-to‘g‘ri shahar, shaharlararo va xalqaro telefon aloqasi, barcha nomerlarda vanna,

ko‘p xonali nomerlarda qo‘shimcha hojatxona, vannaxonada fen, shampun, gel, losyon, hammom shippagi va xalati, nomerlarda mini-seyf, xonadagi barcha chiroqlarni markaziy o‘chirish tizimi, xona haroratini boshqarish dastagi, kamida 37 sm diagonalli, dunyoning asosiy kanallarini ko‘rsatuvchi televizor, mini-bar, taymer, gilam qoplamasi, yumshoq jihoz va jurnal stolchasi, nomerlarda katta o‘lchamdagi ko‘zgu, ikki kishilik yotoq o‘lchami 160x200 sm, yuqori darajadagi tovush o‘tkazmaslik (shovqinning 35 dBAdan yuqori bo‘lmasligini ta’minlash), nomerlarda nonushta taomnomasi.

Ovqatlantirish xizmatlari: mehmonxonada restoran va barning mavjud bo‘lishi, ulardan birining tunu-kun ishlashi, restoran bir necha zal va alohida kabinalardan iborat bo‘lishi kerak, konferens zalga moslashtirilishi mumkin bo‘lgan banket zallari, tungi klub.

Xizmatlar: (aeroport, vokzaldan) kutib olish va kuzatishni tashkillashtirish, nomerlar holatini kun davomida nazorat qilish, yotoq anjomlarini har kuni almashtirish, kir yuvish va dazmollash xizmatlari 12 soat ichida, dazmollashni 1 soat ichida, kimyoviy tozalashni 12 soat ichida bajarish, mehmonxona xodimi tomonidan poyabzal tozalash xizmati, pochta va telekslarni jo‘natish va yetkazib berish, foydalanish uchun audio-video, kompyuter va elektron aloqa vositalarini taqdim etish, avtomobilni ijaraga berish, avtomobillarga asosiy texnik xizmat ko‘rsatish.

Umumiy foydalanish joylari: suvni qo‘shimcha filtrlash, barcha nomerlardagi havo sovitish tizimi, radioeshittirishlar, bir qavatdan baland bo‘lgan binolarda lift, mehmonlar, xodimlar va yuk uchun alohida liftlar, sport-sog‘lomlashtirish markazi (trenajyor yoki sport zali) yoki salomatlik klubi, basseyn yoki sauna, go‘zallik saloni (kosmetolog xonasi, manikyur, pedikyur).

“5 yulduz” toifali mehmonxona

Nomerlarning jihozlanishi: nomerning xavfsizligini ta’minlovchi elektron nazorat vositalari va signalizatsiya, bir kishilik nomerning maydoni kamida 16-18 m^2, ikki kishilikda 18-25 m^2, hojatxonaning maydoni 5m^2, vannaxona polining isitilishi, vannaxonada telefon, ikki kishilik yotoq o‘lchami 200x200sm.

Xizmatlar: muzokaralar olib borish uchun mo‘ljallangan konferens-zallar, basseyn va sauna, buyurtma telefakslarni yuborish va yetkazib berish, mehmonxona xodimi yordamida avtomobillarni parkovka qilish va garajdan

olib chiqish, nonushtaning 11:00dan erta tugamasligi, tunu-kun xonalarga xizmat ko‘rsatish.

Mehmonxonalardagi nomerlarning toifalari (joylashuv va turar-joy turi bo‘yicha):

- ✓ ROH (room of the house)-mehmonxonaning ixtiyoriga ko‘ra turar-joy;
- ✓ MB (main building)-mehmonxonaning asosiy binosida turar-joy;
- ✓ BGL (bungalov)-bungalovda turar-joy (asosiy binodan alohida bino);
- ✓ Villa-villada turar-joy (odatda ikki qavatli);
- ✓ SGL (single) bir kishilik;
- ✓ DBL (double)-ikki kishilik yashash. Nomer bitta ikki kishilik karavotli yoki ikkita bir kishilik karavotli bo‘lishi mumkin (TWIN);
- ✓ TRPL (triple)-uch kishilik joy (odatda ikkita karavot va qo‘shimcha qatlanadigan to‘shak yoki divan);
- ✓ QDPL (quadriple)-to‘rt kishilik nomer;
- ✓ EXB (extra bed)-qo‘shimcha to‘shakda kattalarni joylashtirish;
- ✓ NO EXB (no extra bed)-bolani qo‘shimcha yotoqsiz joylashtirish;
- ✓ CHD (child)-bolani xonaga joylashtirish (odatda 2 yoshdan 13 yoshgacha);

Mehmonxonalardagi nomerlarning toifalari (nomer turi bo‘yicha):

- ➢ **standart**-standart nomer;
- ➢ **bedroom**-yotoqxonali nomer;
- ➢ **superior**-standart nomerdan kattaroq;
- ➢ **corner room**-burchakli nomer;
- ➢ **studio**-studiya, o‘rnatilgan oshxona bilan standartdan kattaroq bir xonali suit;
- ➢ **family room**-ikkita qo‘shni xonali oila uchun nomer;
- ➢ **suite**-yashash xonasi va yotoq xonasi bo‘lgan, yuqori sifatli jihoz va texnikalar bilan jihozlangan nomer (standartdan kattaroq);
- ➢ **deluxe**-standart nomer, lekin qimmatroq sharoit bilan;
- ➢ **connected room**-biridan ikkinchisiga eshik orqali o‘tish joyi bilan bog‘langan nomerlar;
- ➢ **apartment**-zamonaviy kvartiralar turiga yaqin nomerlar (ikki yoki undan ortiq xona), ovqat pishirish uchun joy;
- ➢ **balcony / no balcony**-balkonli / balkonsiz nomer;

- **city view**-shahar manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **beach view**-plyaj manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **pool view**-hovuz manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **garden view**-bog‘ manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **ocean view**-okean manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **land view**-atrofdagi ko‘rinishga ega nomer;
- **dune view**-qum tepalar, qumlar manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **mountain view**-tog‘ manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **park view**-park manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **sea view**-dengiz manzarasi ko‘rinadigan nomer;
- **side sea view**-yon tomondan dengiz manzarasi ko‘rinadigan nomer;

Mehmonxonalarda ovqatlantirish turlari:

- **OV, NA, RO**-ovqatsiz
- **CB**-kontinental nonushta (qahva yoki choy, sharbat, bulochka, sariyog‘ va murabbodan iborat yengil nonushta)
- **AB**-Amerika nonushtasi, kontinental nonushtaga o‘xshash, turli xil issiq taom va ichimliklarni o‘z ichiga oladi
- **BB**-nonushta (bufet)
- **HB**-yarim pansion-nonushta va kechki ovqat («Shved stoli»), bepul choy, qahva, nonushta uchun suv
- **FB**-to‘liq pansion-nonushta, tushlik va kechki ovqat (bufet)
- **FB**+-nonushta, tushlik va kechki ovqat («Shved stoli»), shuningdek, ovqatlantirish paytida ichimliklar (ba’zi mehmonxonalarda pivo va vino)
- **ALL** (**all inclusive)-**barchasini o‘z ichiga oladi: nonushta, tushlik va kechki ovqat (“Shved stoli”). Kun davomida cheklanmagan miqdorda mahalliy ichimliklar (alkogolli va alkogolsiz); qo‘shimcha ovqatlar (ikkinchi nonushta, tushdan keyin choy, kechki ovqat, yengil tamaddi, mehmonxona barlarida barbekyu va boshqalar)
- **UAI (ultra all inclusive):** nonushta, brunch, tushlik, tushlikdan keyin choy va kechki ovqat (bufet). Kun davomida shirinliklar, barcha turdagi gazaklar, shuningdek, mahalliy va import qilingan ichimliklarning katta tanlovi. Ultra all inclusive tizimida faoliyat yurituvchi mehmonxonalarning aksariyati mehmonlarga butun dunyo taomlari bilan restoranlarda qo‘shimcha bepul ovqatlantirishni taklif etadi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxonalarni tasniflash jarayonidagi bosh mezon nimalardan iborat?
2. Mehmonxonalarni tasniflashda shinamlik darajasiga qanday talablar qo‘yiladi?
3. Britaniya turistik agentliklari uyushmasi mehmonxonalarni qanday toifalarga ajratishni taklif qilgan?
4. Mehmonxonalarni tasniflashda odatda qanday mezonlardan foydalaniladi, ularning holati va reytingiga qanday ta’sir etadi?
5. Muayyan toifa yoki klassga mansub mehmonxona bilan bog‘liq qanday afzalliklar va cheklovlar mavjud?
6. Qanday xalqaro mehmonxona tasniflash tizimlari mavjud va ular milliy tizimlardan nimasi bilan farq qiladi?
7. Turizmni rivojlantirish va mehmonlarga sifatli xizmat ko‘rsatish uchun mehmonxonalarning aniq tasnifiga ega bo‘lish qanchalik muhim?
8. Yulduzli mehmonxonalarni tasniflash tizimidan foydalanishning afzalliklari va kamchiliklari qanday?
9. Kurort mehmonxonalarni tasniflashda qanday xususiyatlar va talablar hisobga olinadi?
10. Qanday mehmonxona nomerlar toifalarini bilasiz?

IV BOB: MEHMONXONALAR DIZAYNI VA UNGA QO‘YILADIGAN TALABLAR

Tayanch so‘z va iboralar: mehmonxonalar dizayni, interyer va eksteryer, xalqaro talablar, tarixiy, zamonaviy va etnik stillari, minimalizm uslubi, Skandinaviya uslubi, hay-tek uslubi, art-deco uslubi, retro uslubi, pop san’ati uslubi, kitch uslubi, modern uslubi, provance uslubi, gotik uslubi, barokko uslubi, klassitsizm uslubi, rokoko uslubi, ingliz uslubi, Yaponiya uslubi, Xitoy uslubi.

4.1. Mehmonxonalar dizayni, interyer va eksteryer tushunchalarining mohiyati va ahamiyati

Dizayn tarixi sanoat ishlab chiqarishining rivojlanishi bilan uzviy bog‘liqdir. Lekin ibtidoiy jamiyatda ham bizning ota-bobolarimiz asosiy vositalarni ishlab chiqarishda ularning funksionalligi va estetik xususiyatlarini hisobga oldilar. “Dizayn” so‘zi XVI asrda Italiyada, keyin esa Yevropaning boshqa mamlakatlarida odamlarning kundalik hayotida paydo bo‘ldi. O‘sha vaqtlarda u boshqacha ma’noga ega bo‘lgan, “Disegno intero” iborasi kelajakdagi san’at asarining birinchi namunasini yoki rassomning o‘y-xayollarida paydo bo‘lgan asl g‘oyani anglatardi.

XIX asrning o‘rtalarida sanoat o‘sishi va raqobatning kuchayishi natijasida mahsulotni ishlab chiqarishning innovatsion usullariga ehtiyoj paydo bo‘la boshladi. Sanoatchilar xaridorlarning diqqatini tortish uchun yangi namunalarni loyihalashga ko‘proq e’tibor berishni boshladilar. XIX asr oxiri-XX asr boshlarida Angliyaning “san’at va qo‘l san’atlari” badiiy harakati paydo bo‘ldi. Uning asosiy ilhomchilari Jon Reskin va Uilyam Morris edi. Ular yuzsiz sanoat ishlab chiqarishga qarshi chiqishdi, estetik va badiiy qadriyatlarini hisobga olgan holda mahsulot ishlab chiqarishni talab qilishdi. Reskin va Morris jahon tarixida birinchi marta kelajak sanoatida keng qo‘llaniladigan dizayn nazariyasining asosiy tamoyillarini shakllantirgan shaxslardan hisoblanadi.

XX asrning boshlarida ko‘plab yirik korxona rahbarlari paydo bo‘ldi. Ular firma egalariga o‘zlarining korporativ uslubini rivojlantirishga yordam berishdi va yangi mahsulot namunalarini ishlab chiqishda ishtirok etdilar. 1920-yilda birinchi dizayn ta’lim maktablari (SSSRdagi VXUTEMAS va

Germaniyada Bauhauz) paydo bo‘ldi. Shu bilan birga, sanoat ishlab chiqarishning turli sohalarida bitiruvchi dizaynerlar paydo bo‘ldi.

XX asr 30-yillarning boshidan boshlab, kapitalistik mamlakatlarning mehnat bozorida dizaynerlik kasbiga talab oshdi. Shu vaqtdan boshlab ushbu sohada yaxshi mutaxassislarga bo‘lgan talab doimo yuqori darajada saqlanib qoldi.

Urushdan keyingi yillarda, hatto sotsialistik lager mamlakatlarida ham, sanoat dizaynining ahamiyati sezilarli darajada ortib bordi. Dizayn va badiiy faoliyat asoslari texnik yo‘nalishdagi ko‘plab oliy o‘quv yurtlarining o‘qitish dasturlariga kiritildi. AQSh va G‘arbiy Yevropada dizayn bo‘yicha san’at nazariyotchilarining asosiy ilmiy ishlari chop etildi, bu mavzu bo‘yicha faol munozaralar olib borildi, dizaynerlarning ko‘plab birlashmalari paydo bo‘ldi.

Bugungi kunda dizayn obyektini jamiyatning barcha sohalarida sanoatning deyarli har qanday yangi tayyor mahsuloti deb atash mumkin. Dizaynerlar yangi mahsulotlarni yaratishning barcha bosqichlarida, ya’ni original g‘oyalarni ishlab chiqishdan boshlab, bozorda sotish natijalarini baholashgacha faol ishtirok etib keldilar. “Very Important Lot” portalida mehmonlar san’at auksionlarida ishtirok etib, o‘tmishdagi taniqli dizaynerlar tomonidan yaratilgan antikvar asarlarini sotib olish uchun ajoyib imkoniyatlarga ega bo‘la boshladi.

Qadimda estetika, dizayn va san’atga qiziqish orzusi paydo bo‘lib, ba’zi odamlar o‘zlarining ishi qanday rivojlanayotganligi haqida savol berishadigan bo‘lishdi. Ushbu tadqiqot natijasi dizayn kabi san’atga, dizayn tarixi, dizayn nazariyasining paydo bo‘lishi va shakllanish bosqichlariga bag‘ishlangan edi.

O‘tmishga kichik safarni o‘tkazgan holda o‘quvchi ichki dizayn, landshaftning uslublari qanday rivojlanishini bilib olishi mumkin.

Dizayn atamasi italyancha so‘zdan tarjima qilinganda “dizayn”, “kompozitsion”, “model” degan ma’nolarni anglatadi. Rus tilida u yaqinda paydo bo‘lgan bo‘lib, ushbu turdagi faoliyat bilan shug‘ullanadigan zamonaviy mutaxassislar bu soha obyektlaridan ko‘plab xususiyatlarni bilib olishlari va ularni amaliy ravishda to‘g‘ri foydalanishlari, loyihalar yaratishlari kerak bo‘lgan. Qolaversa, me’morlar, iste’molchilar, quruvchilar, yetkazib beruvchilar va pudratchilar bilan birgalikda biznes sohasida ishlaydiganlar interyerni tashkil etish bilan shug‘ullanishgan.



4.1.1-rasm. Dizayn san’atdagi obrazni yaratuvchi vosita



4.1.2-rasm. Dizayn san’atdagi obrazni yaratuvchi vosita

Go‘zallik va foyda o‘rtasidagi munosabatlar haqidagi dastlabki fikrlar qadimgi yunon olimlari Platon, Aristotel, Suqrotlar orasida paydo bo‘lib, o‘sha paytda inson mashinasi bilan alohida ish olib borilgan. Ko‘rib chiqilgan ijodiy yo‘nalishlardan quyidagi xulosalarni keltirib o‘tamiz:

- XIX asrning o‘rtalarida sanoat ishlab chiqarishni rivojlantirish, estetikani ishlab chiqish va taqdim etishga qaratilgan yangi turdagi faoliyatni talab qilish natijasida dizayni yaratildi;
- XIX asrning oxirida nazariya va tamoyillarning asosiy qoidalari shakllandi, keyinchalik ular oliy ta’lim maktablariga ta’sir ko‘rsatishi natijasida dizayn san’at va hunarmandchilikni birlashtirdi;
- XX asr boshida rassomlar sanoat sohasida yuqori lavozimlarni egalladilar. Ular korporativ identifikatsiyani ishlab chiqib, turli elektr

jihozlari va avtomobillarni ishlab chiqarishga ta’sir ko‘rsatishi natijasida dizayn badiiy va ishlab chiqarish faoliyatiga aylandi.

Dizayn zamonaviy dunyoda, ayniqsa, sanoat ishlab chiqarishda katta rol o‘ynaydi. Loyihani ishlab chiqish jarayonida dizaynerlar nafaqat eng funksional mahsulotni yaratishga, balki estetika nuqtai nazaridan uning qiymatini ham hisobga olishadi. Dizayn bu-mahsulotni yaratishga qaratilgan turli xil faoliyat jarayonlarini o‘z ichiga olgan juda ko‘p miqdordagi konsepsiya. Dastur doirasiga (maqsadga) qarab, quyidagi dizayn turlari farqlanadi:[29]

- **Me’moriy dizayn.** Mavjud qurilish standartlarini inobatga olgan holda kelajakdagi bino yoki inshootning loyihasini batafsil ishlab chiqishni o‘z ichiga oladi.
- **Ichki dizayn.** Binolardagi odamlar uchun qulay va estetik jihatdan jozibali muhit yaratishga qaratilgan.
- **Transport dizayni.** Qulay va ishonchli transport vositalarini (avtomobillar, samolyotlar, poyezdlar, kemalar) loyihalash uchun ishlatiladi.
- **O‘yin dizayni.** Noyob o‘yinni ishlab chiqish uchun mo‘ljallangan (turli vaziyatlarda o‘yinchilar uchun mavjud bo‘lgan harakatlar variantlari, g‘alaba qozonish va yo‘qotish shartlari, qiyinchilik darajalari).
- **Kitob dizayni.** Badiiy bezakning barcha nuqtalarini, tipografik yozuvni va matnni tahrirlashni belgilaydi.
- **Landshaft dizayni.** Me’moriy, biologik va madaniy jihatlarni hisobga olgan holda hududni obodonlashtirishga qaratilgan chora-tadbirlar majmuasini o‘z ichiga oladi.
- **Jihoz dizayni.** Uy-joy, tijorat, ishlab chiqarish binolari uchun jihoz qismlarini ishlab chiqish bo‘yicha barcha faoliyatni birlashtiradi.
- **Kiyim-kechak, poyabzal va aksessuarlar dizayni.** U moda tendensiyalari va madaniy an’analarning kuchli ta’sirini boshdan kechiradi, insonning chiroyli va zamonaviy ko‘rinishga bo‘lgan muhim ehtiyojini qondiradi.
- **Shahar muhitini loyihalash dizayni.** Katta aholi punktlarining aholisi uchun qulay muhit yaratish, ko‘chalar va maydonlar bo‘ylab harakatlanish qulayligi va xavfsizligi uchun mo‘ljallangan.

[29] Дизайн - что это такое: суть и виды современного дизайна. История возникновения и развития дизайна

- **Badiiy dizayn.** Ichki dizayn va jihoz bilan uzviy bog‘liq bo‘lib, atrof-muhitga san’at asarlarini uyg‘unlashtirishga yordam beradi.
- **Futurodizing dizayn.** Kelajakda ishlab chiqarishga tatbiq etilishi mumkin bo‘lgan yangi innovatsion loyihalarni ishlab chiqish uchun foydalaniladi.
- **Ovoz dizayni.** Kino ishlab chiqarishda, televideniyada, shou-biznesda va kompyuter o‘yinlarini yaratishda talab etiladigan original ovoz ta’sirlarini yaratish jarayonini o‘z ichiga oladi.
- **Rangli dizayn.** Bayramlar, festivallar va mualliflik badiiy inshootlarini rangli yoritish sohasida ijodiy g‘oyalarni joriy etish uchun ishlatiladi.
- **Veb-dizayn.** Foydalanuvchilar uchun qulay bo‘lgan saytlar va onlayn ilovalarni yaratishga qaratilgan.

4.2. Mehmonxona dizaynini shakllantirishda xalqaro talablar

Eksteryer bu-mehmonxona tashqi makonining tuzilishi, bezaklari va jihozlari. Eksteryer odamga jiddiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin, shuning uchun uning nafaqat jismoniy, balki psixologik qulayligi haqida ham g‘amxo‘rlik qilish kerak, chunki binolarning tartibi, ularning ranglanishi, yoritilishi, jihoz va jihozlar, aksessuarlar va devorlarni bezash uchun dekorativ elementlar, eshiklar, deraza romlari odamlarga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi. Mehmonxona tushunchasi va uning maqsadini, ya’ni mehmonlar mamlakatlari va mehmonxona joylashgan mamlakat an’analarining xususiyatlari, mehmonxona binosining tashqi ko‘rinishini hisobga olish kerak.

Mehmonxonada makonni to‘g‘ri tashkil etish bu-mehmonlarning qulayligi va xodimlarning qulayligi. Interyer esa ko‘p qirrali tushuncha bo‘lib, u insonga katta ta’sir ko‘rsatadi.

Interyer bu-turli tuzilmalarning ichki va tashqi makonlarining tuzilishi, bezaklari va jihozlari. Interyer insonga jiddiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin, shuning uchun uning nafaqat jismoniy, balki psixologik qulayligi haqida ham g‘amxo‘rlik qilish kerak, chunki binolarning tartibi, ularning ranglanishi, yoritilishi, jihoz va jihozlar, aksessuarlar va devorlarni bezash uchun dekorativ elementlar, eshiklar, deraza romlari odamlarga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi.

Dizayn bosqichida bajarilishi kerak bo‘lgan bino turini aniqlaydigan talablar mavjud.

Tabiiy va iqlimiy talablar. Iqlim binoning shakli va arxitektura elementlariga ta’sir etadi. Issiq iqlimi bo‘lgan hududlarda binolar ko‘p sonli ochiq joylar bilan yaratilgan: balkonlar, galereyalar, kafe maydonlari va soyali verandalar. Qattiq iqlimi bo‘lgan hududlarda ko‘proq yopiq joylar bo‘lishi kerak. Binolar yoki ularning qismlari yopiq yo‘laklar bilan bog‘langan.

Psixofiziologik talablar. Barcha binolar odamning antropometrik va ergonomik ma’lumotlarini hisobga olgan holda loyihalashtirilishi kerak, bunga pollarning balandligi, derazalarning joylashishi, eshiklarning balandligi, kengligi va boshqalar bog‘liq. Milliy an’analar va qurilish texnikasi ko‘pincha binolarning shakli va rangini, konstruktiv elementlar va me’moriy detallarning mavjudligi va tabiatini belgilaydi.

Shahar talablari. Shaharlar va boshqa aholi punktlarini rivojlantirish tumanni rivojlantirish rejasiga muvofiq amalga oshiriladi. Mehmonxona binolari iqtisodiy va chiroyli bo‘lishi kerak, ular mavjud binolar bilan yagona me’moriy ansambl yaratishi kerak. Loyihalashda muhandislik tarmoqlariga ulanish joylari ta’minlanishi kerak.

Mehmonxona binosining tashqi ko‘rinishi reklama nuqtai nazaridan katta ahamiyatga ega. Reklama bukletlarida mehmonxona binolari, lobbilar, xonalar, qo‘shni hududning fotosuratlari mavjud bo‘lib, unga ko‘ra mijoz mehmonxonani tanlaydi. Shuning uchun mehmonxonaning tashqi ko‘rinishi vakillik, estetik va yaxshi esda qoladigan bo‘lishi juda muhim.

Binoning shakli va uning elementlariga qo‘yiladigan talablar. Dastlab mehmonxona binolari massiv shaklida qurilgan bo‘lib, alohida joylashgan yoki atrofdagi jamoat va turar-joy binolari bilan bog‘langan. Eng yaxshi rejalashtirish yechimlarini uzoq vaqt davomida izlash mehmonxonada amalga oshiriladigan faoliyat turlari uchun maxsus mo‘ljallangan kompozitsiyani yaratishga olib keldi. Turistlarning tunashi uchun binolar ularga boshqa xizmatlar ko‘rsatish bilan bog‘liq binolardan ajratilgan.

Mehmonxona binolarining ko‘plab dizaynerlari binoning shunday shaklini topishga harakat qilmoqdalarki, u boshqalardan keskin ajralib turadi va me’moriy o‘ziga xoslikka ega. Shu maqsadda ko‘p qavatli mehmonxona binolari, noodatiy shakldagi binolar loyihalashtirilmoqda.

Mehmonxona binolarining arxitekturasi mehmonxonaning maqsadiga bog‘liq. Go‘zal joylarda joylashgan mehmonxonalar ko‘pincha kam sonli qavatlarga ega va ularning arxitekturasi atrofdagi tabiatni bostirmasligi va

kamsitmasligi kerak. Motellar va lagerlar uchun pavilyonlar kabi binolar tanlanadi, saytda to‘xtash joyi yetarli bo‘lishi kerak.

Arxitektor shaklni og‘ir yoki yengil, sokin yoki dinamik, monoxromatik yoki rangli qilib qo‘yishi mumkin, shu bilan birga binoning alohida qismlari bir-biriga va butun binoga mos kelishini ta’minlaydi. Bunday muvofiqlashtirish uyg‘unlikning yagona taassurotiga olib keladi.

Ba’zi binolar nosimmetrik, boshqalari esa asimmetrikdir. Tashkiliy ahamiyat ritmga, ya’ni ma’lum bir tartibda takrorlanadigan qurilish elementlari va detallarining aniq taqsimlanishiga tegishli: tokchalar, ustunlar, derazalar, devor tekisliklari, haykallar.

Elementlarning vertikal yo‘nalishda almashinishi vertikal ritm deb ataladi, u binoga yengillik, yuqoriga intilish beradi. Tafsilotlarning gorizontal yo‘nalishda almashinishi-gorizontal ritm-binoga chayqalish, barqarorlik beradi.

Yoritish va rangga qo‘yiladigan talablar. Binoning shakli va uning detallarini ochib berishda, ifodali me’moriy qiyofa yaratishda yoritishning o‘rni katta. Yorug‘lik va soya o‘yini strukturaning kompozitsion xususiyatlarini ta’kidlab, unga yanada chiroyli ko‘rinish beradi. Bino qarama-qarshi binolarning yoritgichlari bilan yoritilishi yoki old devorga yoritish moslamalari o‘rnatilishi mumkin. Tegishli effekt kechqurun ichki jamoat joylarini yoritish orqali yaratiladi.

Rang arxitekturada keng qo‘llaniladi. Shimoliy kenglikdagi mamlakatlarda jabhalarning alohida qismlarini bo‘yash uchun yorqinroq ranglar qo‘llaniladi, chunki u yerda yorug‘lik va soyaning doimiy o‘ynashiga umid qilish qiyin. Rang yordamida siz binoning alohida elementlarini ajratib ko‘rsatishingiz mumkin. Mehmonxonaning rangi qo‘shni binolar bilan bitta ansamblni tashkil etishi yoki ular orasida ajralib turishi mumkin.

Mehmonxonaning tashqi ko‘rinishini tashkil etishda vizual vositalar ma’lum rol o‘ynaydi. Bu yerda katta formatli ekranlar, yorug‘lik-grafik vositalar, “o‘rmalovchi chiziq” qurilmalari, ko‘rsatkichlar va an’anaviy belgilar qo‘llaniladi.

Mehmonxonaga asosiy kirish joyi uchun talablar. Asosiy kirish joyining me’moriy bezaklarining tabiati mehmonxona turiga bog‘liq. Mehmonxonaga kirish joyining me’moriy yechimi monumental va dabdabalidan oddiy, deyarli do‘konga o‘xshash boshqa miqyosga ega bo‘lishi

mumkin. Kirish joyining devori odatda sirlangan va binoning tashqi devoridan ajralib turishi kerak.

Mehmonxonalarning turar-joylari va jamoat joylaridagi jihozlar. Asosiy yuzalar devorlar, shiftlar, pollar butun atrof-muhit ko‘rinadigan fon. Jihoz interyerni shakllantirishning muhim vositasidir, chunki bo‘sh xonada jihoz bo‘lsa, uyni qulay va chiroyli ko‘rsatadi.

Jihozning shakllari va turlarida insoniyat tomonidan ming yillar davomida to‘plangan ma’lum bir tajriba o‘z ifodasini topgan. Jihozni loyihalashda qulaylik va foydalanish qulayligini ta’minlash uchun funksional standartlarga qat’iy rioya etiladi. Ushbu standartlarda o‘rindiqlarning balandligi, chuqurligi, kengligi, egilish burchagi, divanlar va kreslolar orqa tomonining balandligi va kengligi, uxlash to‘shagining uzunligi va kengligi, ularning bir-biriga mos kelishi, stollar ishchi tekisligining balandligi, ularning o‘rindiq balandligiga nisbati, javonlarning bo‘linmalari va tortmalarining o‘lchovlari (buyumlarning standart o‘lchamlari asosida) bo‘lishi kerak.

O‘lchovli me’yorlarga qo‘shimcha ravishda, jihozning alohida qismlarini loyihalashda jihozni joylashtirish uchun majburiy talablar mavjud. Jihozni guruhlashda alohida jihoz qismlarini oqilona o‘zaro joylashtirish qoidalariga rioya qilish va ulardan foydalanish qulayligini ta’minlash kerak. Jihoz guruhlari o‘rtasida yetarli kenglikdagi o‘tish joylarini qoldirish kerak. Jihozni tashkil etishda uning maqsadi va tegishli talablarni hisobga olish kerak.

Uxlash uchun jihoz. Deraza bilan devordan to‘shakning oxirigacha bo‘lgan masofa kamida 40-50 sm, bo‘ylama tomoniga esa kamida 70-80 sm bo‘lishi kerak.Bu derazadan puflashi mumkinligi bilan bog‘liq va deraza yaqinidagi harorat bo‘shliqning qolgan qismiga qaraganda pastroq. To‘shakning yon tomonlaridan birining yonida kamida 50 sm bo‘sh joy bo‘lishi kerak.

Ish stoli. Ish stolidan derazagacha bo‘lgan masofa 100 -120 sm dan oshmasligi kerak, u to‘g‘ridan-to‘g‘ri yoki chap tomondan yaxshiroq yoritilishi kerak. Stoldan qulay o‘tirish va chiqib ketish uchun bo‘sh joyning kengligi kamida 75 sm bo‘lishi kerak.

Divan yoki kreslo o‘rindiqlari va qahva stoli orasidagi masofa kamida 30 sm bo‘lishi kerak.

Javonlar. Ular, masalan, uxlash joylaridan uzoqda joylashgan. Javonlar oldida erkin zonaning kengligi kamida 50 sm bo‘lishi kerak, shunda eshiklar to‘liq ochilishi yoki tortmachalarni tortib olish mumkin.

Televizor. Televizorning derazaga nisbatan joylashishi kun davomida dasturlarni yaxshi ko‘rishni ta’minlashi kerak. Shuning uchun, televizorni yorug‘likka, ya’ni deraza qarshisiga, derazali devorga yoki yorug‘likka qarshi ekranga ega bo‘lgan televizorni qo‘ymaslik kerak. Oynaning yaqinligi va ekranning yoritilishi ko‘rishga salbiy ta’sir etadi. Televizorni bo‘ylama devorlardan biriga yaqin joyda joylashtirish yaxshidir.

Jihozni tartibga solishda pardalarning qulay turishi uchun joy qoldirish kerak. Shuning uchun, derazalar bilan tashqi devorga ulashgan jihoz undan 10-20 sm masofada joylashgan bo‘lishi kerak. Eshikning cheti va unga ulashgan jihoz o‘rtasidagi masofa kamida 10 sm bo‘lishi maqsadga muvofiqdir.

Xonani yanada kengroq ko‘rsatish uchun xonaning orqa tomoniga katta va baland jihoz qismlarini joylashtirish tavsiya etiladi, bu yerda ularning hajmi unchalik sezilmaydi va asosiy bo‘shliqda past va mobil jihozlarni-divanlar, ko‘rpa-to‘shaklarni joylashtirish tavsiya etiladi.

Avval xonada bo‘sh joy uchun joy qoldirib, jihoz rejasini tuzish kerak. Agar rejadagi rejalashtirilgan jihoz joylashtirilmaganligi yoki yaqin joylashtirilganligi aniq bo‘lsa, o‘tish joylarini tashkil etish mumkin emas, ba’zi jihozlardan butunlay voz kechish kerak, masalan, ikkita emas, bitta o‘rindiq sotib olish maqsadga muvofiq bo‘ladi. Bunday muammo mehmonxonalarda mavjud, chunki nomerlarni jihozlash orqali minimal maydon bilan maksimal qulaylik yaratish mumkin. Mehmonxona nomerlarida uxlash, dam olish, ishlash, ovqatlantirish, narsalarni saqlash uchun jihoz bo‘lishi kerak. Uxlash, ishlash va narsalarni saqlash uchun jihozning tarkibi doimiy, ya’ni xonaning toifasi va sig‘imiga bog‘liq emas.

Yotoq joylarining jihozlanishiga qarab nomerlar quyidagicha bo‘lishi mumkin:

- bir yoki ikkita yotoqli (bir va ikki kishilik);
- bitta karavot va divan bilan (ikki kishilik);
- ikkita karavot va divan bilan;
- uch yoki undan ortiq yotoqli (ko‘p).

To‘shak divan bilan almashtirilsa, xonada yotoqxona javoni o‘rnatiladi. To‘shaklar bitta yoki ikkita bo‘lishi mumkin.

Mehmonxona nomerlarida joyni tejash uchun quyidagi jihozlardan foydalaniladi:

- ✓ birlashtirilgan bir element ikki yoki undan ortiq funksiyani bajaradi;
- ✓ o‘rnatilgan jihoz qurilish vaqtida ko‘zda tutilgan bo‘shliqlarda joylashgan;
- ✓ yig‘iladigan maxsus dizayn tufayli u yig‘iladi va kichikroq hajmlarni oladi (lager va pansionatlar uchun);
- ✓ yig‘iladigan turli maqsadlardagi mahsulotlar uchun har xil shakl va hajmdagi tuzilishda bog‘langan bir nechta almashtiriladigan elementlardan iborat.

Nomerning old tomonida ular odatda javonni qo‘yishadi, ko‘pincha statsionar o‘rnatilgan yoki biriktirilgan bo‘ladi. Agar old tomonda javon bo‘lmasa, u holda shlyapalar uchun tokchali ilgichlar va poyabzal uchun stend o‘rnatilgan bo‘lsa, unga oyna va javon osib qo‘yish tavsiya etiladi. Javon, agar uning o‘lchamlari imkon bersa, nomerda ham turishi mumkin. Yotoqxonada ular yotoqxona to‘plamining bir qismi sifatida o‘rnatilishi mumkin.

Nomerdagi stol ko‘pincha universaldir: nafaqat ovqatlantirish uchun, balki, birinchi navbatda, yozish uchun mo‘ljallanadi. Shuning uchun u cho‘zilgan shaklda yasaladi. Stollar odatda devorga yoki deraza yaqiniga joylashtiriladi. Yuqori toifadagi nomerlarda qahva stoli, suitlarda ish stoli bo‘lishi kerak.

Dam olish uchun eng yuqori toifadagi har bir nomerda kreslolar va divan bo‘lishi kerak. Divanlar to‘shakka aylantirilishi mumkin bo‘lgan burchak shaklida bo‘lishi mumkin.

Ko‘zgu uskunaning muhim elementi bo‘lib, u ikkita funksiyani bajaradi: amaliy (tashqi ko‘rinishni baholashga imkon beradi) va estetik (nomerni bezatadi, yoritadi va optik jihatdan kengaytiradi, shuning uchun oynani loyihalashtirishda uni ko‘zga ko‘rinadigan joyga o‘rnatish kerak. Har bir nomerda, uning toifasidan qat’i nazar, to‘liq uzunlikdagi yoki katta oyna, umivalnik ustidagi oyna yoki oyna devori bo‘lishi kerak. Ko‘zguni yaxshi ko‘rish ta’minlangan va osongina kirish mumkin bo‘lgan joyga qo‘yish yoki osib qo‘yish kerak. Oyna oldida 100-120 sm bo‘sh hudud bo‘lsa va qat’iy vertikal holatda osilsa maqsadga muvofiq, chunki vertikaldan har qanday og‘ish aks ettirilgan tasvirning nisbatlarini buzadi va oynadan foydalanishni qiyinlashtiradi. Ba’zi mehmonxonalarning risolalarida va taqdim etilayotgan xizmatlar haqidagi ma’lumotlarda to‘liq uzunlikdagi oynaning mavjudligi

qayd etilgan. Oynaning qarshisidagi devor tinch yorug‘lik ohangida saqlanishi kerak. Bu ko‘rinishni yaxshilaydi va kiyimning rangi bilan yoqimsiz kontrastga olib kelmaydi.

Har bir nomerda yotoqxona stoli bo‘lishi kerak. Ikki kishilik nomerda ko‘rpa-to‘shaklar qarama-qarshi devorlar bo‘ylab, burchakka yopilgan devorlar bo‘ylab turishi mumkin, birlashtirilishi va devorga qarama-qarshi turishi yoki bir-biridan ajratilishi mumkin, lekin boshi devorga qarama-qarshi bo‘lishi kerak.

4.3. Mehmonxona interyerining stilistik yo‘nalishlari

Mehmonxona xo‘jaligi insoniyat tarixidagi har qanday ijtimoiy formatsiyaga xos bo‘lgan, mehmonni hurmat qilish, uni qabul qilib olish va xizmat ko‘rsatish tantanalari kabi eng qadimgi an’analaridan kelib chiqadi. Mehmonxona xizmatlari turizm sohasining eng muhim tarkibiy qismlaridan biri hisoblanadi. Mehmonxona biznesida ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish, bu borada mavjud xorijiy tajribani, ularning rivojlanish tendensiyasini o‘rganish zamon talabi bo‘lib qolmoqda.

Mehmonxona kecha-yu kunduz, uch navbatchilikda, yigirma to‘rt soat davomida murakkab texnologik jarayonlar sodir etiladigan korxona bo‘lib, unda taklif etiladigan xizmatlar turistlar uchun avvalo, qulay va xavfsiz bo‘lishi kerak. Mehmonxona individual va jamoaviy joylashtirish vositasi sifatida jihozlangan aniq nomerlar soniga hamda toifasiga qarab xizmatlar yig‘indisini taklif qiluvchi korxona hisoblanadi[30].

Mehmondo‘stlik korxonalarining rivojlanishida AQSH alohida o‘rin tutadi. Tarixchilarning fikricha, birinchi karvonsaroy bu yerda Yevropadan ancha keyin, 1607-yilda paydo bo‘lgan. Dastlabki tavernalardan biri 1634-yili Bostonda ochilgan. 1642-yilda Nyu-Yorkda (o‘sha davrda u Yangi Amsterdam deb atalar edi) tavernalar gollandlar tomonidan ochilgan. Shu davrdan boshlab tavernalar jamiyat hayotining markaziga, askarlar va tijoratchilar uchrashadigan joyga aylandi. Ular nafaqat shaharlarda, balki katta yo‘llar yoqasida, ayniqsa, chorrahalarda ravnaq topdi. Nyu-Yorkning Brodvey ko‘chasidagi 70 xonali “Siti-otel” mehmonxonasi Qo‘shma Shtatlarda ochilgan birinchi mehmonxona bo‘ldi. Bu muhim hodisa 1794-

[30] M.R.Boltabayev, I.S.Tuxliyev, B.Sh.Safarov, S.A.Abduxamidov “Turizm: nazariya va amaliyot” O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligi tomonidan “Turizm” ta’lim yo‘nalishi talabalari uchun darslik sifatida tavsiya etilgan. TOSHKENT–2018-y.

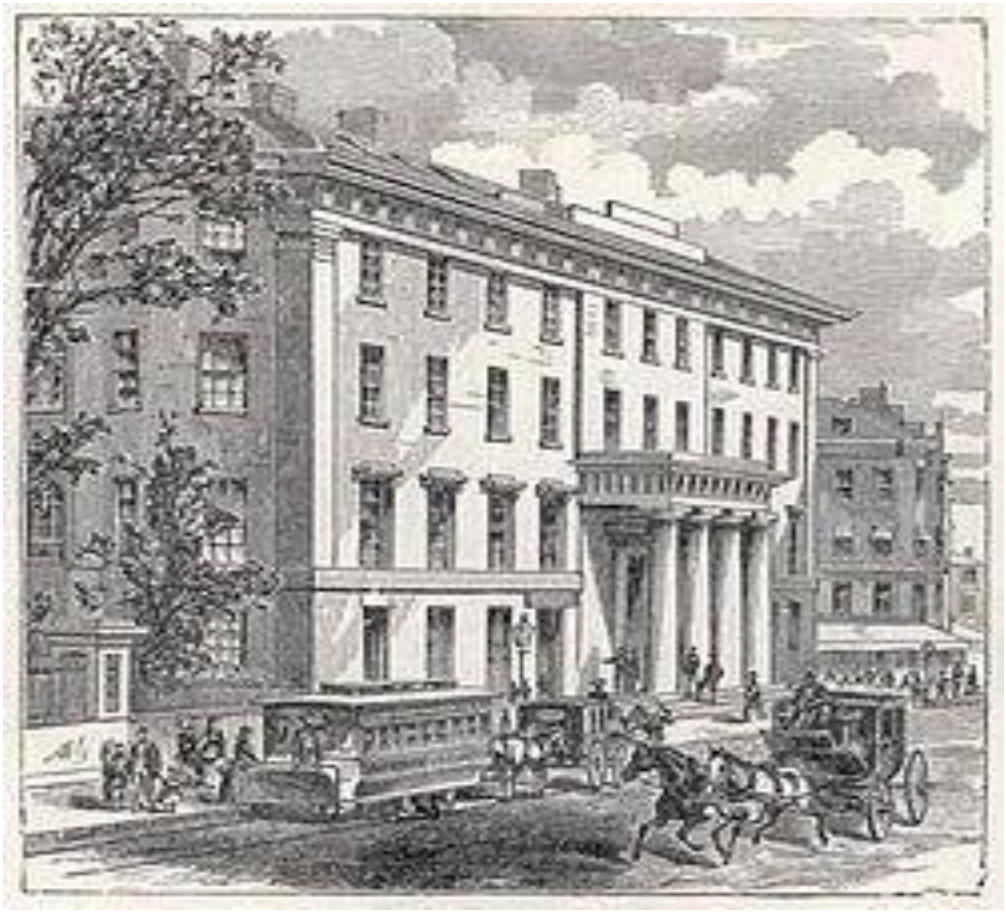
yilda sodir bo‘ldi. 1829-yilda Bostonda “Ta’mirlash” mehmonxonasi AQShdagi birinchi klassli, koridor xizmatchilari, qabul qilish xizmatiga ega, nomerlarning eshiklari qulflanadigan va hatto mehmonlarga bepul sovun beriladigan ilk mehmonxona ochilgan edi.

Bu hodisa AQShda turli mehmonxonalar ochilishiga turtki berdi. Sharqiy qirg‘oq shaharlarida, so‘ngra g‘arb va janubda ko‘plab mehmonxonalar ochildi. XIX asr oxiriga kelib bu yerda mehmonxonalarning ikki turi: katta, hashamatli va shinam mehmonxonalar hamda kichkina, eskirgan, arzon narxda xizmatlar taklif etuvchi mehmonxonalar tarqalgan edi. 1831-yilda Nyu-Yorkda ochilgan mashhur “Delmoniko” restorani AQShdagi birinchi restoran hisoblanadi.

O‘sha davrda AQShda restoran ishining rivojlanishiga fransuz an’analari katta ta’sir ko‘rsatdi. 1852-yilga kelib AQShning birinchi klassli har bir mehmonxonasi o‘z fransuz bosh oshpaziga ega edi. Taomnoma ham an’anaga ko‘ra fransuz tilida yozilardiki, bu inglizzabon mijozlar uchun muayyan qiyinchiliklar tug‘dirardi. “Delmoniko” restoranining sohiblaridan biri Jon Delmonikoning sa’y-harakati bilan birinchi marta ikki tilli taomnoma joriy etildi. Unda taomlarning fransuz va ingliz tilidagi nomlari qarama-qarshi joylashtirilgan edi. Bu an’ana saqlanib qoldi va yillar o‘tib butun jahonda keng tarqaldi.

XIX-XX asrlar chegarasida mehmondo‘stlik sanoati muhim tarmoqqa aylandi. Mehmonxona birlashmalari, aksiyadorlik jamiyatlari, korporatsiyalar mehmonxonalar qurish, mutaxassislar tayyorlash, narxlarni belgilash masalalari bilan shug‘ullana boshladi. XX asr boshida faoliyat ko‘rsatgan bunday uyushmalar orasida London mehmonxonalar sohiblari sindikati, Fransiya “Mehmonxona sohiblari uyushmasi”ni qayd etish mumkin.

Dunyoda mehmonxonalarning ko‘plab turlari mavjud. Har bir mehmonxonalar esa turli zamonaviy dizayndan foydalanishadi. Osiyo, Yevropa mamlakatidagi mehmonxonalar, mehmonxona-kazino kurortlari, dizaynerlik va san’at mehmonxonalari, butik mehmonxonalar va boshqalar byudjet stavkalari bo‘yicha juda oddiy xizmatlarni taklif qilsa-da dizayn jihatidan ular bir-biridan ajralib turadi. Mehmonxonalarning boshqa turi: kapsulali mehmonxonalar esa bu Yaponiyada yashash vaqtida oddiy ehtiyojlarga muhtoj bo‘lganlar uchun imkoniyat sifatida taqdim etiladi.



4.3.1-rasm. AQSHdagi ilk mehmonxona[31]

Tarixiy jihatdan turar-joy hududlari va obyektlari ba’zan ularning joylashgan joylari, masalan, daryo o‘tish joylarida, yirik savdo markazlarida yoki katta yo‘l bo‘ylarida qurilsa, ularning dizayni boshqacha uslubda quriladi. Zamonaviy davrda ko‘chmas mulk joylashuvi mehmonxona dizaynida muhim ahamiyatga ega bo‘lib kelmoqda. Qo‘shma Shtatlardagi ko‘plab mehmonxonalar turistlar yoki aholiga xizmat ko‘rsatadi. Mehmonxonada mehmonlar nomerni bir kecha ijaraga olishi yoki ijaraga olishdan bosh tortib boshqa turdagi nisbatan arzon variantlarini tanlashadi.

Mehmonxona nomeri nomidan ko‘rinib turibdiki, mehmonlarni qabul qiladigan joy. Biroq, egalari bu yerda televizor yoki kitob oldida, ichimliklar, yoqimli suhbat va boshqa tadbirlar bilan vaqt o‘tkazadilar. Shuning uchun, mehmonxona nomeri uydagi muhit kabi qulay joy bo‘lishi kerak[32].

Agar bir oila bir necha kishidan iborat bo‘lsa, har kimning manfaatlarini hisobga olish muhimdir. Ehtimol, oila a’zolaridan biri uchun kvartirada yashash xonasining ichki qismini ishlab chiqishda kompyuterda ishlash,

[31] Tremont-Xaus (Boston) - Vikipediya (wikipedia.org)
[32] http//www.250 foto idey dizayna gostinoy: soveti po viboru stilya, otdelki i mebeli-INMYROOM

ijodkorlik, hatto sport uchun joy ajratish kerak bo‘ladi. Bularning barchasi mehmonxona nomerini loyihalash bosqichida rejalashtirilishi kerak. Avvalo, mehmonxona nomerining markazini aniqlab olish zarur.

Mehmonxona nomerining dizayni vakolatli tartibdan ajralib turadi. Nomerdagi yashash xonasining fotosuratlariga qarab, interyerni rejalashtirish uchun turli xil variantlarni ko‘rish kerak bo‘ladi. Albatta, tanlov xonaning kattaligiga va funksionalligiga bog‘liq.

Nomerning o‘lchami atrofida divanlar va o‘rindiqlarni joylashtirishga loyiq emas. Birinchidan, bu o‘tgan asr va yashash xonasining zamonaviy dizayni bunday tartibni qat’iyan qabul qilmaydi. Bundan tashqari, boshqa funksional joylar uchun bo‘sh joy qoldirmasdan bo‘sh joyni faqat dam olish divanlari bilan band qilish mumkin.

Mehmonxonaning interyeri uchun eng yaxshi variant bo‘lib, boshqa jihoz qismlari guruhlangan markaziy guruhni ajratishdir. Odatda, eng maqbul usullardan biri kompozitsion markaz sifatida televizor va divan bilan dam olish maydoni tanlanishidir. Bundan tashqari, markaziy element sifatida kamin bo‘lishi mumkin, uning yonida o‘rindiqlar, suvenirlar yoki dam olish uchun hashamatli divanlar ham qo‘yilishi mumkin.



4.3.2-rasm. Mehmonxona nomeri

Mehmonxonada yashash xonasining dizayni uchun standart jihozlar to‘plami quyidagilardan iborat:

- divan;
- bir nechta kreslolar;
- kofe qaynatgich;
- dekorativ buyumlar;
- kitoblar uchun tokchalar.

Agar nomer katta bo‘lsa yoki u turli funksional yukni o‘z zimmasiga olishi kerak bo‘lsa, tabiiyki, bunga chek qo‘yish kerak emas. Mehmonxona nomerida kompyuter stoli, javonlar, bar stendlari bo‘lishi mumkin.

Tor xonani juda chalkashtirmaslik uchun bugungi kunda mashhur transformator modellariga urg‘u berilmoqda. Bunday jihozlar funksional hisoblanadi va juda kam bo‘sh joyni tejash imkonini beradi.

Ko‘plab zamonaviy ichki uslublar “toza varaqda” nomerlarda yashash xonasining dizaynini qabul qiladi. Ushbu texnik oddiy oq gips yoki bo‘yoq bilan devor va shipni bezashni o‘z ichiga oladi. Jihoz va dekor elementlari turli xil ranglarda tanlanishi mumkin: yorqin yoki to‘q rang ajoyib va zamonaviy interyerni nozik, yengil va qulay ko‘rinishga keltiradi.

Shimolga qarashli derazalari bo‘lgan yashash xonalari quyosh nuridan deyarli mahrum bo‘lib, ko‘pincha issiq ranglarda bezakni tanlash kerak. Yashash xonasining ichki dizayni quyoshning yetishmasligini qoplaydi, xonani yorqin va har qanday narsaga qaramasdan dam olish uchun qulay ko‘rsatadi. Shuningdek, agar xona qorong‘i bo‘lsa, yaxshi sun’iy yorug‘likka e’tibor qaratish lozim. Yashash xonaning har bir burchagini yoritadigan yaxshi jihozlangan chiroqlar unga mos keladi.

Asosiy tarixiy stillar

Qadimgi Misr. Misr stili san’atning jahon tarixidagi ilk stilidir. Bu davlat tarixi quyidagi bosqichlarga bo‘linadi:

- Eramizga qadar 5-4 mingyilliklar-dinastiyaga qadar bo‘lgan davr;
- Eramizga qadar XXVII-XXIII asrlar-eramizga qadar qadimiy podsholiklar;
- Eramizga qadar XXI-XXIII asrlar-o‘rta podsholiklar;
- Eramizga qadar XVI-XI asrlar-yangi podsholik davri;
- Eramizga qadar XI-IV asrlar-so‘nggi davr.

Misr arxitekturasining badiiy obrazliligi diniy mafkura bilan taqiqlanadi. Tabiat boshlang‘ich manba sifatida: yer, suv, o‘simlik, havo,

osmon. Shakl va gullarga taqlid tasviriy vositalarning haqiqiyligi illyuziyani haqiqatga yaqinlashtiradi va muhitni aniqroq ifoda etadi.

Qadimgi Misrliklar qurilishda karkas tizimining asoschilari hisoblanadi. Ustunlarning 3 ta turi asosiy elementlar sifatida foydalanildi: ular Palma, papirus, lotos ko‘rinishdagi ustunlar edi. Binolarning tomini yopishda «balka» tizimi ishlatilib, devorlar usti qamishlar bilan mustahkamlangan edi. Binolarning ichiga to‘liq gilamlar to‘shalardi. Tasviriy vositalar iyerogliflar orqali ifodalanar edi. Dekorativ va ornament san’atining asosiy mavzulari: lotos, papirus, palma, lavani daraxtlar shakllari, tok barglari, qushlar, baliqlar va hayvonlar edi.

Ornamentning barcha detallari qadimiy mistik g‘oya bilan boyitilgan edi. Kontrast ko‘rinishlar geometrik chizma ornamentlarda ifoda etiladi. Uslubning bosh xususiyati uning vazifasida ifoda etilar edi. Misrliklar turmush go‘zalligini bezak buyumlarda emas, balki, estetik garmoniyani to‘g‘ri tashkil etishda deb tushunardi. Qadimgi misrliklar madaniyatining o‘ziga xosligi yana ularning chuqur ramziyligida ifoda etilar edi.

Qadimiy misrliklar ichki va tashqi muhitni differensiyalashda va ular o‘rtasidagi mantiqiy aloqalarni aniqlashda ilk qadam qo‘ydilar. Alohida muhitning yagona badiiy tizimini yaratishgacha bo‘lgan qonuniy yo‘l bosib o‘tildi. Shakllar xususiyatini ochishda ranglar va borliqning o‘rni aniqlandi. Haykaltaroshlik va rasm san’atlarining arxitektura bilan birikish formalari aniqlandi.

Qadimgi Sharq, Xitoy, Hindiston va Yaponiya uslublari

Xitoycha uslub yaratilgunga qadar 5-3 mingyilliklarda Xuanxe havzasida yuksak rivojlangan Yanshao madaniyati mavjud bo‘lgan. Qadimgi Xitoy sivilizatsiyasini davriy klassifikatsiya qilish u yoki bu dinastiyalar boshqaruvi bilan aloqador.

- Eramizdan avvalgi II mingyillikdan eramizdan avvalgi III asrlar-Shan (In), Chjou, Sin, Xan dinastiyalari;
- Eramizdan avvalgi XVI-XI asrlar Shan dinastiyasi;
- Eramizdan avvalgi XI-III asrlar Chjou va Chjango dinastiyalari;
- Eramizdan avvalgi III asrdan eramizning III asrlarida-Sin va Xan dinastiyalari;
- III va IX asrlar-janubiy va shimoliy dinastiyalar-Xitoyning birlashuvi va Tan davlatining vujudga kelish davri;

– X-XIV asrlar-bosh dinastiya (imperiya)ning birlashib, Sune imperiyasining vujudga kelishi, mo‘g‘ullar istilosi va Yuan dinastiyasi boshqaruvi davrlari;

– XV-XIX asrlar-Min dinastiyasi, Xitoyning manchjurlar tomonidan zabt etilishi, Manchjuriya dinastiyasi hukmronligi davri.

Xitoy me’morchiligi an’analar mustahkamligi bilan ajralib turadi. Qurilish materiallarining o‘ta oddiyligi (asosan yog‘och mahsulotlari) diniy qurilish binolari (xramlar) va asosiy shakl-karkaslari tashqi tomonda mustahkam ustunlarga tayanib turadi, tomida esa asosan ikki va to‘rt qavat (skat)li yopma ishlanmalar o‘z yo‘nalishi bo‘yicha tom burchagiga yotgach, yuqoriga ko‘tarib (burib) qo‘yilgan. O‘tkir, yorqin ranglar Xitoy arxitekturasi va dizaynining muhim xususiyatidir. Xitoy interyeri (uy jihozlari)da jihoz: o‘rindiq, skameyka, karavot, taburetka, kreslolardan keng foydalanadi. Xitoy uylarida ko‘pincha maxsus shifrlangan o‘quv-murojaatlar bo‘lib, ularni sharqda tarqalgan (o‘sha davrda) fenshuy falsafasi qonuniyatlarini yaxshi bilgan odamgina o‘qib talqin eta olgan. Xitoy uylarini farqli tarzda “bog‘-uylar” deb atash mumkin.

Hindcha uslub. Hind madaniyati tarixini shartli tarzda quyidagi davrlarga bo‘lish mumkin.

– Eramizgacha III mingyillik-Harapt tamadduni;

– Eramizgacha II mingyillik-Ved davri, Indra Kulti (shaxs) bilan sig‘inish, braxmanum. Konstantin paydo bo‘lishi;

– Eramizgacha IV-II asrlar-Maurlar davri. Buddizmning sezilarli ta’siri;

– Eragacha III va eramizning V asrlari-Kushon-Gupt davri. Induizmning yangi diniy tizimi paydo bo‘lishi;

– VI-XII asrlar-bo‘linish (tarqoqlik bosqichi);

– XIII-XV asrlar-Dehli sultonligi davri;

– XVI-XVII arslar-Buyuk Mo‘g‘ul saltanati davri. Sikx diniy jamoasining vujudga kelishi;

– XVIII-XIX asrlar-Mustaqillikning boy berilish davri.

Hindistonning issiq va nam iqlimi o‘ziga xos arxitektura elementlarini taqozo etadi: ichki hovlichalar, tor yorug‘ o‘tish yo‘laklari, “chordji” karnizi “jami” panjaralari va hokazolar. Ustun va kolonnalar nafaqat tayanch nuqtalari, ayni paytda badiiy timsollar o‘rnida ham qo‘llanilgan. Turfa ranglar imoratlarni bezagan, devor va bino shiftlarida o‘simlik va hayvonot olamiga

xos rasmlar ko‘p bo‘lgan. Ularning barchasi muayyan belgi va simvol (ramz)larni ifoda etgan. Uncha baland bo‘lmagan, o‘yib naqsh berilgan jihoz asosiy foydalaniladigan buyum hisoblangan. Laklash keng tarqalgan.

Yapon uslubi. Yapon madaniyati tarixi shartli ravishda quyidagi davrlarga bo‘linadi:

- Eramizgacha VIII asr-Dzelson. Ba’zan bu bosqichni “aynlar mamlakati” deb ham atashadi;
- Eramizgacha III asrdan eramizning III asrgacha-Yayey, Bronza davri madaniyati;
- III-VI asrlar-Kofun (Yamato davri);
- VI-VIII asrlar-Nara, Buddizmning nufuzi din sifatida qabul qilinishi;
- IX-XII arslar-Xeyan (tinchlik va osoyishtalik);
- XII-XV asrlar-Kamakura, Muromati;
- XV-XIX asrlar-Mamoyama, Togukava Edo.

Sintoizm falsafasi yaponlarga tabiatga yaqin bo‘lishni taqozo etdi. Ana shunga ko‘ra yaponlarda uy-joy qurilish uy va tashqari hamohangligini hosil qiluvchi *suriluvchi* loyiha asosida qurilgan. Xona devorlari (fisuma va syodzi) ning balandligi barqaror tarzda 1,5 metr atrofida bo‘lib, xonani u yoki bu tomonga surish uchun qulay bo‘lgan.

To‘g‘ri yo‘nalish va to‘g‘ri burchaklar bosh geometrik mezon bo‘lgan. Dzen estetikasi bo‘yicha atrof-muhit kengligi ichki erkinlikni belgilab beradi. Yaponcha va bu fe’li tabiiylik degan ma’noni beradi. Yaponlar narsalar tabiiyligiga bezak berishni istamaganlar. Dzen buddizmning asosiy tushunchalaridan biri bo‘shliqdir. Ayni paytda, ular bo‘shliqni voqealar boshlanishi, avj olishi va xotima topishi sifatida tasavvur qiladi.Yapon uylarida jihoz kam qo‘llaniladi. Javon vazifasini devordagi nishalar bajaradi. Nishalardan biri ochiq bo‘sh holatda bo‘lib, odatda tantana va bayramlarda hovlidagi bog‘ gullari-ikebana va muqaddas statuyetkalar bilan bezatiladi. Eng oddiy buyumlar orqali tabiatning mislsiz go‘zalliklarini ifoda eta bilish imkoniyatlari Yaponiya arxitektura va dizayniga xos noyob xususiyatdir.

Antik davr. Qadimgi Gretsiya va Rim

Antik davr qadimgi Grek va Rim san’atining Uyg‘onish davri bosqichidir. U Bolqon yarim orolidagi Egey arxipelagi va kichik Osiyoning janubiy sohillarida vujudga keldi. Qadimgi Gretsiya madaniyati quyidagi davrlardan iborat:

- Eramizgacha XX-XIII asrlar-Krito Miken;
- Eramizgacha XII-VIII asrlar-Gomeo;
- Eramizgacha VIII-VI asrlar-Arxaik;
- V-IV eragacha-Klassik;
- Eragacha III-I asrlar-Ellinistik;
- Eragacha 146-yildan boshlab Gretsiya Rim provinsiyasiga aylandi.

Qadimgi Gretsiya qurilish madaniyati va dizaynini bezaklarning oddiyligi, kompozitsiyalarning real va haqqoniyligi, umumiy shakl va barcha qismlar proporsionalligi, arxitektura estetik qarashlar uyg‘unligi kabi xususiyatlar ajratib turadi. U yerda “Order” deb atalgan badiiy qurilish tizimi ishlab chiqildi. Qadimgi Grek me’morchiligi ana shu yo‘nalish (order)ning ikki shaklida rivojlandi: ular “Dori” va “Ioni” orderlari deb nomlanardi. Keyinchalik yana bir shakli “Korinf” order usuli deb ataldi. Ellinistik davrda bu madaniy qurilish shakli O‘rta Yer va Qora dengiz sohillaridan Yaqin va O‘rta Sharq davlatlari (Hindistongacha) hududlarigacha keng tarqaldi, ya’ni, u yerlarda mahalliy Ellinistika san’ati maktablari paydo bo‘ldi. Gretsiya mustaqillikni yo‘qotgach, Rim provinsiyalaridan biriga aylandi. Ammo order namunasi bo‘lib qolaverdi. O‘sha davrdagi Rimning mashhur shoiri Goratsiy bu haqida: “Asir bo‘lgan Gretsiya qadimiy bosqinchilarni o‘z asiriga aylantirdi”. Shunday qilib, qadimgi grek va ellinistik madaniyati an’analari Qadimgi Rim madaniyati tarkibida rivojlana bordi. Qadimgi Rim san’ati rivojlanishini quyidagi uch davrga bo‘lib o‘rganadilar:

- Eramizgacha bo‘lgan VIII-VI asrlar-podshohlar davri;
- Eramizning I-V asrlari-Imperiya davri;
- Eramizning 410-yilligigacha-Vestgotlar zarbalari ostida Rim imperiyasining qulash davri.

Agar qadimgi grek xramlari Olimpda yashayotgan yer Xudosi uchun qurilgan bo‘lsa, ulug‘vor Rim qurilmalari ularni Yevropa bo‘ylab tarqatdi. Rimliklar order tizimini rivojlantirib, uning “toskan” va “kompozitiv” kabi yangi shakllarini yaratdi. Kesson potoloklari, Rim arkasi, kollektorlar, akveduklar hamda qurilishda sementdan foydalanish kabi yangiliklar Rim me’morchilik maktabidan boshlanadi.

O‘rta asrlar. Gotika

Gotika (italyancha gotica-gotcha, german qabilasi-got, varvar) XII asr o‘rtalaridan XV-XVI asrlarda mavjud bo‘lib, o‘z nomini uyg‘onish davrida olgan O‘rta asr san’ati va madaniyatiga, shu jumladan, Markaziy va Sharqiy

Yevropa qurilishiga ma’lum darajada nuqta qo‘ygan uslubdir. Gotika uslubida o‘rta asrlar jamiyatining qurilish tizimiga keskin o‘zgartirishlar kiritildi. Yetakchi me’moriy-tarx shahar sobori bo‘lib qoldi. Gotika arxitekturasining karkas tuzilishi sobor qurilishlarining balandlik va kengligiga imkoniyatlar yaratdi va devorlarda keng, katta derazalar (vitraj) qurish amalga kirdi. Soborlarning yuksaklikka ko‘tarilgan minoralari egilgan statuelar, oyna va portyellaridagi murakkab ornamentlari bilan xarakterlanadi, ulardagi simvolik allegorik ko‘rinishlar yangicha his-hayajon, lirik kayfiyatlar paydo qiladi, jonli tabiatga qiziqish kuchayadi.

Gotika dizaynida boshqa uslublarga nisbatan keskin farqlar mavjud: ulkan oynalar, rang-barang vitrajlar, yorug‘lik ta’sirlari, minorachalar shular jumlasiga kiradi.

Uyg‘onish davri *(Renessans)*

Renesans G‘arbiy va Markaziy Yevropa davlatlarida XIV-XV asrlardagi va boshqa mamlakatlarda XV-XVI asrlardagi yaxshi davri bo‘lib, o‘rta asr sivilizatsiyasiga yangi zamon madaniyatiga o‘tish davridir. Bu madaniyatning o‘ziga xos belgilari: dunyoviylik qarashlardagi insonparvarlik, antik dunyo madaniyatiga munosabat, uni qayta tiklash (Uyg‘onish davri shunday kelib chiqqan). Bu uslub Italiyada paydo bo‘ldi. Unda inson qobiliyatining cheksizligi, uning aqli va irodasiga yuksak baho berilib, sxalastika va aspetizm qarashlardan voz kechadi. Bu davr me’morchiligida dunyoviy imoratlarga urg‘u beriladi. Order uslubidan unumli foydalanib, o‘z arxitektura qurilishlariga buyuk yorqinlik, garmoniya bag‘ishlaydi.Dizaynda ham yangicha estetik qarashlar paydo bo‘ldi. Endi katta-katta imoratlar aylana arkalar bilan yog‘ochlarga o‘ymakorlik naqshlari berish, har bir detalning nisbatan mustaqilligi ushbu davrga xosdir.

Barokko. Yevropa va Amerika san’atining XIV asr o‘rtalaridan XVIII asrgacha bo‘lgan yo‘nalishlaridan biridir. (*Barocco*-italyancha so‘z bo‘lib, “ajoyib”, “qiziq” degan ma’nolarni anglatadi).

Barokko dunyo hodisalarining murakkabligi va o‘zgaruvchanligini ifoda etadi. Bu usulga kontrast obrazlar dinamikasi, affiksatsiya, ulug‘vorlik va tantanavorlik xosdir.Barokko me’morchiligida tezkorlik va tez o‘zgaruvchanlik xosdir. Barokkoni “Lyudovik XIV” uslubi deb ham atash mumkin.

Rokoko. Yevropa san’atining XVIII asr o‘rtalariga xos bo‘lgan uslubiy yo‘nalishidir. Rokokoga real hayotdan yuz o‘girish, fantaziya muhitiga kirish,

afsonaviy syujetlarni va erotik holatlarni teatrlashtirilgan holda ko‘rsatish xosdir. Rokoko dekoratsiyalarga va devoriy suratlarga o‘ta nafislik xos bo‘lsa-da, mazmunan sayoz va yuzakidir. Bu dekorativ san’at XVIII asr madaniyati rivojidagi yuksak bosqich bo‘lib, unga intim kayfiyat, shaxsiy qulaylik, komfort tegishlidir. Bu uslubni Lyudovik XVning “durdona” uslubi deb ataydilar.

Klassitsizm-XVII asr boshlaridan XIX asrgacha bo‘lgan antik merosni ideal deb bilgan san’at yo‘nalishidir (“classicus”-namuna) XVIII asrda klassitsizm maorif-ta’lim bilan bog‘liq tarzda rivojlandi. U falsafiy ratsionalizm g‘oyalariga, dunyoning qonuniyatlar asosida rivojlanishiga, maftunkor tabiatga va qahramonona ezgu g‘oyalarga tayandi. Klassitsizm me’morchiligiga aniqlik va geometrik shakllarning qonuniyatlari xosdir.

Ampir-arxitektura va dekorativ san’at rivojlanishidagi XIX asr boshlanishidagi klassitsizm uslubining tugash davridagi yo‘nalishdir (fransuzcha “empire” so‘zidan olingan bo‘lib, “imperiya” ma’nosini bildiradi). Monumental shakllarga, harbiy emblema va ornamentlarga urg‘u berildi, Rim imperatorlik merosining badiiy jihatlariga, qadimgi grek arxaikasiga, qadimgi Misr harbiylarining kuch va qudratiga yuksak baho berildi. Ampir davriga Napoleon hukmronligi davrida asos qo‘yildi.

Viktoriya uslubi-qirolicha Viktoriyaning (1837-1901-yillardan) Angliyada hamda uning turmush o‘rtog‘i shahzoda Konsort Albert (1819-1861-yillar) hukmronligi davridagi Britaniya imperiyasining “oltin davri” hisoblanadi. Viktorian uslubning eklektik va o‘ziga xos chalkashligi uning “puritan” uslubiga tabiiy munosabatidan hamda qirolicha Anna va Georgiy uslublariga qaratilgan holda vujudga keladi. Bir qancha Viktorian uslublari mavjud bo‘lib, ularning har biri o‘ziga xos xususiyatlarga ega:

- Neogotik viktorian me’morchiligi;
- Viktorian-italyancha;
- Ikkinchi imperiya viktorian uslubi yoki mansardlar uslubi;
- Xalq viktorian uslubi;
- Gal me’morchiligi uslubi;
- Richardson roman me’morchiligi uslubi;
- Qirolicha Anna viktorian me’morchiligi;
- Gotik uyg‘onish.

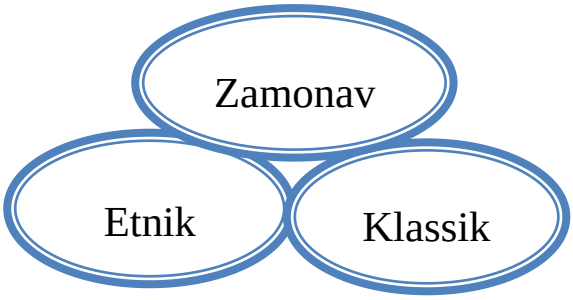
Eklektika yoki tanlov me’morchiligi XIX asrning ikkinchi yarmidagi yetakchi uslubiy yo‘nalish edi (“*eclecticos”* grekcha so‘zdan olingan bo‘lib,

“tanlovchi” ma’nosini beradi). Klassitsizmdan farqli o‘laroq, eklektika yangi konstruktiv imkoniyatlardan foydalanishda cheklanmas edi. Bu uslubda barcha tarixiy davrlarga xos yo‘nalishlar aralash holda qo‘llanadi.

4.4. Mehmonxona interyerini shakllantirishning tarixiy, zamonaviy va etnik stillari

Shuningdek, ichki dizaynning o‘ziga xos uslublari ham mavjud.

Ichki dizayn uslublarini tasniflash uchun juda ko‘p mezonlar mavjud, ammo global miqyosda ular 3 guruhga ajratiladi. Bularga tarixiy, zamonaviy va etnik uslublar kiradi. Qadimgi Rim va Yunon me’morchilik an’analari bo‘yicha bajariladigan interyerlarni «tarixiy» yoki ko‘proq “klassik” deb atashadi.



4.4.1-chizma. Ichki dizayn uslublari[33]

Zamonaviy uslublarga quyidagilar kiradi:

- Minimalizm uslubi
- Skandinaviya uslubi
- Loft uslubi
- Hi-tech uslubi
- Texnik uslubi
- Art-Deco uslubi
- Ekologik uslub
- Retro uslubi
- Pop-Art uslubi
- Boho uslubi
- Kitch uslubi
- Eklektika uslubi

Klassik uslublarga quyidagilarni kiritish mumkin:

[33] http//www.Stili Interera [Foto + Opisaniye] - 24 stilya dizayna s nazvaniyami (designwiki.ru)

- Modern uslubi
- Provans uslubi
- Gotik uslubi
- Barokko uslubi
- Imperiya uslubi
- Klassitsizm uslubi
- Rokoko uslubi

Etnik uslublarga esa quyidagilar kiradi:

- Ingliz uslubi
- O‘rta yer dengizi uslubi
- Yaponiya uslubi
- Xitoy uslubi
- Afrika uslubi

Zamonaviy uslublar

Zamonaviy dizayn uslubi boshqa uslublardan qimmat yoki hashamatliligi bilan emas, balki zamonaviy va funksional interyer bilan ajralib turadi. Barcha zamonaviy yo‘nalishlar bir-biri bilan yaxshi aralashadi va ularning chegaralari juda shartli bo‘ladi. Bu bizga turli jihozlardan sifatlarni birlashtirish va albatta, noyob dizayn qilish imkonini beradi. Zamonaviy oshxona dizaynini misol keltirishimiz mumkin.

Minimalizm uslubi. Interyerda sof minimalizm kamdan-kam hollarda qo‘llaniladi. Vizual ravishda kichik xonalar uchun ideal uslub bo‘lsa-da, amalda u funksionallikka erisha olmaydi. Ammo minimalizm boshqa zamonaviy uslublar uchun asos hisoblanadi. Shuning uchun u birinchi bo‘lib ishlatiladi. Ya’ni interyerning deyarli barcha zamonaviy uslublarini asosiy tugatish minimalizmda amalga oshiriladi, keyin dekor, jihoz va yorug‘lik boshqa yo‘nalishlarda ishlab chiqariladi. Devorlar oq bo‘yoq bilan bo‘yaladi. Shift oq rangli, ko‘pincha chiroqsiz (Amerikada devor chiroqlari va yoritgichlar tufayli yorqin ko‘rinadi). To‘g‘ri burchakli, silliq chiziqlar va yumaloqsiz, zargarlik buyumlari va dekorlarning siluetlari butunlay chiqarib tashlanadi. Narsalarni saqlash uchun katta javonlar yoki shiftga va devorlarning rangiga o‘rnatiladi yoki tayyorlanadi. Uslub faqat go‘zallik uchun xizmat qiladigan aksessuarlar mavjudligini qabul qilmaydi. Ichki qismdagi har bir narsa muayyan funksiyani bajarishi kerak, aks holda bu yerda mutanosiblik bo‘lmaydi. Zamonaviy ko‘zga tashlanmaydigan rasmlar zargarlik buyumlari sifatida ishlatilishi mumkin.

Skandinaviya uslubi. Ushbu uslub go‘zallik va funksionallik jihatidan eng yaxshi, eng dolzarb, muammosiz, xavf-xatarsiz hamda yorug‘ ichki uslublardan biridir. Skandinaviya uslubi minimalizmga o‘xshaydi, lekin ranglar va materiallarda katta o‘zgarishlarga ega. Uslubning asosi oq rang, oddiy, yog‘och, to‘yinmagan aksent ranglardir. Zamonaviy yo‘nalishlarga tegishli bo‘lsa-da, ba’zi narsalar retro uslubida bo‘lishi mumkin. Minimalizmdan farqli o‘laroq, tarix va to‘qimachilik bilan juda ko‘p arzon aksessuarlar mavjud.

Loft uslubi. Dastlab, loft uslubi katta maydonlarni va katta derazalarni, baland shiftlarni va bo‘sh joylarni talab qiladi. Eniga qo‘yilgan chegaralar tufayli ko‘pchilik bu uslubni turli yo‘llar bilan tushunishadi. Umumiy xususiyatlari: ideal sirtlarga, tabiiy materiallarga, tabiiy ranglarga, noyob va yorqin aksent narsalarga, g‘ishtlarga maxsus nurlarga va ustunlarga ehtiyoj yo‘q. Loft zamonaviy uslub, bu yerda texnik yechimlar turlanmaydi, balki o‘rnatiladi va namoyish etiladi. Qo‘pol yuzalar xunuk bo‘lmasligi uchun biroz ishlov beriladi.

Hi-tech uslubi. Texnologik gadjetlar va murakkab yorug‘lik manbalari bilan to‘ldirilgan minimalizm uslubiga o‘xshash usullardan biridir. Bu juda qimmatga tushadi, chunki u kanonlarga mos keladigan metall va shisha talab qiladi.

Birinchi navbatda yuqori texnologiyali uslubda zamonaviy, murakkab va qimmatbaho texnika va lampalar ishlatiladi. Aksessuarlar va dekor deyarli yo‘q. Ularning roli ko‘plab yorug‘lik manbalari va boshqa barcha narsalar bilan to‘ldiriladi. Yuqori oqimda hech narsa saqlanmaydi: hatto oddiy eshik yoki radiator ham butun imijni buzadi. Yuqori texnologiyalar zamonaviy uslublarning eng qimmatidir.

Texnik uslub. Yuqori texnologiyalarning texnologik-minimalistik o‘zgarishi, faqat kerakli narsalar qoldirilgan va barcha qo‘shimcha dizayn qo‘llanilmaydi. Aniq chiziqlar, geometrik shakllar va sovuq materiallarning ko‘pligi shisha, plastmassa, metall bilan qattiq jihozlangan uslublardan biridir. Ko‘pchilik uchun bunday interyer uy uchun noqulay va yaroqsiz ko‘rinadi. Texnik uslubda kulrang, oq, po‘lat uslubidagi asosiy ranglardan foydalaniladi. Daraxt faqat manzarali tarzda bezashda ishlatiladi.

Art-deco uslubi. Zamonaviy va klassik uslublarni aralashtirishga yo‘l qo‘ymaslik qoidasi buzilgan eklektik uslub. Glamour, yuqori narx, chiroyli ranglar, shakllar va davrlarning juda chiroyli kombinatsiyasi. Deyarli hech

qanday cheklovga ega bo‘lmagan murakkab uslub. Men sizga faqat professional dizaynerni jalb qilishni maslahat beraman.

Ekologik uslub. Uslubning nomi o‘zining nomi bilan ham ma’lum. Bu tabiiy materiallar, yovvoyi tabiat elementlari va tabiiy ranglarni birlashtiradi. Jihoz faqat oddiy va to‘g‘ri shaklda bo‘ladi. Ichki bezatish uchun sun’iy o‘tlar, toshlar, tabiiy yog‘ochdan tayyorlangan aksessuarlar mos keladi. Xatolar ehtimoli jihatidan eng xavfsiz uslub.

Retro uslub. Zamonaviy retro uslubi. Bunday dizayn o‘tmishning ba’zi davrlari, masalan, AQSh o‘tgan asrning 60-yillari haqidagi g‘oyalarini giperbolizatsiya qiladi. Aytgancha, eski sovet kreslolarining ayrim modellari 60-80-yillardan deyarli farq qilmaydi. Faqatgina taxta rangida farqlari bo‘ladi. Yorqin sariq, qizil yoki ko‘k bo‘lishi kerak. Ko‘plab jihozlarda bunday o‘rindiqlarni sotib olish uchun reklamalar osilgan bo‘ladi. Bu ayyor dizaynerlarning tanlovidir.

Pop-Art uslubi. Pop-Art bu-yorqin uslub bo‘lib, unda ma’lum bir davrning ommaviy madaniyatiga mos yozuv shakllari dekor sifatida ishlatiladi. Yorqin to‘yingan va ba’zan kislotali ranglarning ko‘pligi bilan ajralib turadi. Ko‘p aksessuarlar, naqshlar, plakatlar, chizmalarni ham shu uslubda ko‘rishimiz mumkin. Ko‘pincha kino yoki musiqa mavzusida xonalarni bezash amalga oshiriladi. Pop-Art uslubida jihoz juda oz, lekin har bir element o‘ziga xosligi bilan e’tiborni tortadi. Yorqin aksessuarlar va dekorativ kompozitsiyalar, plakatlar, yodgorlik va jihozlar dizayn elementlari sifatida qo‘llaniladi.

Boho uslubi. Boho uslubi Fransiyada arzon dekoratsiya qilish va bezatish elementlari bilan yashash joyini bezash istagida paydo bo‘ldi. Dekor sifatida xizmat qiladigan bozorda sotib olingan tarixni o‘zida mujassamlashtirgan juda ko‘p rangli narsalardan foydalaniladi. Vaqtinchalik uyni bezash uchun yaxshi imkoniyat, lekin to‘liq ta’mirlash uchun asosiy uslub sifatida tavsiya qilinmaydi.

Kitch uslubi. Kitch klassik san’atni inkor etadigan ekstravagant, hatto isyonkor uslub deyishimiz ham mumkin. Ushbu uslubdagi zamonaviy interyerlar dizayn haqidagi barcha tiplarni buzadi. Kitchning asosiy belgilari mos kelmaydigan ranglarning kombinatsiyasi, turli madaniyatlardan ko‘plab aksessuarlar, qarama-qarshi uslublarga xos bo‘lgan tafsilotlarni aralashtirish, klassik narsalarning “noaniqligi”ga ataylab e’tibor berishdan iborat. Haqiqiy kitch uchun klassikalarni ataylab eslatuvchi aksessuarlardan foydalaniladi. Bu

uslubda bezatish uchun oddiy matodan, sun’iy favvoralardan tayyorlangan pardalarni ham ishlatishimiz mumkin. Tugatish maqsadida ko‘pikli ustunlar, plastmassadan tayyorlangan “yog‘och” kabinetlar yoki marmardan yasalgan aksessuarlar ishlatiladi.

Eklektika uslubi. Bu uslub barcha uslub va yo‘nalishlarni, ranglarni va shakllarni, g‘oyalarni va davrlarni aralashtirish natijasida yaratilgan uslublardan biridir. Bu uslubda kamdan-kam chegaralar qo‘yiladi. Yana bir narsa, bunday yo‘nalishni amalga oshirish juda qiyin. Chunki bu uslub barchaga ham yoqavermaydi.

Klassik uslublar

Klassik uslubda ta’mirlash uchun byudjet zamonaviy uslubga qaraganda ancha ko‘p sarflanadi. Bunday ta’mirlash har doim ham to‘g‘ri hisoblanmaydi. Hatto kichik xatolar ham klassik uslubni boshqa uslubga aylantirishi mumkin. Shuning uchun klassik uslubda ta’mirlashning asosiy qoidasi: dizaynerni ishga olish va yaxshi byudjet tuzish. Bu usul ko‘pchilikka yoqmasligi mumkin, lekin bunday ta’mirlash har doim bir nechta narsalarni o‘z ichiga oladi. Bu uslubdan foydalanish uchun siz o‘zingizning kuchingiz va byudjetingizga mutlaq ishonchga ega bo‘lishingiz kerak.

Modern uslubi. 1900-yillarda davrlarning birlashmasida paydo bo‘lgan ichki uslubni tushunish va tavsiflash ancha qiyin. Interyerda zamonaviy klassik uslublarning naqshlarini namoyon etishda va umumiy soddalashishda namoyon bo‘ladi. Birinchidan, ichki bezatish va jihozning tabiiyligi, ammo bu ko‘rinish zamonaviy tendensiyalardan uzoqdir. Shuning uchun uslub klassikaga tegishli hisoblanadi. Jihozda barcha narsa silliq chiziqlarda, ko‘plab o‘yilgan tuzilmalar va yog‘ochlardan foydalaniladi. Ikkinchidan, tabiiy jigarrang soyalarda, boshqa klassik uslublardan farqli o‘laroq, ko‘pincha oq rangga bo‘yalgan bo‘ladi. Aksessuarlarni ichki dizaynda kitch uslubiga o‘xshash tarzda va hashamatsiz, lekin ko‘p miqdorda ishlatiladi. Rang sxemasi tabiiy, sof to‘yingan soyalarsiz bo‘ladi.

Provans uslubi. Provans etnik kelib chiqishi mumkin, chunki aslida bu fransuz ichki uslubi hisoblanadi. Provans qimmat yoki hashamatli emas, balki qulaylik va muloyimlikni yoqtiradiganlarga yoqadi. Ko‘p miqdorda to‘qimachilik, pastel to‘yinmagan ranglar (asosan ochiq ko‘k), oltin o‘rniga bronza, butun dizayndagi silliq chiziqlardan foydalaniladi. Bu fransuz provinsiyasining kayfiyatini yaratadi.

Gotik uslubi. Yuqori shiftlar va toraygan derazalar, asosan, quyuq ranglarda, kamida sovuq soyalar bilan interyerni hosil qiladi. Qandillardagi vitrajlar, o‘yilgan naqshlar va shamlar gotik uslubi uchun xarakterli bezaklardir. U monumental tarzda qabul etiladi. Yuqori narxni yo‘qotmasdan yanada qat’iy uslub, lekin u hali ham ataylab hayratlanarli tarzda qabul etiladi.

Barokko uslubi. Provans bilan maksimal kontrastda bo‘lib, interyerda Barokko uslubi ataylab hashamat va ortiqcha narsalar bilan bezatilgan uslublardan biri. Xususiyatlari: marmar, chinni, o‘yma, qattiq jihoz, tashish javonidan iborat. Xonadagi har bir element va dekor murakkab bo‘lishi kerak. Uslub shunchaki juda qimmat va har bir detalga bir tonna pul va vaqt sarflanganini ko‘rishimiz mumkin. Faqat katta uylar uchun o‘rinli hisoblanadi.

Imperiya uslubi. Tantanali kayfiyatda, marosimlarda va noaniqlikda imperatorlik uslubini bildiradi. Ustunlar umumiy ko‘rinadi. Barokkodan farqli o‘laroq, ichki dizaynda bu uslub bir xil umumiy taassurot bo‘lsa-da, yuqori qiymati nisbatan ko‘proq bo‘ladi.

Klassitsizm uslubi. Klassitsizm uslubining asosiy g‘oyasi nafaqat ichki dizayndagi ratsionallik, soddalik va qat’iyatlilik, balki boshqa klassik uslublar bilan ham taqqoslashga o‘rinlidir. XVII asrning boshida elita uchun oqilona g‘oyalar, albatta, zamonaviylardan farq qiladi. Interyerda odatda klassitsizm uslubida yuqori sifatli jihoz, kam yaltiroq, kristall, ochiq rangli pardalar ishlatiladi.

Rokoko uslubi. Ko‘p jihatdan barokko uslubiga, klassitsizm va imperiya uslublariga o‘xshash bo‘lsa-da, hali ham ba’zi o‘zgacha xususiyatlarga ega. Miqdori va ishlatiladigan ranglar katta ahamiyatga ega. Devorlarni bezash uchun juda ko‘p rasmlardan foydalaniladi.

Etnik uslublar

Uy uchun original dizaynni izlashda siz xorijiy dizaynlardan ilhom olishingiz mumkin. Hatto kichik shahar kvartirasida ham o‘ziga xos muhit yaratib, ko‘proq taassurot qoldiradigan mamlakatning uslubini tanlashingiz mumkin. Atrof-muhitni yaratish uchun sintez qilingan aksessuarlar, shu jumladan, qo‘lda ishlangan narsalar foydali bo‘ladi. Eng murakkab (yomon tomonga emas, balki chindan ham zamonaviy dizayn yaratish nuqtai nazaridan) dizayn uslubi hisoblanadi.

Ingliz uslubi. Devorlari devor qog‘ozi, ko‘pincha kulrang yoki quyuq yashil (Oksford yashil), vertikal chiziqlar bilan bezatilgan. O‘yma elementlar

bilan tabiiy yog‘och gullar jihoz ishtirokida yaxlit bir dizaynni hosil qiladi. Iqlim va kam miqdordagi quyoshli kunlar tufayli kunduzdan qorong‘igacha bo‘lgan umumiy ranglar jilolanadi. Asosiy yoritish o‘rtacha emas, balki yuqori darajada bo‘ladi.

O‘rta Yer dengizi uslubi. Turli mamlakatlarning xususiyatlarini o‘z ichiga olgan jamoaviy tasvir. Bu ichki yorug‘lik bilan to‘ldiriladi, chunki bu yerda katta derazalar mavjud. Jihoz va bezak uchun tabiiy yog‘och ishlatiladi va xonaning o‘zi yengil ranglarda bo‘yalgan bo‘ladi.

Yaponiya uslubi. Stilistikaga xos bo‘lgan qat’iylik, yapon ichki qismlarini o‘xshash tarzda hosil etiladi va ular originallik bilan ajralib turadi. Shuning uchun mintaqamizda yapon uslubi qisman ishlatiladi. Minimal jihoz, yengil va tabiiy soyalar va tabiiy materiallardan foydalaniladi.

Xitoy uslubi. Avvalgilariga o‘xshab qat’iy uslub emas, shuning uchun yorqin ranglar, ko‘plab aksessuarlar va xonalar funksional zonalarga bo‘linadi. Xitoy interyerining muhiti tinch va osoyishta dam olishni talab qiladi.

Afrika uslubi. Etnik uslublarning o‘ziga xosligi bilan ajralib turadi. Issiq cho‘l quyoshini eslatadi. Maxsus aksessuarlar uzoq Afrika xalqlari, ularning hayoti va hunarmandchiligi haqida gapiradi. Haqiqiy charm, mo‘yna va bambukdan yoki ularning yuqori sifatli imitatsiyasidan foydalaniladi.

Hozirgi davrda an’anaviy interyerlar tarixda ma’lum bo‘lgan barokko va klassitsizm yo‘nalishlarining stilizatsiyasi (qayta ishlash) orqali yaratiladi. Agar klassik yoki etnik uslublardan foydalanishning iloji yo‘q bo‘lsa va byudjet cheklangan bo‘lsa, unda zamonaviy uslubda xonani bezatish mumkin.

Hozirgi zamon mehmonxonalarining me’morchilik yechimi juda rang-barang: bir qavatli motellardan 88 qavatli osmono‘par binogacha, polineziyaliklarning turar-joyi uslubida qurilgan kulbalardan hozirgi zamon me’morchiligining oynavand-beton majmualarigacha. Ayni paytda, zamirida iqtisodiy mulohazalar yotuvchi bir nechta asosiy texnik yechimlarni qayd etish mumkin. O‘rtasida lift joylashgan to‘g‘ri to‘rtburchak binoda eng sodda yechim hisoblanadi. Har bir qavatdagi lift maydonchalaridan binoning ikki tomoniga qarab uzun yo‘lak ketgan, yo‘lakning ikkala tomonida nomerlar joylashgan. Shahar markazida yer maydoni qimmat turgan holda mehmonxona binosi yuqoriga qarab minora shaklida yuksalib boradi, bunda yo‘lak uzunligi qisqaradi. Ba’zan u halqa shaklida bo‘lib, uning ichida lift shaxtasi joylashadi.

Eski mehmonxonalarning binolari ko‘pincha ichki hovlili “quduq” shaklida bo‘lgan. Hovlida mehmonlarning ekipajlari turgan. Binoning bunday shaklida nomerlar bir qismining derazasi ichki hovliga qaragan. Bunday mehmonxonalarni keyinchalik rekonstruksiya qilish jarayonida ichki hovli ko‘pincha shaffof tom bilan to‘silgan va atrium hosil qilingan.

Kurort mehmonxonalari binosi o‘ziga xos xususiyatga ega. Bunda deraza dengizga qaragan nomerlarga mumkin qadar ko‘proq ega bo‘lishga harakat etiladi. Shu maqsadda, agar joy relyefi imkon bersa, mehmonxona binosi tog‘ yonbag‘iri bo‘ylab dengizga tushib boradigan katta “pillapoyalar” shaklida quriladi. Shunda barcha nomerlar derazasi dengizga qaraydi. Tekis qirg‘oqlarda uch qirrali yulduz shaklidagi (rejada) binolar ayniqsa, ko‘p quriladi. Har bir qirra bo‘ylab yo‘lak o‘tadi, yo‘lakning ikki tomonida nomerlar joylashadi. Bunday yechimda nomerlarning uchdan ikki qismi dengizga qaraydi.

Shuningdek, saroy me’morchiligi namunalarini, chunonchi, Yevropadagi ayrim hashamatli mehmonxonalarni ham qayd etish mumkin. Ular dastlab haqiqatdan ham zodagonlarning saroyi bo‘lgan va keyinchalik mehmonxonalarga aylantirilgan.

Motellar ham o‘z xususiyatlariga ega. Ularning aksariyati ikki qavatli bo‘ladi. Bu juda qulay, chunki qimmatga tushadigan liftlar qurish talab etilmaydi. Ammo binoning o‘zi ancha katta maydonni egallaydiki, bu ayni holda ahamiyatsiz, chunki motellar odatda yer nisbatan arzon turadigan shahar tashqarisida joylashadi.

Mehmonxonalar qurilishi ko‘p yillik amaliyotida bir nechta foydali tavsiyalar ishlab chiqilgan. Ularning ayrimlarini sanab o‘tamiz:

1. Mehmonxona o‘z xarajatlarini maqbul muddatlarda oqlashi uchun qurilish qiymatini nomerlar soniga bo‘lganda ushbu nomer ta’rifidan 1000 baravardan ko‘proq son chiqishi kerak. Bunda mehmonxonaning to‘lish koeffitsiyenti kamida 75%, bank krediti uchun to‘lanadigan foiz stavkasi esa 12% gacha mo‘ljallanadi.

2. Mehmonxona ostidagi yer qiymati qurilish qiymatining 20% dan oshmasligi kerak.

3. Mehmonxona butun maydonining kamida 50% nomerlar fondiga to‘g‘ri kelishi lozim.

4. Bir o‘rinli nomerning minimal maydoni 10 m^2 ni, ikki o‘rinli nomerniki esa 15 m^2 ni tashkil etadi. Hozirda mehmonxona (uch-to‘rt

yulduzli) namunaviy nomerining maydoni 20-30 m^2 ni, besh yulduzli mehmonxonalarda 40 m^2 va undan ko‘prog‘ini tashkil etadi. Nomerning ma’qul minimal kengligi 3m, tomonlarining o‘zaro nisbati 2X1 bo‘lgan to‘g‘ri to‘rtburchak.

5. Hozirda nomerlarga qo‘yiladigan karavotlar mo‘tadil ravishda qattiq va oyoqsiz bo‘lgani ma’qul, chunki bu nomerni tozalash vaqtini qisqartiradi va pol usti qoplamasini tejash imkonini beradi.

6. Restoran maydoni har o‘ringa 1,5-1,8 m^2 hisobidan, bar maydoni har o‘ringa 1,3 m^2 hisobidan, banket zalining maydoni har o‘ringa 1 m^2 gacha, restoran oshxonasining maydoni restorandagi har o‘ringa 0,9-1 m^2 hisobidan belgilanadi. Oshxona maydonining taxminan yarmini omborxonalar egallaydi.

7. Ma’muriyat egallaydigan maydon har nomerga 0,3-0,5 m^2 hisobidan, nomer fondi xizmatining omborxonalari maydoni har nomerga 1 m^2 hisobidan, xodimlar uchun xonalar (oshxona, dushxona, garderob) maydoni har nomerga 4 m^2 hisobidan belgilanadi.

8. Uch yulduzli mehmonxonada har 100 nomerga taxminan 80 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).

9. Ovqatlantirish korxonalari daromadlariga nomer fondi daromadlarining nisbati 70/20 dan (qo‘shimcha xizmatlar yana 10% daromad beradi) 40/60 gacha atrofida bo‘ladi.

10. Agar bir nomer boshqasidan qimmat tursa, birinchi nomer ikkinchisidan kamida 2-3 m^2 katta bo‘lishi kerak, aks holda mijoz farqni sezmasligi mumkin.

Shuni ta’kidlash kerak-ki, so‘nggi paytda iqtisod (ekonom) toifali mehmonxonalar ancha keng tarqaldi. Ularda xarajatlar mumkin qadar kamaytirilgan. Tabiiyki, mazkur mehmonxonalarda yuqorida keltirilgan barcha raqamlar ancha kamaytirilgan.

Mehmonxonani loyihalashda, qoida tariqasida, bir nechta o‘ziga xos muammolar vujudga keladi:

1. Mehmonxonaning oqilona hajmi. Bu masala haligacha bahsli bo‘lib qolmoqda. Ayrim tadqiqotchilar 100-150 nomerli mehmonxonani, ayrimlar

esa 200-230 nomerli mehmonxonani oqilona deb ko‘rsatadilar. Aksariyat mualliflarning fikricha, nomerlarning oqilona miqdori 400 tadan oshmaydi[34].

2. Nomer fondining tuzilishi, ya’ni bir o‘rinli, ikki o‘rinli nomerlar va lyukslar qancha bo‘lishi kerakligi masalasi. O‘z-o‘zidan ravshanki, nomer fondining tuzilishi mehmonxona tipiga, uning darajasiga va u ishlayotgan bozor segmentiga bog‘liq bo‘ladi. Hozirda bir o‘rinli nomerlar o‘zini oqlamaydi, kichikroq maydonli nomerga bir kishilik emas, balki ikki kishilik karavot qo‘yilgani ma’qul. Bu holat shu bilan izohlanadiki, nomer jihozlari qiymatining asosiy qismini hojatxona va vanna tashkil etadi. Ikki kishilik karavotni bir kishilik karavotga solishtirganda jihozlar qiymatini uncha oshirmaydi, lekin ushbu nomerlarga nafaqat yakka mijozlarni, balki er-xotinlarni ham joylashtirish imkonini beradi. Bunda yashash uchun haq odatda 25% ga oshiriladi. Hatto past darajali kichik mehmonxonalarga ham o‘ta shinam va qulay bo‘lgan bir nechta nomer (“lyuks”, “prezident”)ga ega bo‘lish tavsiya etiladi. Garchi bu nomerlarga talab uncha katta bo‘lmasa-da, ular mazkur nomerlarda to‘xtashi mumkin bo‘lgan mashhur shaxslar hisobiga mehmonxona obro‘yini oshirish imkonini beradi.

3. Qavatlilik va liftlarning o‘tkazish qobiliyati. Ko‘p qavatli konstruksiyalar yer maydonini (uning qiymatini) tejaydi, lekin qurilish qiymatini asosan liftlar hisobiga oshiradi. Liftlar juda qimmat qurilma. Ammo ularda mablag‘ni tejash navbatlar hosil bo‘lishiga va mijozlar noroziligiga sabab bo‘ladi. Bundan tashqari, shunday mijozlar ham borki, ular yong‘in chiqadigan bo‘lsa, pastga tushishga ulgurmay qolishidan qo‘rqib, oltinchi qavatdan yuqoriga joylashishga ko‘nmaydi.

4. Xavfsizlikni ta’minlash muammosi. Agar mijoz mehmonxonada o‘zini xavfsiz his qilmasa, u bu yerga boshqa kelmaydi. Mijoz nomerda o‘zini xavfsiz his qilishi uchun mazkur nomer eshigi mustahkam va ishonchli bo‘lishi (hech bo‘lmasa shunday ko‘rinishga ega bo‘lishi), zanjirga qulflanishi va ishonchli qulf bilan jihozlangan bo‘lishi kerak.

Ba’zi bir kishilar noan’anaviy, yangicha, esda qolarli, ekzotik taassurot qoldiradigan joylarga sayohatga chiqishni yoqtirishadi. Tajribalar shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekistonda joylashgan bunday obidalarga boy yerlarni, qadimiy shaharlarni ko‘rish istagini bildirgan turistlar soni yildan-yilga ortib bormoqda. Ushbu sayohatlarning ortishi kishilar yangicha, o‘zgacha mamlakatning madaniy, tarixiy, an’anaviy brendlarini ko‘rish, Markaziy

[34] Komilova F.K., Eshtayev A.A. “Mehmonxona va restoran xo‘jaligi marketingi” TDIU .2010-y

Osiyo tarixi haqidagi bilimlarini boyitish istagi bilan bog‘liqdir. Mehmonxonalarning faqat standart xizmat turlarini taqdim etish bugungi kunda bunday talablarni qondira olmaydi. Turistlarning o‘sib borayotgan talabini qondirish bugungi kunda dolzarb muammolardan biri hisoblanadi.

Shuni aytish o‘rinliki, O‘zbekiston Respublikasida joylashgan mehmonxona dizaynlari standart talablarga to‘la javob berib, mamlakatimizga tashrif buyuruvchilarga barcha qulayliklarni yaratib bera oladi. Katta mehmonxonalarni bezatishda madaniy, tarixiy interyer elementlariga e’tibor qaratish birmuncha murakkab, chunki nomdor mehmonxonalarning o‘ziga xos “yuzi” va tegib bo‘lmas standartlari mavjud.

Bugungi kunda turistlarni jalb etish uchun standart xizmatlar ko‘rsatiladigan bir qator mehmonxonalarni qurish yetarli emas. Turistik industriyasining jahon miqyosida rivojlanishi, bu boradagi kuchli raqobat mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish va turistlarning barcha talablarini qondirishning yangi shakl va metodlarini izlab topishga majbur etmoqda.

Shu munosabat bilan bilim orttirishga xizmat qiluvchi, ma’rifiy mehmonxonalar g‘oyasini rivojlantirish kelajak uchun xizmat qiladi. Ushbu g‘oyaning mohiyatida kichik mehmonxonalar interyerini tarixiy elementlar, me’morchilik sirlari, hunarmandchilik, pazandachilik san’ati, milliy kiyimlar haqida o‘ziga xos axborot bilan boyitish maqsadi yotadi. Shu joyning o‘zida tabiiy va qiziqarli shaklda ushbu mehmonxona joylashgan hududga oid tarixiy voqealar, tarixiy shaxslar haqida ma’lumot berilishi mumkin. Natijada, kichik mehmonxona interyeri tarixiy meros, hududning o‘ziga xos madaniyatini aks ettiruvchi haqiqiy milliy kolorit, xonalardagi mahalliy jihozlar olami bilan uyg‘unlashadi.

Dunyo mehmonxona xo‘jaligining tajribasi bunday yondashuv haqiqatdan samarali ekanligini ko‘rsatmoqda. Lekin ushbu g‘oyani kichik mehmonxonalardagina tatbiq etish mumkin, chunki yirik mehmonxonalarning qat’iy amal qilinishi lozim bo‘lgan tavsifi va standartlari mavjud bo‘lib, ularda erkin talqinga yo‘l qo‘yilmaydi.

Agar tashrif buyurgan mehmon yashaydigan nomer sokin, mahalliy tabiat manzarasi ko‘rinishiga ega bo‘lsa, u uxlaydigan karavot dam olishi uchun qulay bo‘lsa, toza va chiroyli choyshab yopilgan bo‘lsa, yaxshi shaklga ega jihoz qulay joylashtirilgan bo‘lsagina interyerning estetik ifodaviyligi ta’minlanadi. Nomer jihozlari kelgan odamda bu nomerda, toza choyshablarda, yozuv stoli yonidagi yumshoq kresloda unga qanchalik qulay

va xotirjam bo‘lishi haqida tasavvur hosil qiladi. Nomerda turgan predmetlar kelgan mehmonning har qanday ehtiyojlarini qondirishi kerak.

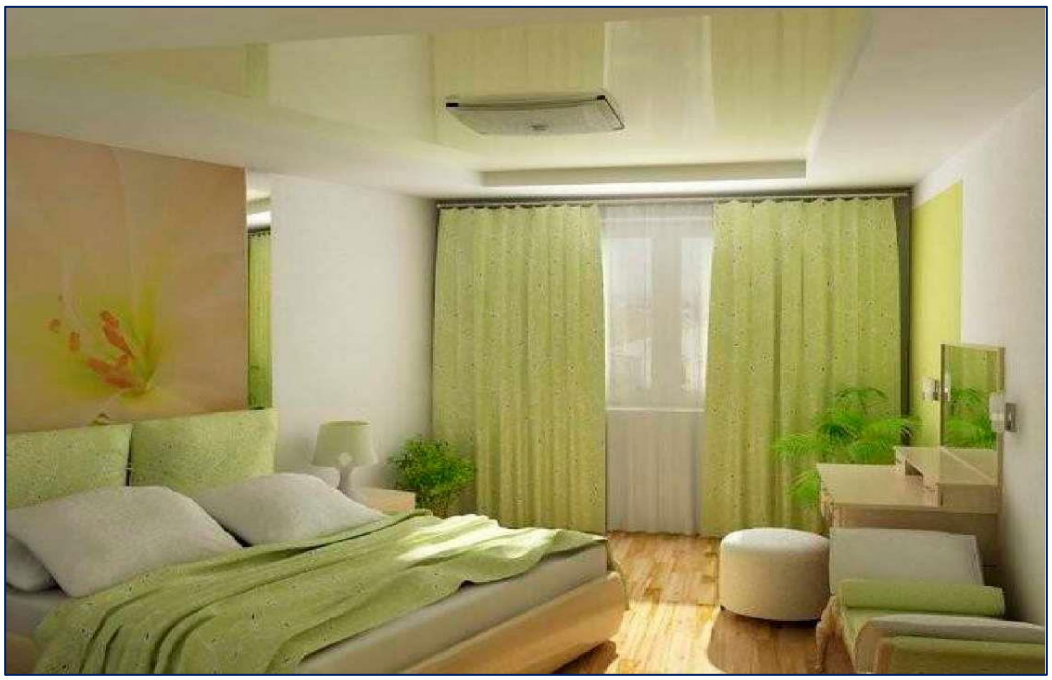
Interyer go‘zalligi shakllarning qulayligi va bejirimligi, jihozlash predmetlari o‘lchamlari va konstruksiyalarining birikuvi uyg‘unligida, xonalar arxitekturasi va o‘lchamlarida, ularning yoritilishida, rangi va konfiguratsiyasida, ularning materiali va ranglarining muvofiqligidadir. Odatda “Interyer” atamasi ostida asosan xona ko‘rinishi, uning bezatilishi va jihozi tushuniladi. Vaholanki, bu tushuncha anchagina keng, bu atama ostida binoning ichki me’morchiligi, unga kiruvchi xonalar majmui butun jihozlari bilan, alohida xona, zinapoyalar me’moriy yuzalarining bezak va elementlari tushuniladi.

Shunday qilib, interyerning vazifasi xususiyatlariga muvofiq jihozlangan alohida nomerlar va nomerlar guruhlariga ajratilgan mehmonxona binosining ichki fazosidir. Uning doimiy va asosiy tarkibiy qismlari: binoning hajmiy-fazoviy tashkil qilinishi, nomerlarning bezatilishi, muhandislik jihatdan jihozlanishi, maishiy asbob-uskunalar va dekorativ bezaklar, shuningdek, rang va yorug‘lik, vazn va hajmlarning tekis tarqatilganligi, alohida predmetlar surati va shakli, me’moriy yuzalar va elementlarning faktura va materiali, konfiguratsiyasi va masshtabliligi, deraza va eshiklarning joylashtirilishi va xususiyati, vertikal va gorizontal tizimlarning tashkil etilishi va boshqalar.

Interyerning barcha tarkibiy qismlari bir-biriga doimiy bog‘liqlikda bo‘ladi. Masalan, jihozning joylashuvi maydon taqsimoti bilan, uning vazifasi bilan hamda deraza, eshiklarning joylashishi bilan, yorug‘lik esa jihozning joylashuvi bilan bevosita bog‘liq. Yorug‘lik interyerning rangli yechimiga ta’sir ko‘rsatadi, ammo me’moriy yuzalar rangi jihoz rangi bilan bog‘liq, jihoz rangi xonadagi matolar rangi bilan, matolarning ishlatilishi esa deraza, eshiklarning borligi va xonalar vazifasiga bog‘liq (4.4.1-rasm). Shularni bilgan holda, barcha tarkibiy qismlarning o‘zaro va mehmonxona binosi bilan aloqasini o‘rnatish mumkin.

Mehmonxona razryadi va toifasidan qat’i nazar hatto sharoit va jihozlanishda ham interyer ma’lum badiiy ifodaviylikka ega bo‘lishi kerak. Shuning uchun har bir tanlangan predmet shakli va rangi jihatidan yaxshi, nomer esa ortiqcha buyumlardan holi bo‘lishi kerak.

Shunga intilish kerak-ki, bezatish xususiyati, masshtabi va nisbatlari bo‘yicha bir buyum boshqasini to‘ldirsin, uning go‘zalligini yaxshiroq namoyon etishga yordam bersin (4.4.2-rasm).



4.4.1-rasm. Yorug‘lik, jihozning joylashuvi va rang yechimining o‘zaro bog‘liqligi



4.4.2.-rasm. Mehmonxona razryadiga muvofiq interyer dizayni

Mehmonxona binosi interyerining estetik ifodaviyligini oshirishning asosiy vositalari yorug‘lik, rang va materialdir. Rassom-me’mor g‘oyasini, inshootning ahamiyati va g‘oyaviy mohiyatini ochib beruvchi dekorativ-mahobatli san’at asarlari badiiy ifodaviylikning muhim omili bo‘lib xizmat qiladi.

Yorug‘lik rangdan ajralmasdir: mehmonxona yashash xonalaridagi yorug‘likning ko‘pligi tozalik va ozodalik taassurotini kuchaytiradi. Rang inson his-tuyg‘usi va kayfiyatiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi, interyer fazosini xayolan kengaytiradi va unga hayot, harakat, quvonch yoki osoyishtalik olib kiradi.

Sun’iy yorug‘lik ham interyerni boyitadi. Zamonaviy yorug‘lik texnikasi yorug‘lik taassurotini yaratish, interyer alohida bo‘laklarini ajratish, shakl va tuslarni xayolan o‘zgartirish, kishilar kayfiyatiga ta’sir o‘tkazishning keng imkoniyatlariga ega (4.4.3-rasm).

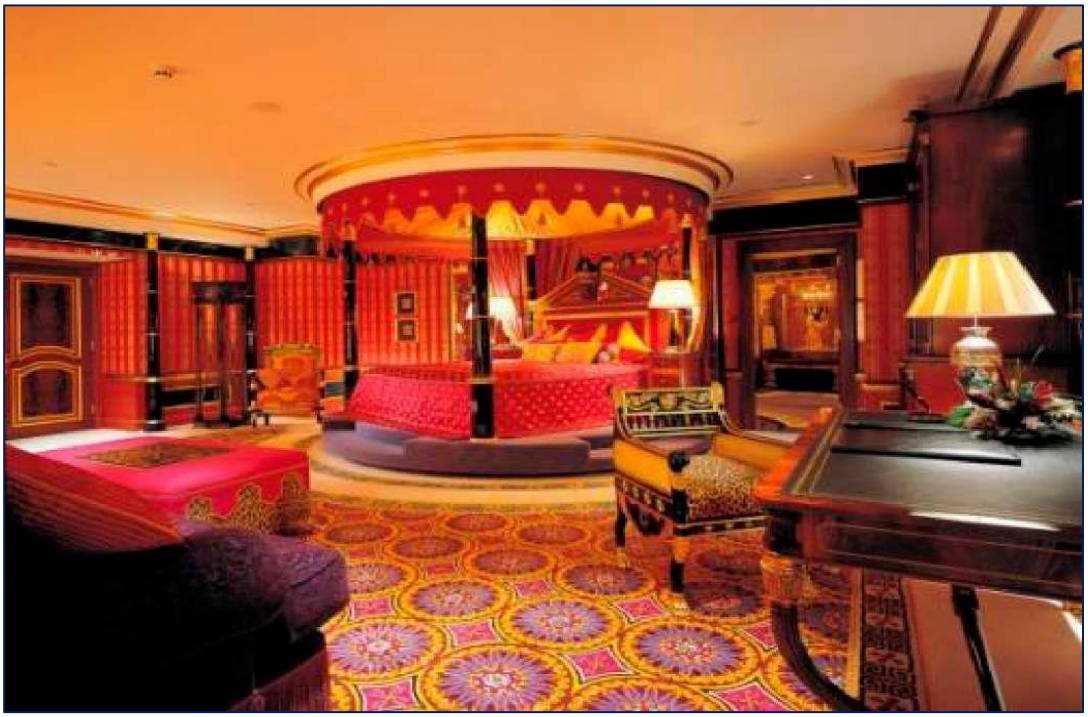


4.4.3-rasm. “Yulduzli osmon” ko‘rinishli sun’iy yoritish varianti

Interyer badiiy kompozitsiyasining asosiy vazifasi jihozlash va bezatish vositalari orqali tinchlik, osoyishtalik, xushchaqchaqlik va xursandchilik taassurotini yaratishdir. Interyerning badiiy sifatlari uni, buning ustiga ancha

qulay, qiziq, ancha mukammal, yangi muhit sifatida idrok qilinishiga yordam berishi kerak.

Har bir davr interyer yechimi yo‘nalishiga bir qadar o‘zgarishlar kiritadi. Hozirda yangi sintetik materiallar paydo bo‘ldi, jihoz va materiallar yuqori texnologik saviyada bajarilmoqda. Shunga qaramay, klassik yo‘nalish hozir ham keng qamrovga olgan. Klassik usulda ishlangan interyerda yuqori sifatli, qimmatli materiallar (yog‘och, tosh, ipak mato) qo‘llaniladi.



4.4.4-rasm. Klassik usulda ishlangan interyer

Ko‘pincha haykaltaroshlik, quyma ganch mahsulotlari va klassik usuldagi ustunlar bu yo‘nalishga xos. Derazalarga maxsus interyerga mo‘ljallangan matolar tortiladi. Quyma yoki o‘yma ganch bezaklar ishlanadi. Jihoz uchun qimmatbaho olcha, yong‘oq, oq qayin daraxtlarining yog‘ochidan foydalaniladi. Odatda bezak uchun o‘ymakorlik emas, yog‘ochning tabiiy rangi va fakturasi ko‘rsatiladi. Interyerni bezashda chinni, moybo‘yoqli suratlar, kitoblar qo‘llaniladi.

Interyerning rang yechimi ko‘pincha xira pastel tusida hal etiladi. Masalan, och sariq, nim yashil rangdagi devorlar sathi, jigarrang parket va jihoz sathlari uyg‘unligida bajariladi. Klassik interyerda vanna va sanitar xonalar issiq tusdagi och jigarrang va sarg‘imtir ranglarda bajariladi. Polga marmar plitkalar yotqiziladi. Klassik interyerda jihoz biroz dabdabali

ishlangan bo‘lib, uning har bir elementi o‘z o‘rnini topgan va biror maqsadga yo‘naltirilgan bo‘ladi. Ortiqcha bezak va bachkanalikka yo‘l qo‘yilmaydi. Bezaklar o‘tgan zamonni eslatsa ham, jihozlar zamonaviy talablarga javob berishi lozim.

Zamonaviy yoki modern uslublarga minimalizm, purizm va Hi-tech (hay-tek) kiradi. Bu zamonaviy yo‘nalishlar bir-biridan farq qilsa ham stilistik jihatdan bir-biriga yaqin turadi.

Purizm bu-shakllarni oddiylikka va tozalikka chaqiruvchi yo‘nalish hisoblanadi.



4.4.5-rasm. Purizm stilidagi nomer interyeri

Minimalizm bu-funksionallik va bezaklarni minimal darajada ishlatgan holda interyerni yuqori darajada bejash hisoblanadi. Minimalizm yo‘nalishida ishlanayotgan interyerda eng muhimi, xona fazosini to‘g‘ri loyihalash, uni yetarli darajada yorug‘lik bilan ta’minlash nazarda tutiladi. Xona keng va bahavo bo‘lishi uchun uni iloji boricha ichkarida o‘rnatilgan devor to‘siqlardan ozod etiladi. Derazalar iloji boricha katta yuzali qilib loyihalashtiriladi. Minimalizm yo‘nalishida devorlarni bezash uchun oddiy, ko‘pincha ishlov berilmagan tabiiy materiallardan foydalaniladi: g‘isht, beton, yog‘och va hokazo. Naqshlar, o‘ymakorlik deyarli qo‘llanilmaydi.

Interyer faqat bir nechta jozibali ishlangan amaliy san’at namunalari yoki detallari orqali badiiy jihatdan boyitiladi: ikebana, moybo‘yoq surati, ko‘za, har xil materiallardan tuzilgan badiiy kompozitsiya va b.



4.4.6-rasm. Minimalizm stilidagi xona interyeri

Hay-tek yuqori texnologiyalar yo‘nalishi, interyerda qo‘llaniladigan materiallarning estetikasini namoyon qiladi. Bu yo‘nalishda eng zamonaviy materiallardan: shisha, metall, beton, tosh, sintetik materiallar, tabiiy yog‘ochdan foydalanish va yangi texnologiyalarni namoyon etish o‘rinlidir.

Bezaklar yo‘qligi materiallarning faktura jilosi bilan qoplanadi. Bu, masalan, tabiiy yog‘och tolalari chizmasini namoyish qilish, nurning oynadagi jilosi, sayqallangan metall sathli trubalarning yaltirashi, yengil quyma metallar, shaffof sathlar va zamonaviy plastiklarning yuqori sifati namoyon etiladi.

Etnik stil bu-ma’lum bir mamlakatda yoki o‘lkaga xos bo‘lgan me’morchilik naqshlari, ranglar, amaliy san’at namunalari, uy jihozlari qo‘llanilgan zamonaviy interyer yechimi.



4.4.7-rasm. Hay-tek stilidagi nomer interyeri



4.4.8-rasm. Etnik stilidagi nomer interyeri

Interyer yechimida etnik uslub, asosan, fragmentar ravishda (interyerning bir bo‘lagida) qo‘llaniladi. Xonani bezashda ekzotik elementlar odamni ma’lum bir holatga tushishi va interyerning badiiy ta’sirini oshirish uchun qo‘llaniladi.

4.5. O‘zbekiston mehmonxonalari dizayni

Respublikamizda hozirgi kunda qad ko‘tarayotgan zamonaviy arxitektura inshootlari, uy-ro‘zg‘or buyumlarini bezatishda ham yog‘och o‘ymakorligining go‘zal namunalarini ko‘rishimiz mumkin.



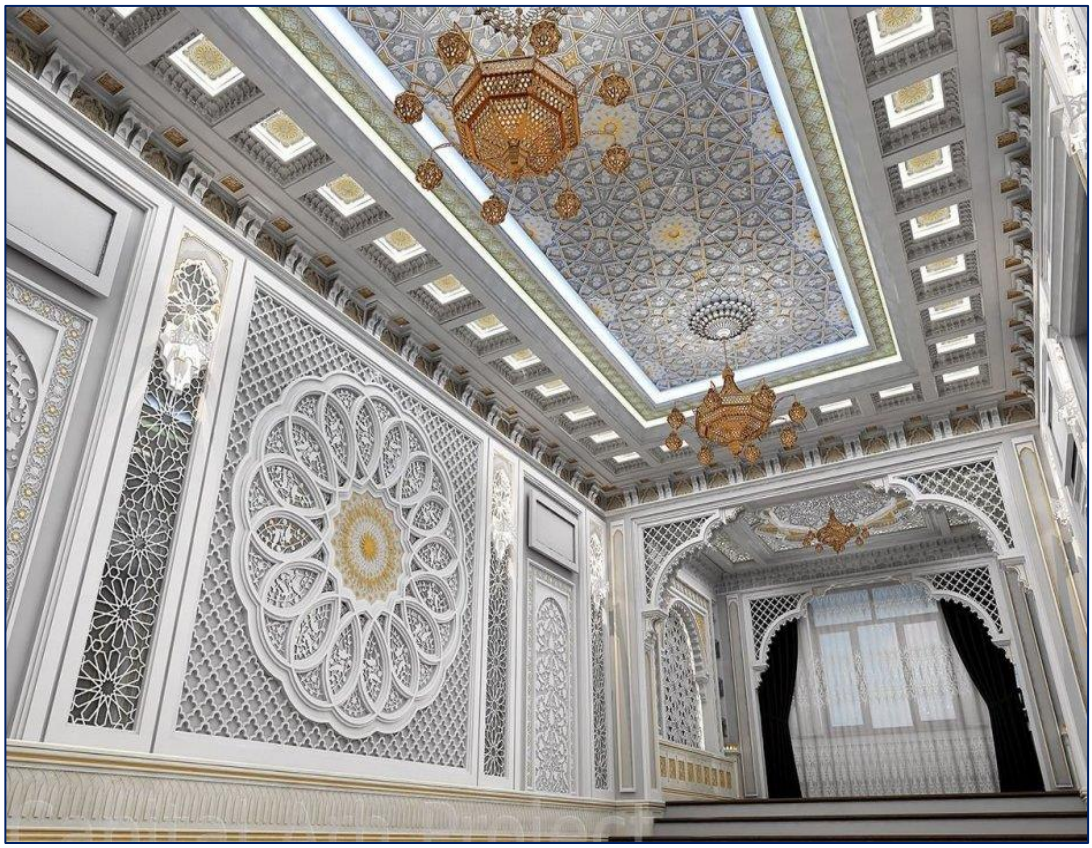
4.5.1-rasm. Yog‘och o‘ymakorligi

Ganch o‘ymakorligi san’ati asrlar davomida o‘ziga xos uslublar bilan rivojlanib keldi. Har bir davrda uning o‘ziga xos jihatlari va farqlari sezilib turadi.

Qadimgi ganch o‘ymakorligi hajmiy ko‘rinishda bo‘lib, realistik tasvirlar asosida ishlangan. Ularda ko‘pincha odamlar, hayvonlar, qushlar tasviri, o‘simliksimon naqshlar, geometrik shaklli naqshlar ko‘p qo‘llanilgan. Ba’zan esa gorelyefli usulda ishlangan ganch namunalarini ham ko‘rish mumkin.

X-XI asrlarda naqqoshlikda yog‘och, tosh va ganch o‘ymakorligi yanada rivojlandi. Murakkab abstrakt tasvirni aks ettiradigan naqshlar paydo bo‘ldi. Shuningdek, har xil geometrik shaklli qilib g‘isht terish keng

qo‘llanildi. Ganchkorlikning gullab yashnagan davri XVIII asrning oxiri-XIX asrning boshlariga to‘g‘ri keladi. Uning uslublari, texnikasi ancha murakkablashdi.

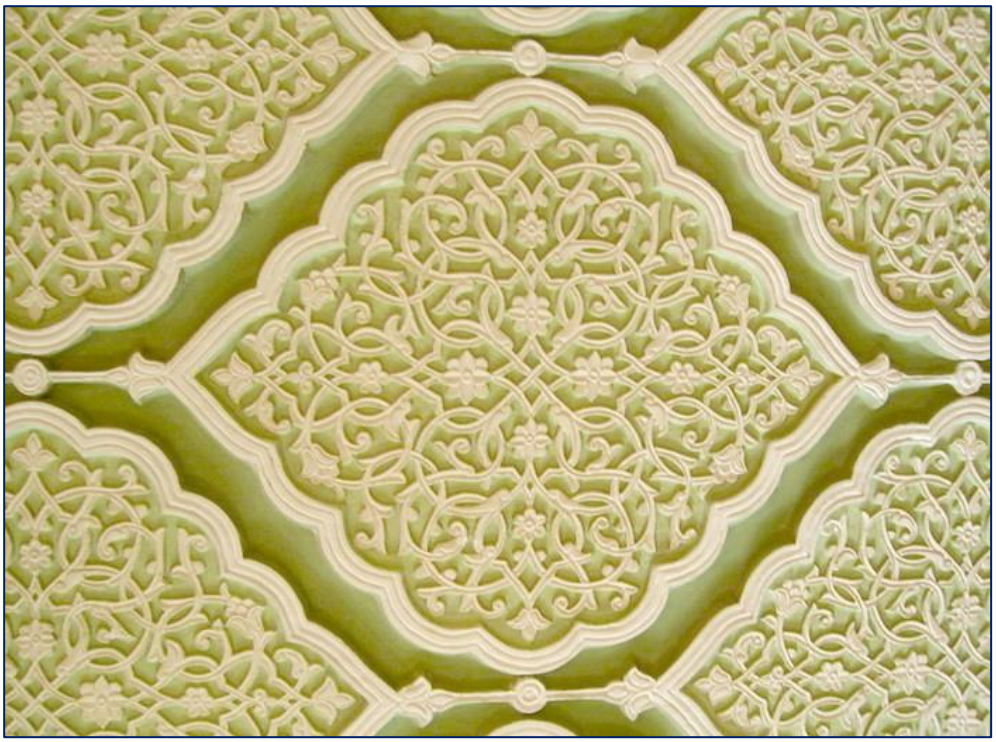


4.5.2-rasm. Ganch o‘ymakorligi

Rangli ganchlar, bo‘yoqlar, naqsh va tasvirlar, panjarasimon o‘yma naqshning o‘simliksimon, geometrik va ramziy turlaridan tashqari nishon ko‘rinishidagi turlari qo‘llaniladigan bo‘ldi. Ganch o‘ymakorligida asosiy naqsh bo‘lgan hoshiya naqshni bog‘lab turadigan naqsh bu zanjiradir.

Zanjira ramka vazifasini bajarib namoyon, tokcha, eshik, deraza va taxmonlarning chetiga ishlatiladi. Panjaralar O‘rta Osiyo me’morchiligida o‘ziga xos xarakterga ega bo‘lib, ko‘pincha geometrik va o‘simliksimon naqsh tuzilishida qo‘llaniladi.

Naqsh va bezaklar hunarmandchilik turlaridan sopol, metall buyumlar ishlab chiqarishda ham keng qo‘llaniladi. Kulolchilik Sharqning eng qadimiy hamda navqiron san’atidir. Kulolchilik hunari loydan piyola, kosa, tovoq, ko‘za, lagan, xurmacha, tog‘ora, xum, tandir, o‘yinchoqlar, qurilish materiallari va hokazolar tayyorlaydigan soha hisoblanadi. Ushbu yo‘nalishda buyum turiga qarab o‘simliksimon va geometrik naqshlar qo‘llaniladi.



4.5.3-rasm. Rangli ganch



4.5.4-rasm. Ganch o‘ymakorligi



4.5.5-rasm. Misgarlik namunalari



4.5.6-rasm. Zardo‘zlik namunasri

Sopol idishlar yuzasiga girih, turunj, baxt girihi, bodom guli kabi naqshlar ishlash keng tarqalgan. Misgarlikda esa geometrik va o‘simliksimon naqsh (sitora, gardish, ishkalak, turunj, chashmi bulbul, qo‘chqorak, pushti baliq) lar juda nozik did bilan ishlanadi.

O‘zbek xalq amaliy san’atining zardo‘zlik, kashtachilik va kigiz bosish, gilam to‘qish turlarida gul, o‘simlik, qush, hayvon tasvirlari hamda o‘simliksimon, geometrik yoki aralash naqshlar keng qo‘llaniladi.

Yurtimizda badiiy naqqoshlik san’ati bugungi kunda ham keng ko‘lamda rivojlanib, hozirgi paytda naqshlardan me’morchilikda, uy jihozlari, mayda yog‘och o‘yinchoqlar, musiqa asboblari, sovg‘alar va turmushda kerakli buyumlarni bezashda foydalanilmoqda.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxonani loyihalashda turli toifadagi mehmonlarning ehtiyojlari va afzalliklarini qondirish uchun qanday omillarni hisobga olish kerak?
2. Mehmonxona dizayni uning o‘ziga xosligini, mahalliy madaniyatini yoki muhitini qanday aks ettirishi mumkin?
3. Rang, yorug‘lik va materiallar mehmonxonada yoqimli va uyg‘un muhitni yaratishda qanday o‘rin tutadi?
4. Mehmonxona dizayni mehmonlarni jalb etish va o‘ziga xos muhitni yaratish uchun qanchalik muhim?
5. Mehmonxonaning ichki va tashqi ko‘rinishini yaratishda qanday asosiy dizayn elementlari va xususiyatlariga e’tibor berish kerak?
6. Mehmonxona dizaynida ranglar palitrasi, materiallar va bezaklarning o‘rni qanday?
7. Dizaynning qanday turlari (zamonaviy, klassik, minimalizm va boshqalar) mehmonlar orasida eng mashhur va nima uchun?
8. Qanday dizayndagi uslublarni bilasiz?
9. Minimalizmga urg‘u berilgan mehmonxonalar nomerlariga ta’rif bering.
10. O‘zbek milliy uslubida bezatilgan mehmonxonalarga ta’rif bering.

V BOB. MEHMONXONALARDA KO‘RSATILADIGAN ASOSIY VA QO‘SHIMCHA XIZMATLAR

Tayanch so‘z va iboralar: asosiy xizmatlar, bronlashtirish, qabul qilish va joylashtirish xizmati, transport xizmati, ovqatlantirish xizmati, taomnoma, mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar, kimyoviy tozalash xizmati, kir yuvish xizmati, rekreatsion davolash va sog‘lomlashtirish xizmati, SPA xizmatlari

5.1. Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan xizmatlar tarkibi

Mehmonxona xizmatlarini ko‘rib chiqishdan oldin “xizmatlar” tushunchasiga berilgan ta’riflarni ko‘rib chiqish maqsadga muvofiqdir.

Xizmatlar tushunchasi sobiq Ittifoq davrida nashr etilgan Katta Sovet Ensiklopediyasida quyidagicha ta’riflanadi: xizmatlar bu-bevosita ma’lum shaxslarning ehtiyojini qondirishga yo‘naltirilgan mehnati sifatida namoyon bo‘ladi. Ya’ni ushbu xizmatlar individual buyurtmachi yoki mehmon kabi iste’molchilarni nazarda tutadi.

Taniqli amerikalik marketing bo‘yicha mutaxassis olimi F.Kotlerning fikricha, xizmat-har qanday tadbir yoki qulaylik bo‘lib, qaysiki bir tomon uni boshqa sezilmas tomonga taklif etadi. Xizmatlar ishlab chiqarish uning moddiy ko‘rinishidagi tovar bilan bog‘liq bo‘lishi yoki bog‘liq bo‘lmasligi ham mumkin.

Rossiya Federatsiyasida 1994-yilda nashr etilgan “Aholiga xizmat ko‘rsatish. Atamalar va belgilar” davlat standartida ko‘rsatilishicha, xizmat deyilganda ijrochi va iste’molchining bevosita o‘zaro hamkorligi natijasi, shuningdek, ijrochining iste’molchi ehtiyojining qondirilishi bo‘yicha xususiy faoliyati tushuniladi.

S.I.Ojegov rus tili lug‘atida: “xizmat bu-naf keltirish yoki boshqa bir kishiga qo‘shimcha qulaylik yaratish harakati”,-deb ta’riflaydi[35].

R.A.Fatxutdinov esa, “xizmat bu-bajaruvchi va iste’molchining o‘zaro kelishilgan faoliyati bo‘lib, bajaruvchining iste’molchi ehtiyojlarini qondirishdagi faoliyati natijasidir”,-deb ta’riflagan[36].

[35]Ожегов С.И., Шведкова Н.Ю.,Толковый словарь русского языка.-М.: Азбуковник, 1999. -944 с.
[36] Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент.:Учебник.:-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 272 с

Mamlakatimiz olimlaridan J.M.Qurbonov “xizmat-jamiyatda bo‘ladigan maxsus harakat, uning bajarilishida albatta falsafiy toifa hisoblangan insonning insonga yaxshilik qilish harakati har ikkala tomonga ham manfaat keltirishi kerak”,-deb ta’riflaydi.[37]

E.S.Fayziyev xizmatga quyidagi ta’rifni bergan: “xizmat bu-insonlarning ehtiyoj va talablarini qondirishga qaratilgan faoliyatdir. Ushbu faoliyat mahsulotda gavdalanishi (moddiy xizmatlar) hamda mehnat jarayonining o‘zida iste’mol etiladigan foydali mehnat samarasi sifatida (nomoddiy xizmatlar) namoyon bo‘ladi...”[38].

Xizmatlar bu-maqsadga muvofiq mehnat faoliyati va uning natijasi bo‘lib, kishining biron-bir ehtiyojini qondirishda aks etadi. Xizmat tushunchasi universal holda, ya’ni har tomonlama ahamiyatga ega bo‘lib, u narsa shaklida nomoddiy va saqlanmaydigan, uni o‘lchab bo‘lmaydigan, jonli mehnat jarayonida taqdim etilishi va faqat baholash mumkin bo‘ladi, xolos.

Xizmatlar ishlaridan biri harakat sifatida belgilanadi. Biron-bir huquqiy yoki jismoniy shaxs boshqa subyektga uni o‘z munosabatida amalga oshiradi va moddiy yoki nomoddiy maqsadni ko‘zlab bevosita yoki bilvosita qulaylikni yaratadi.

Xizmatlar funksional mo‘ljallangani bo‘yicha moddiy va ijtimoiy-madaniyga bo‘linadi. **Moddiy xizmatlar** bu-iste’molchining moddiy-qo‘shimcha ehtiyojlarini qondirish bo‘yicha xizmatlardir. Moddiy xizmatlar buyumlarning iste’molchilik xususiyatlarini tiklash (saqlash, o‘zgartirish) yoki fuqarolar buyurtmasiga ko‘ra yangilarini tayyorlash, shuningdek, yuklarni va odamlarni tashish, iste’mol uchun sharoit yaratishni ta’minlaydi. Xususan, moddiy xizmatlarga qo‘shimcha xizmatlar, buyumlarni tayyorlash va sozlash (ta’mirlash), uy-joy kommunal xizmatlari, umumiy ovqatlantirish xizmatlari, transport xizmatlari va boshqalarni kiritish mumkin.

Ijtimoiy-madaniy xizmatlar bu-iste’molchining odatdagi (me’yoriy) hayot faoliyatini ta’minlash va ma’naviy, intellektual ehtiyojini qondirish bo‘yicha xizmatlardir. Ijtimoiy-madaniy xizmatlar shaxsning sog‘ligini tiklash, ma’naviy va jismoniy rivojlanishi, professional mahoratini oshirishni ta’minlaydi. Ijtimoiy-madaniy xizmatlarga tibbiy xizmatlar, madaniy xizmatlar, turistik xizmatlar, ta’lim xizmatlari va boshqalarni ham kiritish mumkin. Shunday qilib, standart aholiga ko‘rsatiladigan xilma-xil xizmatlar

[37] Qurbonov J.M. Servis paradigmasi.// Servis.–S.: SamISI, №3, 2009.-12 b.
[38] Fayziyev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari.: Ma’ruzalar kursi.–S.: SamISI, 2007–5 b.

orasida turistik xizmatlar o‘rnini va ijtimoiy-madaniy xizmatlarga ularni kiritishni belgilash imkonini beradi.

Mehmonxona sohasida ko‘rsatiladigan xizmatlarning turlari. Mehmonxona tijoriy korxona bo‘lib, u majmua xizmatlarni ishlab chiqaruvchi, o‘zi ishlab chiqargan mahsulotini ya’ni “Tovar” (joylashtirish, ovqatlantirish va boshqa xizmatlar)ini turizm bozorida sotishga taklif qiluvchi hisoblanadi.

Mehmonxona xizmatlarini mahsulot ya’ni tovar sifatida ko‘rib chiqadigan bo‘lsak, unda xizmat ko‘rsatishning uchta darajasini ajratishimiz mumkin:

- alohida xizmatlar va xizmatlar guruhi;
- mehmonxona mahsuloti majmua xizmat sifatida;
- mehmonxona mahsuloti qo‘shimcha xizmatlarning majmua xizmatlari sifatida.

Mehmonxona xizmatlarining mazmun mohiyati quyidagilardan iborat bo‘ladi. Birinchidan, foydalanishga maxsus bino (mehmonxona nomeri-xonasi) taqdim etiladi; ikkinchidan, bevosita mehmonxona xodimlari bajaradigan xizmatlar ya’ni mehmonlarni qabul qilish va ularni rasmiylashtirish ishlari, mehmonxona nomerlarini yig‘ishtirish va h.k. xizmatlarni taqdim qilishadi.

Mehmonxona nomeri joylashtirish xizmatining asosiy elementi bo‘lib hisoblanadi. U mehmonlarning yashashi, dam olishi, uxlashi, ishlashi uchun mo‘ljallangan ko‘p funksiyali binodir. Mehmonxona nomerlari odatda mehmonlar tomonidan kechqurun va tungi paytda ularga uxlash uchun imkoniyat yaratadi. Boshqa funksiyalarning ahamiyati esa eng avval mehmonxonaning mo‘ljallanganligiga va mehmonlar ehtiyojlariga bog‘liq bo‘ladi. Misol uchun, ishbilarmonlarga mo‘ljallangan mehmonxonada mehmonlarning ishlash imkoniyatini ta’minlash kabi funksiya juda muhim hisoblanadi. Ya’ni bu yerda mehmon uchun yozuv stoli, telefon, faks, kompyuter va boshqalarning bo‘lishi zarur bo‘ladi.

Mehmonxonalarda turli xil toifadagi nomerlar bo‘lib, ular o‘zining maydoni, jihozi, jihozlari, yoritilishi va boshqa tomonlari bilan farq qiladi. Biroq toifasidan qat’i nazar har bir mehmonxona va nomeri quyidagi jihozlar va uskuna-jihozlarga ega bo‘lishi shart:

- karavot;
- bir o‘ringa mo‘ljallangan o‘rindiq yoki kreslo;

- bir karavot hisobiga tumbochka yoki stolga;
- kiyim-kechaklar uchun maxsus javon;
- umumiy yoritgich;
- chiqindi savati.

Har bir nomerda mehmonxona haqidagi ma’lumot va yong‘in ro‘y berganda evakuatsiya qilish rejasi (tizimi) bo‘lishi zarur.

Mehmonlarga ovqatlantirish xizmatini ko‘rsatish quyidagi jarayonlar kombinatsiyalaridan iborat bo‘ladi:

- ishlab chiqarish (oshxonada taomlar tayyorlash) bo‘limi;
- savdo-sotiq (iste’molga tayyor mahsulotlar, alkogolli va alkogolsiz ichimliklarni sotish) bo‘limi;
- servis (restoran, bar, kafe, mehmonxona nomerida mehmonlarga ofitsiant tomonidan xizmat ko‘rsatish) bo‘limi.

Mehmonxonalardagi qo‘shimcha va boshqa xizmatlarga basseyn, sport zal, konferens-zal, muzokaralar zali, avtomobilni ijaraga berish, kiyimlarni kimyoviy tozalash korxonasi, sartaroshxona xizmatlari, massajxona va boshqalarni taklif etish kiradi. Hozirgi vaqtda mehmonxona korxonalarining bozorga jalb qilishini shakllantirishda qo‘shimcha xizmatlar tobora ko‘proq ahamiyat kasb etmoqda.

Joylashtirish xizmatlari asosiy bo‘lib qolar ekan, turgan gap mehmonlarning qo‘shimcha xizmatlarga qiziqishini orttirishi tabiiy holdir. Mehmonlar shu tufayli boshqa qator mehmonxonalardan ushbu mehmonxonani tanlaydi.

Qo‘shimcha xizmatlar har qanday mehmonxona faoliyatining ajralmas qismidir. Ularning miqdori va sifati to‘g‘ridan-to‘g‘ri talab darajasiga bog‘liq bo‘lib, bu o‘z navbatida mehmonxonaning ma’lum bir bozor segmentiga yo‘naltirilganligi bilan bog‘liq. Hech kimga sir emaski, mehmonxona korxonasi o‘z mehmonlariga qanchalik xilma-xil xizmatlar ko‘rsatsa, ularning ko‘zida shunchalik tez g‘alaba qozonadi.

Mehmon qanday faoliyat bilan shug‘ullanganini kuzatib boradigan va keyingi safar mehmon kelganida bir xil sharoitlarni saqlashga harakat qiladigan mehmonxonalar mavjud. Bu mehmon va mehmonxona o‘rtasidagi aloqani mustahkamlaydi, sodiqlik tuyg‘usi rivojlanadi. Mehmonga aynan nima kerakligini taklif qilish uchun xodimlar bilan shaxsiy uchrashuvlar va buyurtma berish paytida e’tibor zarur. Barcha ma’lumotlar ma’lumotlar bazasiga kiritiladi va mehmonning keyingi tashrifi uchun maxsus takliflar

tayyorlanadi. Natijada, mehmonxona mehmonlarining ishonchi kuchayadi va bu ularning o‘z joyi ekanligini his qilishlariga yordam beradi.

Airport Express kompaniyasi butundunyo bo‘yicha 600 dan ortiq ishbilarmon turistlar orasida so‘rovnoma o‘tkazdi va unga ko‘ra ularning 57% bepul WI-FI ni eng muhim qo‘shimcha xizmat deb bilishlarini aniqladi.

Ammo shuni ta’kidlash kerakki, sekin WI-FI mehmonlarni mehmonxonaga yana qaytib kelishdan qaytaradi. Hotel Internet Services kompaniyasi tomonidan o‘tkazilgan so‘rovnoma natijalariga ko‘ra, sayohatga chiqayotganda o‘zi bilan smartfon olib yurgan turistlarning 76% i sayohat paytida noutbuk ishlatadiganlarga nisbatan (68%) deyarli 10%ga ko‘p.

Shu bilan birga, mehmonxonalardagi WI-FI tarmoqlari asosan kompyuterlar uchun mo‘ljallangan, shuning uchun mobil qurilmalarda aloqa sifati ba’zan past bo‘ladi. Respondentlarning qariyb 80%i mehmonxonada past darajadagi internet tarmog‘iga bir necha marta duch kelganliklarini ta’kidladilar.

Aksariyat turistlar (67%) nomerda bir vaqtning o‘zida bir nechta qurilmalar orqali, ko‘pincha smartfonlar orqali internetga ulanadi. Ikkinchi o‘rinda aeroportdan mehmonxonaga transfertni tashkil etish muhim ahamiyatga ega (30% respondentlar buni qo‘llab-quvvatladilar).

Turistlarning chorak qismi (25%) o‘z xonasida choy yoki qahva ichishni yaxshi ko‘radi, 17%i fitnes-klub va basseynda, 15%i esa mehmonxona hollida gazeta o‘qishni yoqtiradi. 14% turistlar esa mehmonxonadan chiqayotganda parvozga ro‘yxatdan o‘tishni va yuklarni ro‘yxatdan o‘tkazishni afzal ko‘rishadi.

Mehmonlarning 9%i o‘z xonasiga dazmol taxtasi kerakligini, 6%i xalat kiyib ko‘rishini, yana 6% turistlar o‘z xonasida soyabon topishdan mamnun bo‘lishini aytdi. Va faqat 3% mehmonlarga bepul taqdim etilgan velosipedda yurish uchun vaqt topadi.

Mehmonxona mijozi har doim xizmat ko‘rsatishning yuqori sifatini, mehmonxonada olish mumkin bo‘lgan xizmatlarning keng doirasini va mehmonxona xonasidagi qulay muhitni qadrlaydi. Nomerning ichki qismi insonga katta ta’sir ko‘rsatadi, chunki uyda har bir kishi o‘zi uchun qulay muhit yaratishga harakat qiladi. Mehmonxona nomerlarida turli xil xarakterga va qarashlarga ega bo‘lgan odamlar qoladi, shuning uchun to‘g‘ri ranglar gammasini tanlash muhimdir.

ProHotel.ru portali turli xildagi ijtimoiy tarmoqlardan foydalanuvchilar o‘rtasida turistlar fikrini bilish maqsadida so‘rovnoma o‘tkazdi. Aksariyat turistlar choyshab rangli (shaftoli va pista) nomerni afzal ko‘rishadi, yashil rangli nomer juda ahamiyatsiz va tushkunlikka tushiradigan rang sifatida, yorqin rangga bo‘yalgan nomerlarni esa yoqtirmaydilar. Bundan tashqari, nomer qorong‘i bo‘lmasligi kerak.

Respondentlarning atigi 8%i interyerning rangi, nomer dizayni umuman ahamiyatga ega emasligini, asosiysi nomerda xalat, sochiq, shippak va gigiyena vositalari bo‘lishi kerakligini aytishadi. Ba’zi turistlar interyerda yorug‘likdan oqilona foydalanishni alohida ta’kidlashadi, bu esa nomerni vizual ravishda qismlarga bo‘lish va bo‘sh joyni kengaytirish imkonini beradi.

Mehmonxonalar turli xizmatlarning kichik detallarigacha topishga yoki taklif qilishga harakat qilmoqda. Masalan, salomlashish gullari, mevalar yoki iltifot, menejerning har bir mehmonga shaxsiy xati shirinlik bilan yoki kichik konvertga: “Sizni ko‘rganimizdan mamnunmiz”, xizmatkor tomonidan tayyorlangan karavotga qo‘yilgan holda, ultra zamonaviy dizayndagi sanitariya vositalaridan qanday foydalanish haqida ma’lumotlar (“chapda-sovuq, o‘ngda-issiq”) yozilgan. Bu kichik narsalar mehmonning mehmonxonada qolishini yoqimli, qulay va eng muhimi, unutilmas va hech qachon esidan chiqmaydi.

Mehmonxonaning doimiy mijozi ko‘plab turli xizmatlarni olish imkoniyatiga ega, garchi u ularning barchasidan foydalanmasa ham. Shunga qaramay, xizmatlarning keng ko‘lami mavjud va o‘zini oqlaydi. 5 yulduzli mehmonxona uchun bu amaliyot odatiy holdir, quyi darajadagi mehmonxona mijozlari uchun esa ortiqcha hisoblanadi. Bunday xizmatlarning mavjudligi mehmonxona korxonasi uchun yaxshi tavsif sanaladi.

Dunyoning 28 ta mamlakatida 4700 nafar turist o‘rtasida o‘tkazilgan so‘rovnoma natijalariga ko‘ra, Hotels.com xalqaro mehmonxona bronlash kompaniyasi turistlarga mehmonxonalarda, jumladan, Rossiyadan kelganlarda yetishmaydigan noodatiy xizmatlar ro‘yxatini tuzdi. So‘ralgan rossiyaliklarning aksariyati nomerlarida yangi gullar: 51% ushbu xizmat uchun ovoz berishdi, Finlyandiyadan kelganlar guldasta bo‘lishni xohlashdi-45%, Daniyada-43%, eng kam talab esa Irlandiyadan kelgan turistlar orasida-19% tashkil etadi.

Rossiyaliklarning deyarli to‘rtdan biri ya’ni 23%, Argentinadan kelgan turistlar orasida-55%, Braziliyadan kelganlar-47% va Hindistondan tashrif buyurganlar-43% o‘z xonasida shokolad to‘plami bo‘lishini orzu qiladi.

Taxminan har o‘ninchi rossiyalik turist o‘z nomerida parfyumeriya namunalarini olishni va har kuni mehmonxonaga kelganida yangi hiddan bahramand bo‘lishni xohlaydi. Parfyumeriya ixlosmandlarining eng ko‘p qismi Osiyo mamlakatlariga sayohat qilganda aniqlandi: Tayvanda respondentlarning 45%i bunday xizmatdan foydalanishni xohlaydi, Koreya-36% va Tailand-27% tashkil etadi.

Ruslar orasida kamroq mashhur xizmatlar bu-“uxlash haqidagi ko‘rsatma” bo‘yicha maslahat xizmati uyqusizlikdan xalos bo‘lishga yordam beradi (respondentlarning 5%), akvariumda oltin baliqni ijaraga olish (4%), turist uyg‘onganida “yulduzlar tomonidan uyg‘otish xizmati” ertalab mashhur kishining qo‘ng‘irog‘i bilan (4%), nomerdagi gitara (3%) va uy hayvonlari boquvchisi (2%) tashkil etadi.

Mehmonxonada har qanday qo‘shimcha xizmatni tashkil qilish mezonlariga quyidagilar kiradi:

- ✓ asoslash va maqsadga muvofiqlik;
- ✓ tashqi va ichki sharoitlar;
- ✓ mavjud resurslar;
- ✓ ushbu ish sohasini malakali boshqarish;
- ✓ innovatsion yondashuv.

Qo‘shimcha xizmatlar tizimida mehmonxona biznesining boshqa qismlariga qaraganda ko‘proq muammolarni hal qilishda nostandart yondashuvlar talab qilinadi. Bu mehmonxonaga kichik bo‘lsa-da, raqobatchilardan ajralib turish uchun haqiqiy imkoniyatni beradi.

Qo‘shimcha xizmatlarni ishlab chiqishda ularni qanday maqsadda joriy qilish mumkinligini aniqlash kerak. Mehmonxonada qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etishda quyidagi yondashuvlar mavjud:

- qo‘shimcha xizmatlardan aniq foyda olish;
- mijozlarni jalb qilish va ularning sodiqligini shakllantirish vositalaridan biri sifatida qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etish.

Bunday tashabbuslarning eng katta samaradorligi ular mehmonlarni jalb qilish uchun umumiy dastur doirasida amalga oshirilganda erishiladi. Misol uchun, Sankt-Peterburgdagi mehmonxonalar Internet orqali shaharlararo aloqani amalga oshiradilar. Bir necha yo‘nalishdagi bunday

qo‘ng‘iroqlar narxi oddiy shaharlararo qo‘ng‘iroqlar tariflaridan sezilarli darajada past. Mijozlarga mehmonxona tomonidan vaqt sotib oladigan narxda qo‘ng‘iroq qilish imkoniyati beriladi. Natijada, masalan, Moskvaga qo‘ng‘iroq qilish mehmon uchun juda arzonga tushadi. Shaharlararo aloqadan foyda yo‘q, lekin mehmon uchun yoqimli va foydali bo‘ladi, bu esa pirovardida mehmonxonaga foyda keltiradi. Moskvalik yana Sankt-Peterburgga kelganida, uning shahriga qo‘ng‘iroqlarning arzonligi ko‘pincha ushbu mehmonxonani tanlashda hal qiluvchi omillardan biri bo‘lib chiqadi.

Qo‘shimcha xizmatlar orasida quyidagi kategoriyalarni ajratib ko‘rsatish mumkin:

1. Maishiy xizmatlar:

- go‘zallik saloni, manikyur / pedikyur;
- sauna, turk hammomi;
- avtoturargoh, to‘xtash joyi (garaj);
- kir yuvish;
- quruq tozalash (ko‘pincha uch soatdan ko‘proq vaqt davomida yo‘lda bo‘lgan mehmonlar kostyumlarini shoshilinch tozalashni talab qiladi, shuning uchun kiyimni tartibga solish imkoniyati mijozga to‘g‘ridan-to‘g‘ri mehmonxonada taqdim etiladi);
- zarur bo‘lsa, qabulxonada birinchi tibbiy yordam to‘plamidan foydalanish;
- uyg‘otish xizmati;
- valyuta ayirboshlash;
- suvenirlar, sovg‘alar, kitoblar, jurnallar va boshqa tovarlarni sotish;
- bolalarga g‘amxo‘rlik qilish, bolalar o‘yin xonasi, guverness xizmatlari, kunduzi mashhur filmlarning tungi klublarda bepul namoyishi;
- temiryo‘l va aviachiptalarga buyurtma berish;
- viza tayyorlash xizmati.

2. Korporativ xizmatlar:

- konferensiya zallarini ijaraga olish;
- turli korporativ tadbirlar, banketlar, ko‘rgazmalar va matbuot anjumanlarini o‘tkazish.

3. Transport xizmatlari:

- transfer
- taksi
- avtomobil ijarasi (haydovchi bilan va haydovchisiz).

4. Ma’lumot va axborot xizmatlari:

- individual bron qilish;
- shahar va uning diqqatga sazovor joylari haqida ma’lumot;
- har qanday mehmonxona xizmatlari to‘g‘risidagi ma’lumotlar (mehmonxona va boshqa joylashtirish vositalarini davlat tasniflash tizimi standartlariga muvofiq, eng yuqori toifadagi nomerlarda nonushta menyusi axborot materiallari qatoriga kiritilishi kerak).

5. Texnik xizmatlar:

- jihozlar, orgtexnika, seyflar bilan ta’minlash;
- Internet, elektron pochta, WI-FI (ko‘plab mehmonlar uchun va birinchi navbatda ishbilarmonlar uchun o‘z noutbukiga ulanish imkoniyatiga ega simsiz Internet bugungi kunda mehmonxonada ajralmas xizmatdir. Eng qiyin vazifa har doim mehmonlarga uyda foydalanadigan yuqori sifatli, tez va ishonchli Internetga kirishni ta’minlashdir, shuning uchun mehmonxona simsiz Internetga ulanish tizimlarini yetkazib beruvchilar mehmonxonalarga kirishni ta’minlash mezonlarini nazorat qilish imkoniyatini beradi: ulanish tezligi, oldindan to‘langan trafik hajmi va/yoki vaqt). Bundan tashqari, mehmonlar nafaqat biznes markazi yoki mehmonxona nomeridan balki mehmonxona hududidagi istalgan joydan -basseyn maydonidan, restorandan Internetga kirishni xohlashadi. Mobil Internetning past sifati yangi ilovalarning ishlashiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin: masalan, ko‘pchilik yirik brendlar uchun majburiy bo‘lib qolgan konsyerj xizmati;
- shaharlararo va xalqaro aloqa xizmatlari;
- faksni jo‘natish;
- hujjatlarni nusxalash.

6. Ko‘ngilochar xizmatlar:

- teatr chiptalari va ekskursiyalarga buyurtma berish;
- ko‘ngilochar muassasalar va turistik qiziqish obyektlari (odatda yaqin joylashgan) bilan o‘z mijozlarining mehmonxonalarga imtiyozli tashrif buyurishi uchun shartnoma tuzish. Turistik yoki kurort mehmonxonalari uchun deyarli hamma narsa muhim hisoblanadi.

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

Mehmonxonalar faoliyatiga bog‘liq texnologik davrda xizmat ko‘rsatishni amalga oshirish uchun ularda quyidagi asosiy xizmatlar ko‘zda tutiladi:

- bronlashtirish;
- qabul qilish va joylashtirish;
- nomer fondini ekspluatatsiya qilish;
- xavfsizlik xizmati;
- muhandislik-texnik xizmati.

Biroq, bu degani mehmonxonada faqat besh xildagi xizmatlar mavjud degani emas. Odatda yuqori toifali mehmonxonalarda, shuningdek, turli muhandislik-texnik xizmatlari, marketing va reklama xizmatlari, tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, ma’muriy, buxgalteriya va boshqa xizmatlar hamda bo‘linmalar bo‘lishi ko‘zda tutiladi.

Hozirgi vaqtda mehmonxona xizmatlarini realizatsiya qilish sohasida kompyuter texnikasidan faol va keng ko‘lamda foydalanilmoqda. Kompyuterda bronlashtirish tizimisiz mehmonxonalarda turli turagentlar va kompaniyalarning har xil chegirmalarini hisobga olgan holda nomerlarni bronlashtirish ishlarini tasavvur qilish qiyin. Ushbu tizim jahon amaliyotida keng tarqalgan va yaxshi muvofiqlashtirilgan.

Yirik mehmonxona kompaniyalari, turagentliklar va kompyuter tizimini ishlab chiqaruvchilar bronlashtirishning superglobal yagona kompyuter tizimini yaratishga intilmoqdalar. Bir vaqtning o‘zida uncha katta bo‘lmagan mehmonxona firmalari va ayrim turagentliklar uning monopollashtirilishidan xavfsirab, yaratilishidan tashvishlanmoqdalar.

Xalqaro turizm bozorida ishlashni ko‘zlayotgan mehmonxona kompaniyalarining strategiyasi mehmonxonalar ichki kompyuter tizimini bronlashtirish imkoniyatlaridan iborat. Bu sotilgan o‘rinlardan olinadigan daromadni ko‘paytiradi, bronlashtirishning qudratli tizimini yaratadi, global

kompyuter tizimiga ulanish imkoniyatini kengaytiradi va bronlashtirish bo‘yicha uchinchi avlod elektron uskunalaridan foydalanishga yo‘l ochadi.

Bunday tizimlar bronlashtirish punktida (sotishda) batafsil ma’lumotlar berishi lozim (grafik va film ko‘rinishida), mehmonxona o‘rinlarini sotish jarayonini tezlashtirib, maksimal yengillik tug‘dirishi zarur.

Hozirdayoq bir terminal orqali barcha global kompyuter tizimlari ma’lumotlar bankidan foydalanish imkonini beruvchi texnologiyalar yaratilgan.

Global kompyuter tarmoqlarini rivojlantirish yo‘nalishlaridan biri-bundan keyin kompyuter texnikasi va aloqa texnologiyasi (kosmik, optik va h.k.)ni yanada takomillashtirishdir. Aloqa tizimi, kompyuter texnikasi taraqqiyoti va foydalanuvchilarning ko‘payishi yangi murakkab muammolarni ko‘ndalang qilib qo‘ymoqda. Xususan, kishilarning uy sharoitida kompyuterlarining paydo bo‘lishi, uning Internet tarmog‘iga ulanishi sayohatchining o‘zini bevosita mehmonxona xizmatlari va transportga bronlashtirishni amalga oshirishga imkon bermoqda. Natijada o‘rtaga tushuvchi vositachiga hojat qolmayapti.

Bronlashtirish jarayonining o‘zini shartli ravishda quyidagi tarkibiy qismga bo‘lish mumkin:

1. Joylashtirishning maqbul variantini tanlash. Tanlov tanlangan bronlashtirish tizimi saytida amalga oshiriladi va unda sotuvdagi joylashtirish obyekti taqdim etiladi. Ma’lumotlar obyektni batafsil tasvirlash tarzida beriladi. Uning infratuzilmasi va nomer fondi fotosuratlari, ro‘yxatlari bilan keltirilgan bo‘ladi. Shuningdek, saytda joylashtirish narxi, qo‘shimcha xizmatlar bilan tanishish va o‘rin borligini bilish mumkin.

2. Joyni bronlashtirish. Login va parol yo‘li bilan maqbul variant tanlangach, turagent bronlashtirish tizimiga tushadi. Tizimda joylashtirish tipini tanlash va turist haqida ma’lumotlar kiritish zarur. “Bronlashtirilsin” tugmachasi bosilgach, tanlangan o‘rin bronlashadi. Turist uchun hujjatlarni to‘ldirish va agent uchun to‘lovga hisob ochish qoladi. Hech qanday qo‘shimcha tasdiqlanishni kutishga hojat bo‘lmaydi. To‘lov bronlashtirish jarayonidan uch kun ichida amalga oshiriladi.

Internetning taraqqiy etishi nafaqat aloqani arzonlashtiradi, balki barcha turistik bozor ishtirokchilariga yagona idora sifatida real ishlash imkonini yaratishga yo‘l ochadi. Internet orqali global bronlashtirish tizimi bilan ishlash agentlikka nafaqat tezkor, narx va har qanday vaqtda bo‘sh o‘rinning

mavjudligi haqida ishonchli ma’lumot olish imkonini beradi. Ammo buyurtmani amalga oshirishning barcha bosqichlarini kuzatish imkoniyati bo‘lmaydi.

Turli xil bronlashtirish tizimlari mavjud (CRS-computer reservation systems) bo‘lib, ularning barchasi bir-biridan taklif qilinayotgan xizmatlar to‘plami, ishlash texnologiyalari bilan farq qiladi.

Celena, Amadeus, Gabriel kabi nisbatan eski tizimlar asosan maxsus terminal orqali ishlaydi, qaysiki korxona o‘z idorasiga uni o‘rnatishi kerak bo‘ladi. Ushbu tizim orqali ishlash uchun yaqindagi tuguncha aloqa kanali (sim) o‘tkazish lozim. Gap shundaki, bu ilgari, hali Internet bo‘lmagan vaqtda yaratilgan. Ishlash texnologiyasi murakkab komandalarga qurilgan, tizimga kiritilgan ma’lumotlar esa o‘zida oddiy matnni mujassamlashtirgan. Ushbu tizimda fotosuratlar, kartalar va boshqa grafik ma’lumotlar yo‘q. Bunday tizimga o‘qitish qimmat turadi va barchaning cho‘ntagi ko‘taravermaydi. Xodimlar mustaqil ravishda CRSda kamida bir yildan keyin ishlashi mumkin.

Ushbu tizim orqali asosan aviatsiya va temiryo‘l chiptalari realizatsiya etiladi, shuningdek, mehmonxona nomerlari bronlashtiriladi. Klassik CRS ekspluatatsiyasiga javob beruvchi ko‘pchilik firmalar internet orqali ushbu tizim bilan ishlash imkonini beruvchi dasturlar ishlab chiqishni olib borishadi. Yosh bronlashtirish tizimi internet aloqa vositasi sifatida foydalaniladi, terminal sifatida esa oddiy kompyuter ishlatiladi. Ular orqali ishlash xarajatlari yuqori darajada emas. Bu esa hatto uncha katta bo‘lmagan firma uchun ham imkoniyat yaratadi.

Turli transport turlariga chiptalarni bronlashtirish eng yangi axborot texnologiyalari yordamida amalga oshirilishi mumkin. Ayrim global kompyuter tarmoqlari bu sohada katta yutuqlarga erishganlar. Bronlashtirishning global tarmog‘iga ulangan mehmonxonalar uning ma’lumotlar bankiga o‘z mehmonxonasi haqida axborotlarni joylashtirish imkoniga ega bo‘ladi: nomerlar turi haqida, ularning tafsilotlari, narxlari shular jumlasidandir.

1987-yili ikkita **“Galileo”** va **“Amadeus”** konsorsiumlari tuzildi. “Galileo” tizimi “Alitaliya”, “Sobena”, “Olympic airways”, “T.A.P” va boshqa aviakompaniyalarning bronlashtirish tizimlarini birlashtiradi.

“Amadeus” tizimi “Air France”, “Air Inter”, “Iberia”, “Lufthansa”, “British Airways”, “Finnair”, “Auslander” va boshqa firmalarni o‘z ichiga oladi.

Bronlashtirishning Yevropa tizimini Amerika tizimi bilan mustahkam aloqada ekanligini ta’kidlash kerak. Amerika kompaniyalari Yevropa tizimlari uchun dastur bosh ta’minotchisi hisoblanadi. “System uan” kabi kompaniya “Amadeus” tizimi uchun dasturlar taqdim qiladi. Shu tarzda AQSH va Yevropa milliy tizimlarining o‘zaro singishuvi ro‘y beradi.

Hozirgi vaqtda yirik mehmonxona kompaniyalari, turagentliklar va kompyuter tizimi ishlab chiqaruvchilar bronlashtirishning superglobal yagona kompyuter tizimini yaratishga intilishmoqda. Bir vaqtning o‘zida ayrim turagentliklar va uncha katta bo‘lmagan mehmonxona firmalari shunday tizimi yaratilishi ularni monopoliyalashtirilishiga olib kelishidan xavotir bildirishmoqda. “World Span” kompaniyasi 1994-yilda tashkil etildi. U Moskva hamda S.Peterburg shaharlarida o‘z vakolatxonasiga ega. Statistika ma’lumotlariga ko‘ra, bronlashtirilgan chiptalarning asosiy qismi va aviachiptalar uning ulushiga to‘g‘ri keladi. “World Span” jahon aviakompaniyalarining 327 reysiga joyni bronlashtirish imkonini beradi. Rossiya aviakompaniyalaridan faqat ikkitasi: “Aeroflot” va “Transaero” haqida “World Span” da ma’lumotlar bor.

Boshqalardan farqli ravishda “World Span” bronlashtirishda kompaniyalarga hech qanday xayrixohlik bildirmaydi. Avtomobillarni bronlashning faqat bitta tizimi bor. Foydalanuvchilarga 40 ta kompaniyada avtomobillarni ijaraga berish imkoniyati taklif etiladi, ular orasida “Herts-Alamo”, “Yevro Dollar” kabi mashhur kompaniyalar mavjud.

Agentliklarga umumiy ta’rif bo‘yicha mehmonxonalar va aviakompaniyalar bilan ishlash zarurati yo‘q. Tizim ma’lum agentliklar yoki agentlik guruhlariga konfidensial va korporativ ta’riflar bo‘yicha ishlash imkonini beradi.

“World Span”ning biroz zaif joyi temiryo‘l chiptalari, madaniy-tomosha tadbirlariga kema va chiptalarni rezervlashtirish. Keyingilarni bronlashtirish imkoni hozircha yo‘q, temiryo‘l safarlari va yirik reyslar esa bir necha kompaniyalar taklifi bilan cheklanadi.

Hozirgi zamon mehmonxonalari sharoitida ana shunday tizimlardan biriga ulanish transport vositalari va chiptalarni bronlashtirishni ancha osonlashtiradi. Elektron bronlashtirishdan foydalanishning afzalligini tasavvur etish uchun xalqaro turizm bozorida turli xil subyektlar o‘rtasidagi asosiy o‘zaro sherikchilik munosabatlari ko‘rib chiqiladi.

Mehmonxonalarda sheriklarni tanlash. Mehmonxona bu-xizmatlar yetkazib beruvchi obyekt hisoblanadi. U bronlashtirish tizimi orqali ishlay turib transport xizmatlarini yetkazib beruvchilarni qidiradi va mehmonxona ma'lumotlar tizimi orqali transport xizmati ko'rsatuvchi korxonalar bilan tanishish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Mehmonxonalarda shartnoma tuzish. Mehmonxona xizmatlar yetkazib beruvchilar bilan shartnoma tuzish uchun hamisha ham yaxshi shartlar ololmasligi mumkin. Chunki uning imkoniyatlari cheklangandir. Ko'pincha mehmonxona o'ziga ma'qul kelgan birinchi variantda to'xtab, birinchi o'nlik qatorlari bo'yicha bronlashtirishni amalga oshiradi. Tanlangan korxona bilan transport xizmati ko'rsatish yoki transport vositasini ijaraga olish yuzasidan shartnoma tuzadi.

Mehmonxonalarda xizmatlar haqida ma'lumotlarni taqdim etish. Xizmatlar yetkazib beruvchilar mahsulot haqida ma'lumot berishi uchun bukletlar chiqarish, ko'rgazmalarda ishtirok etish, reklamalar berish, o'z faoliyatining asosiy bronlashtirish tizimi haqida ma'lumotlarni yuritishga majburdir. Aks holda mehmonxona turizm bozorida ishlab turgan u yoki bu korxona haqidagi ma'lumotlarning yetkazmasligidan, ulardan qaysi biri ma'qulligini bilishmaydi. Bronlashtirish tizimi yetkazib beruvchiga o'zi haqida ma'lumotnoma tizimiga axborotlar kiritish imkonini beradi va mehmonxona barcha xodimlariga, mehmonlarning o'ziga ham juda qo'l keladi. Bu ma'lumotlar noto'g'riligidan qochish, shuningdek, o'zgartirishlar kiritilgan hollarda uning tezroq tuzatilishiga imkonini beradi.

Mehmonxonalarda xizmatlar realizatsiyasi. O'z ishida yetkazib beruvchi bilan odatdagi texnologiyadan foydalanuvchi mehmonxona yetkazib beruvchi xizmatlarga bog'liq holda oldindan to'lovni amalga oshirishi yoki realizatsiya qilingan xizmatlarga javobgarlikni bo'yniga olishi kerak. Agar xizmatlarga talab bo'lmay qolsa, unda mehmonxona ularni qayta sotishga yoki sanksiyasini olishga haqli. Bronlashtirish tizimi yordamida mehmonxona yetkazib beruvchi uchun xizmatlarning sotilmay qolishi tavakkalchiligini saqlab qolishni ko'zda tutuvchi nisbatan optimal variantni olishga urinadi.

Mehmon variantni tanlagandan so'ng, xizmatlarni bronlashtirishi zarur. Xizmatlarni bronlashtirish uchun talabnoma tayyorlash va uni yetkazib beruvchiga jo'natish lozim. Ayrim xizmat yetkazib beruvchilar talabnomaga tezkor javob beradilar. Biroq ko'pincha talabnomaga javob berish bir necha

soatga cho‘ziladi. Ba’zan ikkinchi kunga to‘g‘ri keladi. Mehmon javobni uzoq kuta olmaydi va ushbu vaqtda o‘zini qiziqtiruvchi xizmatlarni boshqa yetkazib beruvchidan sotib olishi mumkin. Ushbu muammoni hal qilish uchun ko‘pchilik yetkazib beruvchilar erkin sotish tizimini joriy etishgan yoki talab bo‘yicha sotadilar. Agar zarur xizmatlar erkin sotuvda bo‘lsa, mehmonxona mehmondan darhol pul olishi mumkin va bron haqida tasdiqni kutib turmaydi. Ushbu sxema faqat past mavsumdagina yoki unchalik mashhur bo‘lmagan xizmatlardagina yaxshi.

Bronlashtirish tizimi bilan ishlay turib, mehmonxona mehmonga xizmatlar katta assortimentini taklif etishi mumkin. Bronlashtirish tizimi xizmatlarni tanlab olish, mehmonni maksimal qanoatlantirish imkonini beradi. Bu ba’zan bir necha daqiqada, ba’zan bir necha soniyada amalga oshiriladi. Mehmon kerakli xizmatni tez tanlab olishga bronlashtirish tizimidagi realizatsiya qilishni qidirish tizimi imkon beradi. Kerakli xizmatni tezda tanlab olish imkoniyati mehmonda ijobiy taassurot uyg‘otadi. Xizmatlar tanlab olingach, mehmonxona xodimlari bir necha daqiqa ichida o‘rinni bronlashtiradi va barcha zarur hujjatlarni rasmiylashtiradi.

Mehmonxonalarda bronlashtirilgan xizmatlarga to‘lovlar. Agar mehmonxona xodimi yetkazib beruvchiga borib, naqd pul to‘lay olmasa, unda buyurtma tasdiqlanganini bilgach, u hisobni olishi zarur. Agar hisob faks bo‘yicha uzatilsa, bu jarayon ancha cho‘zilib ketishi mumkin. Pul ko‘chirilgach, mehmonxona xodimi pul yetkazib beruvchi hisob raqamiga tushganligiga ishonch hosil qilishi kerak. Bronlashtirish tizimi bilan ishlab, mehmonxona bronlashtirish uchun hisobni avtomatik ravishda bir necha daqiqa ichida oladi. Mehmonxona xodimi pul yetkazib beruvchi hisob raqamiga pul tushgani yoki tushmagani haqida bronlashtirish tizimi orqali so‘rov yuborib, bir necha soniya ichida ma’lumot oladi.

Barcha mehmonxonalardagi ko‘rsatiladigan xizmatlar muloqot zonasi va muloqotsiz zonaga (“front of the house”; “back of the house”) bo‘linadi. Mehmonlar bilan bevosita muloqotda (“front of the house”) bo‘ladigan mehmonxona xizmatlariga bronlashtirish (o‘rin, joylarni oldindan buyurtma berib, band qilish) xizmati, qabul qilish va joylashtirish xizmati, “Front office” xizmati, shuningdek, nomer fondini ekspluatatsiya qilish xizmatlari ham kiradi. Mehmonxonalarning muloqotsiz zonasi (“back of the house”) xizmatlariga tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, buxgalteriya, muhandislik-texnik va boshqa xizmat turlari kiradi.

Mehmonxonalarning qabul qilish va joylashtirish xizmati. Ma’lumki, qabul qilish va joylashtirish xizmati har qanday mehmonxonaning yuragi hisoblanadi. Ko‘pchilik mehmonxonalarda u “Reception” degan nom olgan.

Qabul va joylashtirish bo‘limi ya’ni, “Front office” mehmonxonaga tashrif buyurayotgan mehmonni birinchi bo‘lib qarshi oladigan va u bilan tanishadigan bo‘limdir. Ushbu uchrashuvdagi taassurotlar mijozlar ongida, butun mehmonxona haqidagi fikrni shakllantiradi.

Mehmonxonadagi “Front office” bo‘limi mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etadi va mehmonxona xizmatlariga to‘lovlar uchun javob beradi. U orqali mehmonxonaning har qanday bo‘limi bilan aloqa amalga oshiriladi. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vositasi bu-ma’lumotlar bilan ishlash hisoblanadi. 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.

Mehmonxonalarda transport xizmati. Transport xizmati mehmonxonada xizmat ko‘rsatishning muhim turlaridan biri hisoblanadi. Unga chiptalarni bronlashtirish, taksi buyurish, avtotransportni ijaraga berish va boshqalar kiradi.

Taksi buyurish. Mehmonxona mehmonlarga taksi buyurishning ikki usuli imkoniyatini beradi:

- shahar taksi xizmati;
- mehmonxona o‘zining xususiy taksini taqdim qilish.

Shahar taksi xizmatiga buyurtma qabul qiluvchi mehmonxona ma’muri quyidagi ma’lumotlardan iborat, kartochka yozib beradi: mehmonxona nomi, xona №, mashina №, vaqti, manzil joyi.

Kartochka ma’mur tomonidan yoziladi. U mehmonxona birinchi vaqtida ishlaydi. To‘ldirilgan kartochka haydovchiga beriladi. Chunki mehmon chet ellik bo‘lishi mumkin. Taksiga to‘lov mehmon tomonidan taksi haydovchisiga safar marshrutiga qarab to‘lanadi. Mehmonning o‘z xususiy taksi xizmati bo‘lsa, unda mehmon buyurtmasini ma’mur bevosita o‘sha xizmatga beradi. Bunda ham kartochka yoziladi va haydovchiga beriladi. Xususiy taksi xizmati mehmonxonada o‘z xususiy garaji va transport vositalarini qo‘yadigan joyi bo‘lganda tashkil etiladi.

Barcha mashinalarda mehmonxona firma belgisi bo‘ladi (nomi, emblema, taksi xizmati, telefon va h.k). Misol uchun, Moskva va

S.Peterburgda yuqori klassli mehmonxonalar o‘z xususiy taksi xizmatlariga egadir.

Avtotransportni ijaraga berish. Avtomobilni ijaraga berish yumushlari oddiy bo‘lib, uning sharti shuki, turistlar yoshi 21 yoshdan kam va 70 yoshdan katta bo‘lmasligi kerak. Haydovchi o‘zining guvohnomasi va pasportini ko‘rsatish kifoya (xalqaro namunada). Shartnoma tuzilayotganda guvohnoma amal qilish muddati kamida ikki yildan kam bo‘lmasligi kerak. Ayrim mamlakatlarda mehmonlarga xizmat ko‘rsatish faqat kredit kartasi bo‘lgandagina amalga oshiriladi.

Ijara narxi avtomobil rusumiga bog‘liq bo‘ladi. Avtomobilni ijaraga olish haqida shartnoma tuzilguncha ijara qiymatiga nimalar kirishi bilan tanishishi zarur.

Odatda ijara to‘loviga quyidagilar qo‘shiladi:

- cheklanmagan holda avtomobil yurishi;
- mehmonga avtomashinani shahar chekkasiga eltib berish;
- texnik nosozlik ro‘y bersa, ta’mirlab berish yoki almashtirish va b.;
- yo‘l-transport hodisasi holatida, agar haydovchining aybi bilan yoki uning mastligi tufayli ro‘y bermagan bo‘lsa, to‘liq sug‘urtalash;
- haydovchi aybdor bo‘lsa sug‘urta to‘lanmaydi. Ko‘pchilik mamlakatlarda mutlaqo quruq qonun yo‘q, ammo qon tarkibidagi alkogol miqdori 0,8 promilledan oshmasligi kerak, bu 73 g, aroq 2 shisha pivoga teng;
- mehmon aybi bilan sodir etilgan yo‘l-transport hodisasida avtomobilga yetkazilgan zararni qoplash sug‘urtasi;
- yo‘lovchilarni (haydovchidan tashqari) baxtsiz hodisadan sug‘urtalash;
- soliqlar.

Avtomashina mehmonga to‘liq holda benzin qo‘yilgan baki bilan beriladi. Mehmon ham uni to‘liq benzin qo‘yilgan baki bilan qaytarishi lozim. Qo‘shimcha haq to‘lab mashinani boshqarish uchun ikkinchi haydovchini ham olish mumkin. Agar mehmon garov summasini qoldirsa (u jarima to‘lovlari paytida olinadi), oldindan u qachon qaytarilishi bilan qiziqish kerak. Biroq ijaraga mashina olishdan avval, uni qo‘yish joyi va taksi narxi bilan qiziqib ko‘rish maqsadga muvofiq. Ehtimol, taksida yurish qulayroqdir, puli ham kamroq, asablarni charchatmasligi ham mumkin.

Mehmonlarni ogohlantirib qo‘yish zarur. Ayrim mamlakatlarda avtomobilni ijaraga olish uchun shaxsni tasdiqlovchi guvohnomadan tashqari, kredit kartasi ham kerak. Ijaraga avtomobil berganda turistlarni ogohlantirish zarur, ya’ni:

- mashinani faqat belgilangan joyga qo‘yish;
- ushbu mamlakatlarda avtomagistrallar va shaharlarda tezlikka cheklov o‘rnatilgan.

Avto halokat ro‘y berganda quyidagi ma’lumotlarga ega bo‘lish kerak: halokat kuni va vaqti, aniq vaqti, guvohlar ismi-sharifi, manzili, politsiya uchastkasi nomeri va nomi.

Ko‘pgina G‘arb mamlakatlarida avtomobilni ijaraga berish bo‘yicha maxsus firmalar mavjud. Turistik kompaniya orqali turist mashinani ijaraga olishi mumkin. Turistik firmalar quyidagi xizmatlarni taklif etadi: avtobuslar, mikroavtobuslar, yengil avtomashinalarni haydovchi bilan va haydovchisiz ijaraga berish.

Mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmati. Odatda mehmonxonalarda ovqatlantirish turistik mahsulotlar tarkibida majburiy xizmat hisoblanmaydi. Balki u turni amalga oshirish jarayonida ko‘rsatilmasligi ham mumkin. Ammo shuni unutmaslik kerak-ki, insonning ovqatlantirishga bo‘lgan ehtiyoji fiziologik talab hisoblanadi. Shu sababli sayohat jarayonida ushbu xizmatni taqdim etmaslikda tur tashkilotchilari ikki muammo haqida qayg‘urishlari zarur bo‘ladi:

- ma’lum vaqt davomida turistlarning ovqatlantirishini rezervlashtirish muammosi;
- ovqatlanadigan maskanlar qayerda borligi haqida turistlarni oldindan xabardor qilish muammosi.

Xorijiy mamlakatlar olimlari ovqatlantirish korxonalarini klassifikatsiyalashda quyidagilarni keltirib o‘tadi:

- **korxonalar tiplari bo‘yicha**: restoranlar, barlar, kafe, oshxona, tamaddixona va fabrikalar;
- **mulkiy ko‘rinishi bo‘yicha**: xususiy (o‘ziniki) va ijaraga olinganlar;
- **joylashgan joyi bo‘yicha**: mehmonxonalar tarkibida; mehmonxonalar va turistik majmualar tarkibida; boshqa joylashtirish vositalari tarkibida; mustaqil;

- **xizmat koʻrsatish usuli boʻyicha**: ofitsiantlar xizmat koʻrsatadigan; oʻziga-oʻzi xizmat koʻrsatadigan; aralash xizmat koʻrsatish;
- **klassliligi boʻyicha:** “lyuks”, “oliy”; “birinchi”; “toifada emas”;
- **assortimenti boʻyicha**: taomlar keng tanlovi; majmua taomlar; milliy pazandachilik taomlari; tansiq taomlar;
- **xizmat koʻrsatish tizimi boʻyicha**: nonushta; yarim pansion; toʻliq pansion; “Shved stoli” (bufet); maxsus ovqatlantirish (parhez taomlar, vegetarian taomlar va h.k); bolalar ovqatlari.

Dunyo boʻyicha ovqatlantirish korxonalarining yagona tasnifi mavjud emas. Shunga qaramasdan, koʻp mamlakatlarda ommaviy tarqalgan ma’lum bir koʻrinishdagi (tipdagi) ovqatlantirish korxonalari ajratilib koʻrsatiladi. Lekin mehmonxonalarda tashkil etilgan ovqatlantirish korxonalarini biz bemalol mehmonxona toifasiga qarab baholashimiz mumkin. Agar mehmonxona 3 yulduzli boʻlsa, unda tashkil etilgan barcha xizmatlar ham 3 yulduz darajasiga tenglashtiriladi. Agar mehmonxona 5 yulduzli boʻlsa, undagi barcha xizmatlar shu darajaga javob berishi kerak. Bunda mehmonxonalarda tashkil etilgan restoran va barlar xizmati ham shular jumlasiga kiradi. Ba’zi yulduz yoki kategoriyaga ega boʻlmagan mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmati tashkil etilmaydi va alohida xizmat sifatida qaraladi. Bu esa ba’zi qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi. Shuning uchun turistlarga xizmat koʻrsatishga moʻljallangan mehmonxonalarda tashkil etiladigan ovqatlantirish xizmati muhim hisoblanadi.

Xizmat koʻrsatiladigan mijozlarning soni boʻyicha restoranlar kichik (10-15 kishigacha) va katta (500 kishi va undan ortiq) restoranlarga boʻlinadi. Mehmonxonalarda ovqatlantirishning asosan nonushta va kechki ovqatlanish turi tashkil etiladi.

Ovqatlantirishning turlari bu-ertalabki nonushta, yarim pansion, toʻliq pansion doimo turistik xizmatlar koʻrsatish tarkibida belgilangan boʻladi. Yarim pansionda (ikki marta ovqatlantirish) ertalabki nonushta va tushlik yoki kechki ovqatlantirish tashkil etiladi. Pansion-bu uch martalik ovqatlantirishdir. Qimmatbaho xizmat koʻrsatish variantlarida butun kun davomida va hattoki, tunda istalgan vaqtda, istalgan miqdorda ovqatlantirish hamda ichimliklar (spirtli ichimliklarni ham qoʻshib hisoblaganda) ichish imkoniyati mavjud boʻladi.

Mehmonxonalarning ovqatlantirish korxonalarida xorijiy turistlarni qabul qilish muhimdir. Chunki xorijiy turistlarga odatda ovqatlantirishni

tashkil qilish alohida zallarda yoki umumiy zalning chegaralangan qismida amalga oshirilib, ularga xizmat koʻrsatish juda ham e’tibor va did bilan tayyorlangan joylarda tashkil etilishi lozim. Ovqatlanishni tashkil qilishda binoning ichki va tashqi koʻrinishi chiroyli hamda mijozlarga xizmat koʻrsatish uchun tayyor boʻlishi kerak. Turistlarning restoran hududida ovqatlantirish jarayoni restoran binosidagi savdo zallari va qoʻshimcha yordamchi xonalarni tartibga keltirish, stol va stullarni toʻgʻri joylashtirish, idish-tovoq va anjomlar bilan stollarni bezash hamda ofitsiantlarni ishga tayyorgarlik holatlari bilan belgilanadi.

Shuningdek, mijozlarning turli xildagi xizmatlardan foydalanishlari uchun imkoniyatlarning mavjudligi, turistlarni qabul qilish va ularga sifatli xizmat koʻrsatish maqsadida malakalari xodimlarning mijozlarga xizmat koʻrsatishdagi qulayliklarni ham inobatga olish zarur boʻladi.

Turizm sohasida turistlarga mehmonxonalarda yoki turda nazarda tutilgan joylarda ovqatlantirish xizmatini tashkil qilish xizmat koʻrsatishning muhim qismi ekanligi haqida yuqorida toʻxtalib oʻtdik. Shu sababli ham turistlar uchun xizmat koʻrsatish turi ikki qismdan iborat: birinchidan, oshxona va boshqa oziq-ovqatlarning sifati hamda assortimenti, ikkinchidan, oziq-ovqat va xizmatlarni mijozlarga sotishda sifat jarayonini takomillashtirishdir. Sifat va assortiment ovqatlantirish korxonalarining turi va qaysi toifaga ega ekanligidan qat’i nazar, barcha korxonalar uchun bir xil ahamiyatga ega ekanligi bilan baholanadi[39].

Mehmonxonalarda qoʻshimcha xizmatlar. Qoʻshimcha xizmat mehmonlarni mehmonxonada yashagan vaqtida paydo boʻladigan ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan.

Mehmonlarning turli qoʻshimcha va xoʻjalik talablarini qondiruvchi, yuqori qulaylikni ta’minlovchi choralar tizimi mehmonxonalarda servis deb ataladi. Servis juda xilma-xil boʻlishi mumkin. Qabul qilish xizmatining tez va professional rasmiylashtirishdan tortib, to santexnik uskunalarni nuqsonsiz ishlashigacha boʻlgan jarayonlarni qamrab oladi.

Xizmat sohasining har bir boʻgʻini muhimdir. Xodim biron-bir xizmatni koʻrsata turib, odob va chaqqonlikni namoyon etishi kerak. Xizmat nafaqat talab boʻyicha (mehmon nima istaydi), balki taklif tamoyilida ham (mehmonxona yangi-yangi xizmatlar taklif etadi, bunda mehmonlarga ularni tanlashda yordam beradi) koʻrsatilishi kerak. Ammo xizmatlarni majburlab

[39] Tursunova G.R. Mehmonxonalarda ovqatlanishni tashkil etish. Darslik. -S.:2024-y.

taqdim etmaslik kerak (balki, u mehmon uchun zarur emasdir yoki u to‘lov uchun ortiqcha chiqimni istamas).

Odatda xizmatlar ro‘yxati mehmonxonalar toifasiga bog‘liq bo‘ladi. Qo‘shimcha xizmat to‘liq ro‘yxati bo‘yicha xizmat ko‘rsatish uchun barcha mehmonxonalarda ham imkoniyat bo‘lmasligi mumkin. Ammo doimo xizmatlar to‘plami mehmonlar talabiga javob beradigan bo‘lishiga intilish zarur.

Xizmatlarni tashkil etish bo‘yicha barcha ishlar puxta o‘ylangan va tashkil qilingan bo‘lishi lozim. Xizmatlar ko‘rsatish korxonasi qulay joyda joylashgan bo‘lishi kerak (ko‘pincha birinchi qavatda). Vestibyulda, qavatlarda, nomerlarda mehmonlar o‘zlariga qulay paytda qayerda, qachon va qaysi vaqtda xizmatlar olishi haqida axborot bo‘lishi shart.

Mehmonxonalarda qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatish sohasining tarkibiga quyidagilar kiradi: shoshilinch kir yuvish va kimyoviy tozalash; shaxsiy buyumlarni ta’mirlash va dazmollash (nomerda reklama bilan papkada kiyimlarni yuvish va tozalashga buyurtma blankasi bor). O‘sha yerda kiyimni yuvishga qanday topshirish haqida eslatma ham bor. Agar mehmon kiyimlarini yuvish va tozalatishga buyurtma bermoqchi bo‘lsa, blankani to‘ldirib paketga soladi va maxsus tablichkani eshik tutqichiga osib qo‘yadi yoki qavat bo‘yicha navbatchiga aytadi. Bunday xizmatlarning turi alohida korxona bo‘lgan mehmonxonalarda ko‘rsatiladi (kimyoviy tozalash va dazmollashga buyurtma berish).

Pastroq toifadagi mehmonxonalarda dazmol ijaraga olinadi. Mehmonning o‘zi nomerda yoki maxsus dazmollash stoli bor xonada o‘z kiyimlarini dazmollaydi. Poyabzalni tozalash va shoshilinch ta’mirlash xizmati mavjud bo‘lib, ko‘pchilik mehmonxonalarda poyabzal ta’mirlash bo‘yicha maxsus ustaxona bor. Yuqori klassli mehmonxonalar hollarida poyabzal tozalash uchun maxsus elektr uskuna turadi. Nomerlarda kiyim va poyabzalni tozalash uchun cho‘tkalar qo‘yiladi.

Narsalar va qimmatbaho buyumlarni saqlash (ma’mur va nomerlarda saqlash kamerasi va seyflar) tashkil qilingan bo‘ladi. Bagajni yuklash, tushirish, nomerga uni eltib berish (choy puli to‘lanadi, bir xil choy puli olish uchun mehmonxonada navbat tashkil etiladi) xizmatlari ham yo‘lga qo‘yiladi.

Madaniy-qo‘shimcha jihozlar ijarasi (televizorlar, idishlar, sport jihozlari va boshqalar), soat, elektr ustara, radio, kino, fotoapparatlarni mayda ta’mirlash, sartarosh, manikyur, massaj xizmati xonalari tashkil etiladi. Bu

xizmatlar nomerlarda ham ko‘rsatilishi mumkin, ammo ustama narxga ega bo‘ladi.

Ovqatni nomerga keltirib berish ham ish xizmatlar tarkibiga kiradi. Odatda har bir nomerda reklama bilan papkalarda konvert, yozuv qog‘ozlari, maxsus tablichka bo‘ladi. Agar mehmon nomerni yig‘ishtirishni so‘rasa yoki umuman uni bezovta qilishlarini istamasa, ularni eshikka ilib qo‘yishi mumkin.

Jahon amaliyotida mehmonxonalarga ma’lum toifa berishda taqdim etiladigan xizmatlarning nomlari va sifati hamda xizmat ko‘rsatish darajasiga katta e’tibor beriladi.

Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar pullik va bepul bo‘lishi mumkin.

Qo‘shimcha pulsiz yoki to‘lovlarsiz mehmonlarga quyidagi qo‘shimcha xizmatlar taqdim etilishi mumkin:

- tez yordam chaqirish;
- tibbiy aptechkadan foydalanish;
- olingan korrespondensiyalarni nomerga yetkazib berish;
- belgilangan vaqtda uyg‘otish;
- qaynoq suv, igna-ip, bir komplekt idish-tovoq taqdim etish.

Qo‘shimcha pullik xizmat ko‘rsatish ro‘yxati va sifati mehmonxonaga berilgan toifa talablariga muvofiq bo‘lishi kerak. Misol uchun quyidagi pullik xizmatlar ko‘rsatiladi:

- ekskursion xizmat ko‘rsatish;
- gid-tarjimonlar xizmatiga buyurtma;
- kino, teatr, sirk va konsertlarga chiptalar sotib olishni uyushtirish;
- barcha turdagi transportlarga chiptalar sotishni tashkil etish;
- mehmonlar talabnomasiga ko‘ra avtotransport buyurish;
- taksi chaqirish;
- ijaraga avtomobil berish;
- shahar restoraniga joy buyurish;
- gul sotib olib va keltirib berish;
- suvenirlar, otkritkalar va boshqa bosma mahsulotlarni sotish;
- poyabzallarni ta’mirlash;
- kiyim-kechaklarni ta’mirlash va dazmollash;
- kiyim-kechaklarni yuvish va kimyoviy tozalash;

- saunadan foydalanish;
- sartaroshlik xizmati;
- bufet-bar, restoran xizmati;
- konferens zal va muzokara zallarini ijaraga berish;
- biznes-markazlar xizmati va b.

Xizmatlar ko‘rsatishda nafaqat ularning soni, balki sifati ham muhim hisoblanadi. Shuning uchun ko‘pchilik mehmonxonalarda yashovchilardan jo‘nab ketilayotganda anketa to‘ldirish iltimos etiladi.

Tozalash ishlarini tashkil etish. Mehmonxona bu-uzluksiz xizmat ko‘rsatish tizimida ishlovchi korxonadir, demakki, unga yuqori sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi.

Mehmonxona qanday toifaga mansub bo‘lmasin, u doimo toza bo‘lishi lozim. Bu mehmonxona xodimlarining hudud, hovli, turar-joy va ma’muriy-xo‘jalik binolarini yig‘ishtirishlari bo‘yicha katta doimiy mehnatini talab etadi. Shu bois mehmonxona xo‘jaligida obodonlashtirish va yig‘ishtirish, tozalikni ta’minlash bo‘yicha ishlarni qanday qilib yaxshi tashkil etish hamda olib borishni bilish muhimdir.

Mehmonxona barcha sanitariya-epidemiologiya me’yorlariga rioya qilingan holda tezkor va yuqori sifatli yig‘ishtirishni amalga oshirish uchun quyidagilarga ega bo‘lishi lozim:

- yuqori malakali tayyorlangan xodimlar;
- to‘laqonli inventar, zamonaviy yig‘ishtirish materiallari;
- ilg‘or tozalash mashina va mexanizmlari.

Yig‘ishtirish ishlariga sarflanadigan vaqtni to‘g‘ri taqsimlash ham muhimdir. Yig‘ishtirish xizmat ko‘rsatuvchi xodim tomonidan tezkor va ortiqcha vaqt hamda kuch sarflamay amalga oshirilishi zarur.

Yig‘ishtirish ishlarini bajarishda bir necha muhim tamoyillar mavjud:

- qavat bo‘yicha xodim «mehmon ko‘ziga kamroq ko‘rinishi» lozim;
- yig‘ishtirish inventari va tozalash vositalari umumiy foydalanish joylarida qoldirilmasligi kerak;
- xodimlar, farroshlar yig‘ishtirish ishlari bajarilayotgan paytda shaxsiy ishlarga chalg‘imasligi lozim.

Bu tamoyillarning bajarilishi mazkur mehmonxonada xizmat ko‘rsatish madaniyati darajasining mezoni hisoblanadi.

Yig‘ishtirish ishlarini quyidagi toifalarga ajratish mumkin:

- mehmonxonaga tutash hududlarni yig‘ishtirish;

- markaziy kirish maydoni va vestibyul hamda vestibyul guruhidagi ayrim xonalarni yig‘ishtirish;
- umumiy foydalanish joylari: zinapoyalar, yo‘laklar, hollar, ma’muriy, xizmat ko‘rsatish va qo‘shimcha xonalarni yig‘ishtirish;
- nomerlar fondini yig‘ishtirish.

Barcha turdagi yig‘ishtirish ishlari “Housekeeping” bo‘limi xodimlari tomonidan amalga oshiriladi. Yig‘ishtirish ishlarini amalga oshirish uchun quyidagi toifadagi xodimlar mavjud:

- ✓ mehmonlar yashaydigan xonalarni yig‘ishtiruvchi xodimlar;
- ✓ yo‘laklar, zinapoyalar, hollar, vestibyulni tozalovchi xodimlar;
- ✓ ishlab chiqarish va xizmat xonalari, ma’muriy xonalar, omborxona yig‘ishtiruvchilari.

Mehmonxonadagi yig‘ishtirish ishlari ko‘rinishi va vazifasiga ko‘ra bir necha guruhlarga bo‘linadi:

- ichki binolar va umumiy foydalanish joylarini yig‘ishtirish;
- umumiy foydalanish hojatxonalarini yig‘ishtirish;
- mehmonlar yashaydigan xonalarni yig‘ishtirish;

Mehmon yashaydigan nomerni tozalashning quyidagi turlari mavjud:

1. Mehmon ketgandan keyingi yig‘ishtirish;
2. Kundalik joriy yig‘ishtirish;
3. Umumiy, keng ko‘lamli tozalash;
4. Rezervatsiya qilingan nomerlarni tozalash;
5. Ekspress tozalash.

Ko‘p xonali nomerni yig‘ishtirishda quyidagi izchillikka rioya qilinishi zarur:

- ✓ yotoqxona;
- ✓ mehmonxona;
- ✓ oshxona;
- ✓ kabinet;
- ✓ yo‘lak;
- ✓ hojatxona.

Amalga oshiriladigan yig‘ishtirish izchilligi:

- ✓ rezervatsiya qilingan nomerlar;
- ✓ joriy kundalik yig‘ishtirish;
- ✓ mehmon ketgandan so‘ng yig‘ishtirish;
- ✓ ekspress tozalash.

Kundalik tozalash ishlarini amalga oshirish tartibi. Xonalarni yig‘ishtirishda uch xonali nomerda quyidagi izchilikka rioya etiladi: avvalo yotoqxona, so‘ngra mehmonxona, kabinet, dahliz va vannaxona yig‘ishtiriladi. ikki xonali nomerda avvalo yotoqxona, so‘ngra mehmonxona va vannaxona yig‘ishtiriladi. Bir xonali nomerni yig‘ishtirishni tushlik stolidan boshlash kerak. Agarda stolda idish-tovoq qolgan bo‘lsa, “Room service” xodimini chaqirish, xonaga tegishli idishlarni yaxshilab yuvish, artish va joyiga qo‘yish kerak.

Stol yuzasi ko‘pgina mehmonxonalarda plastik bilan qoplangan bo‘lib, uni avvalo ho‘llangan, so‘ngra quruq latta bilan artish kerak. Agar stol polirovkaga ega bo‘lsa, uni yumshoq latta bilan artish kerak.

So‘ngra xodim karavotni yig‘ishtiradi. Ushbu vaziyatda turli yig‘ishtirish usullari mavjud. Biroq quyidagi izchillikka rioya qilish lozim: ishlatilgan choyshablar yig‘ishtirib olinadi, yostiq, adyol o‘rindiqqa qo‘yiladi, parto‘shak ag‘darilib shamollatiladi. Choyshab shunday yoziladiki, uning bir cheti karavotning ichki tomoniga, ya’ni parto‘shak ostiga kiritiladi, ikkinchi cheti matrasni yopib, karavot taxtasigacha yetib borishi kerak. Yostiqlar urib qoqiladi, jildi almashtiriladi. Keyin adyol jildga solinib to‘shaladi. Choyshab karavot ustini shunday qoplashi kerak-ki, toki chetlari o‘tkir burchak hosil qilsin.

Mehmonxona ma’muriyati ishlatilayotgan yotoq anjomlarining holatini doimiy tarzda kuzatib borishi kerak. Ularda biror bir nuqson, zang izlari, teshik, dog‘lar bo‘lmasligi, yaxshilab yuvilgan va dazmollangan bo‘lishi zarur.

Rekreatsion davolash va sog‘lomlashtirish xizmati. Aholi salomatligini saqlash va mustahkamlash inson kapitalini to‘plash va undan samarali foydalanishning asosiy shartlaridan biridir. Aholining hayotini ta’minlashda hal qiluvchi o‘rinni sanoat tarmoqlari, shuningdek, xalq salomatligi holati uchun bevosita mas'ul bo‘lgan xalq xo‘jaligining quyi tarmoqlari va sohalari: tibbiy yordam, sog‘liqni saqlash va profilaktika, sog‘liqni saqlash sohalari, sanatoriy-kurort majmuasi, sog‘lomlashtirish turizmi va dam olish sanoati egallaydi.

Tibbiy xizmatlarga bo‘lgan talab xarakterining o‘zgarishi sog‘lom turmush tarzining modaga aylanib borayotgani bilan bog‘liq. Butun dunyoda, shu jumladan, mamlakatimizda ham yaxshi jismoniy shaklni saqlashni xohlaydigan va ruhiy tushkunlikka qarshi dasturlarni tiklashga muhtoj

odamlar soni ortib bormoqda. An’anaviy sanatoriy davolanish joyi o‘rnini keng iste’molchilar uchun mo‘ljallangan ko‘p funksiyali sog‘lomlashtirish markazlari oddiy mehmonxonani sog‘lomlashtirish va fitnes markaziga aylantiradi.

Rekreatsion-sog‘lomlashtirish turizmining quyidagi tizim tashkil etuvchi omillari ajratiladi:

- manzarani o‘zgartirish;
- mushaklarning yetarli darajada faolligini ta’minlash;
- tabiiy immunitetni rag‘batlantirish, organizmning patogen bakteriyalarga qarshi immunitet hosil qilishiga ko‘maklashish.

Manzaraning o‘zgarishi odamning kundalik, monoton va allaqachon charchagan hayot sharoitlaridan chiqishi bilan bog‘liq bo‘lib, bu neyro-emotsional sohaning tashqi muhitning yangi obyektlariga o‘tishini ta’minlaydi, uni charchagan va ba’zan salbiy narsalardan chalg‘itadi. Shahar aholisini yangi landshaft va iqlimiy muhitga olib boradigan piyoda sayohatlar va turlar tabiat bilan bevosita aloqa qilishga yordam beradi.

Sog‘ayish jarayonida sog‘lomlashtiruvchi tabiiy resurslardan rekreatsion va sog‘lomlashtiruvchi usullar (havo va quyosh vannalari, sog‘lomlashtirish yo‘llari, o‘simliklar bilan davolash, floroterapiya, yengil jismoniy faollik va b.) va tabiiy resurslardan foydalanishga asoslanadi, shuningdek, landshaftlar, bioiqlim, gidro-mineral resurslar (mineral suvlar va shifobaxsh loy) yetakchi rol o‘ynaydi. Shu bilan birga, aholini sog‘lomlashtirishda tabiiy sog‘lomlashtiruvchi omillar, sog‘lomlashtiruvchi hududlardan foydalanish foydali va tejamkor yo‘nalish hisoblanadi.

Rekreatsion va sog‘lomlashtirish turizmining asosiy maqsadlari:

- ✓ garmonik jismoniy rivojlanish va shaxsning har tomonlama rivojlanishiga ko‘maklashish;
- ✓ salomatlikni mustahkamlash va kasalliklarning oldini olish;
- ✓ turli yoshdagi va kasb egalarining yaxshi dam olishini ta’minlash;
- ✓ yuqori samaradorlikni saqlash.

Demak, turizmning rekreatsion va sog‘lomlashtiruvchi turini tashkil etish uchun hudud landshaft, bioiqlim, gidromineral resurslar va boshqa qulay tabiiy omillarni o‘z ichiga olgan tabiiy sog‘lomlashtiruvchi resurslarga ega bo‘lishi kerak.

Turizm bu-dam olish, ishbilarmonlik va boshqa sayohatlarning kombinatsiyasi. Turizmning katta qismi rekreatsion xarakterga ega. Shu bilan

birga, turistik va kurort faoliyati doirasida amalga oshiriladigan dam olish ularning asosiy motivi va ayni paytda eng muhim vazifasidir.

Kurort omillarining shifobaxsh ta’siri o‘n yillar davomida o‘rganilib kelinmoqda va hozirda ularni tasniflashning izchil tizimi shakllantirildi, ularni qo‘llashning oqilona sxemalari ishlab chiqildi.

Hozirgi vaqtda ushbu tabiiy-iqlim omillari ba’zi hududlarda sun’iy ravishda yaratilishi ham mumkin. SPA omillar:

- psixoterapiya;
- isloh qilingan jismoniy omillar;
- fototerapiya;
- tabiiy va iqlimiy omillar;
- mineral suv;
- shifo beruvchi loy;
- iqlim;
- peyzaj;

Ko‘pgina mahalliy kurortlar uchun tabiiy va iqlim omillari kurortni tiklashning asosi hisoblanadi. Rekreatsion hududlarning tabiiy, iqlimiy va landshaft xususiyatlariga ko‘ra, ularning hududida turli xil turdagi kurortlar yaratilmoqda.

Kurort omillari va ulardan sog‘lomlashtirish maqsadlarida foydalanish:

- iqlimiy;
- balneologik loy;
- iqlim toychoqlarini davolovchi;
- iqlimiy-balneologik;
- maxsus tabiiy resurslar bilan.

Mehmonxonadagi sport va dam olish faoliyati bu-tabiiy va ijtimoiy muhitda ishlashini optimallashtirish uchun jismoniy madaniyat yordamida insonning jismoniy, moslashuvchan, hissiy, ma’naviy qobiliyatlari va kuchlarini tiklash, rivojlantirish va yaxshilashning ixtiyoriy yoki uyushgan jarayoni.

Mehmonxonadagi sport va sog‘lomlashtirish xizmatlari mehmonxonaning o‘zi tomonidan shakllantirilgan turistik mahsulotning bir qismidir. Shu bilan birga, sport va dam olish xizmatlari ko‘plab qo‘shimcha mehmonxona xizmatlarining bir qismidir. Bu mehmonxonaning ixtisoslashuvi, moddiy-texnik bazasi bilan belgilanadi. Turistik majmualar va

mehmonxonalarni sportga yo‘naltirilganligi darajasiga ko‘ra 4 turga bo‘lish mumkin:

- ✓ sport inshootiga ega bo‘lmagan shahar va shahar atrofidagi mehmonxonalar;
- ✓ sport bazasiga ega rekreatsion turdagi turistik majmualar va mehmonxonalar;
- ✓ turistik majmualar, lagerlar, mehmonxonalar, shaharlardan uzoqda joylashgan, asosan sport va havaskor turistlar, alpinistlar, tosh alpinistlar va boshqalarni joylashtirish uchun mo‘ljallangan lagerlar;
- ✓ yirik sport inshootlari va majmualari yaqinida, sport shaharchalari va Olimpiya qishloqlarida joylashgan turistik majmualar va professional sportchilar uchun mehmonxonalar.

SPA xizmatlari. So‘nggi vaqtlarda mehmonxona biznesida ko‘plab mehmonxona egalari nafaqat badavlat mijozlarni jalb etiladigan, balki mehmonxonaning umumiy daromadini oshirish imkoniyatini beruvchi SPA zonalarini yaratishni boshladilar. Chunki mehmonxonalardagi SPAning asosiy auditoriyasi yuqori darajadagi daromadli badavlat mijozlardir. Mijozlarning ushbu kontingentini 30-35 yoshdagi odamlar tashkil etadi va shuning uchun mehmonxona biznes korxonalari bunday mijozlar uchun qo‘shimcha xizmatlarni ko‘paytirishga harakat qilishadi.

Bunday mehmonxonalarni ikki toifaga bo‘lish mumkin: shahar va shahar atrofida joylashgan mehmonxonalar bo‘lib, ular orasidagi farqni quyidagicha ifodalash mumkin:

1. Shahar hududida SPA xodimlarning xizmatlari va sog‘lomlashtirish jarayonlarining qo‘shimcha to‘plami.
2. Shahar tashqarisidagi SPA sog‘lomlashtiruvchi dam olish xizmatlarining to‘liq to‘plami, shuningdek, xodimlarning xizmatlari.

Shahar tipidagi mehmonxonalardagi SPA zonalari odatda 1,5-2 soat davom etadigan tezkor parvarishlash va SPA jarayonlarini o‘z ichiga oladi. Bunday tartiblar tasalli va kosmetik ta’sir uchun mo‘ljallangan.Shahardan tashqaridagi SPA markazlarida ko‘rsatiladigan xizmatlar mijozning mehmonxonaning SPA markazida uzoq vaqt turishi uchun hisoblangan maqsadli dasturlardir. Bunday mehmonxonalarning asosiy afzalligi shundaki, u yerda tibbiy nazorat majburiydir. Keyinchalik, belgilangan jarayonlar to‘plamidan o‘tgandan so‘ng, mijoz ishonadigan rejalashtirilgan natija kutadi, masalan, vazn yo‘qotish, tanani tozalash va h.k.

Mehmonxonalarda yashovchi mijozlar ko‘p hollarda bu yerda bir kundan besh kungacha qolishadi. Avvalo, ular fitnes zonasi, go‘zallik saloni xizmatlari, shuningdek, ba’zi maxsus kosmetik muolajalar bilan qiziqishadi. Agar mehmonxonaning SPA markazi o‘z mijozlari bilan to‘la bo‘lsa, markaz har doim tashqi mijozlarni jalb qilish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

SPA markazida quyidagi funksional zonalar va davolash xonalari mavjud:

1. Qabulxona, kutish maydoni va butikni o‘z ichiga olgan kirish guruhi;
2. Go‘zallik zonasi, u ko‘p hollarda sartaroshxona, pedikyur va manikyur xonalarini o‘z ichiga olgan 3-4 ish joyiga mo‘ljallangan. 5 yulduzli mehmonxonalarda individual xizmat ko‘rsatish uchun alohida xonalar taqdim etiladi. Bunday ofislarda mijoz bir vaqtning o‘zida bir nechta jarayonlarni olishi mumkin;
3. Kosmetologiya. Badan va yuzni har tomonlama parvarish qilish uchun xona mavjud. Asosan shahardan kelgan mijozlarga yo‘naltirilgan mehmonxona SPA xonalarida jarrohliksiz yoshartirishga qaratilgan jarayonlar bo‘lishi tavsiya etiladi. Bunday jarayonlar majmuasining mavjudligi go‘zallik salonlari ishidan olinadigan daromadni oshirish imkonini beradi. Bundan tashqari, ushbu jarayonlarning ta’sirini mustahkamlash uchun mijoz 1-2 hafta davomida uch-besh seans miqdorida bir qator jarayonlardan o‘tishi kerak bo‘ladi. Bu uning markazga tez-tez tashrif buyuruvchi bo‘lishiga yordam beradi va boshqa xizmatlarni sotish imkoniyatlarini sezilarli darajada oshiradi;
4. Erkaklar va ayollar kiyinish xonalari;
5. Suzish havzalari majmuasi: gidromassaj, sport, bolalar, suv aerobikasi jarayonlari uchun va b.;
6. SPA zonasida massaj xonalari majmuasi, termal zona, gidroterapiya, majmua, tiklanish va dam olish xonalari ham bo‘ladi;
7. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar uchun ma’muriy va xizmat binolari;
8. Har xil texnik xonalar;
9. Hojatxonalar.

Shuni ta’kidlash kerak-ki, basseyn majmuasi va fitnes maydoni ko‘p hollarda mehmonxona infratuzilmasining foydali elementi sifatida qaralmaydi. Ushbu hududlarga kirish odatda mehmonxonada yashovchilar uchun bepul, chunki turar-joy narxi ushbu xizmatlar uchun to‘lovni o‘z ichiga

oladi. Ammo, shunga qaramay, bunday zonalarning mavjudligi mijozlarning ko‘z o‘ngida mehmonxona reytingini sezilarli darajada oshiradi. Bunday mehmonxonalardagi xonalarning narxi ancha yuqori.

Mehmonxonada SPA xizmatlarini joriy qilmoqchi bo‘lgan mehmonxona egalari arxitektorlar va dizaynerlar tomonidan dastlabki loyihalash bosqichida belgilab olishadi, chunki mijozlar oqimini boshqarish butun SPA markazining faoliyatiga ta’sir etadi. Arxitektorlar va dizaynerlarning asosiy vazifasi mehmonxonada istiqomat qiladigan asosiy mijozlar uchun noqulay vaziyatlar va to‘siqlarga yo‘l qo‘ymaslikdir. Shuning uchun rejalashtirish bosqichida mehmonxonaning reytingini va uning xonalari sonini hisobga olish kerak.Bugungi kunda zamonaviy texnologiyalar 30 m^2 maydondan boshlab mehmonxonada SPA markazini jihozlash imkonini beradi. Masalan, Italiyaning Starpool kompaniyasi Qadimgi Rim davridan beri ma’lum bo‘lgan uchta termal tizimga taqlid qiluvchi bir qator SPA-kabinalarni ishlab chiqaradi: telidarium, laconicum va calidarium. Bu tizimlar bir-biridan harorat va namlik bilan farqlanadi. Bunday kabinalarni o‘rnatish juda tez amalga oshiriladi va ular 6 m^2 maydonni egallaydi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxonalarda qanday xizmat turlari ko‘rsatiladi?
2. Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan pullik xizmat ro‘yxati va sifati nimalarga bog‘liq?
3. Mehmonlarga qo‘shimcha xizmat ko‘rsatishga kiradigan xizmatlarni sanab bering.
4. Mehmonxonaning kontaktli va kontaktsiz xizmatlari ishlarining xususiyatlari qanday?
5. Mehmonlarning asosiy ehtiyojlarini qondirish uchun odatda mehmonxonalar tomonidan taqdim etiladigan asosiy xizmatlar qanday?
6. Mehmonxonaning restoran va kafelarida mehmonlarning ovqatlanish ehtiyojlarini qondirish uchun odatda qanday xizmatlar ko‘rsatiladi?
7. Mehmonxonaning kurort va fitnes markazlarida mehmonlarning dam olishi va salomatligi uchun qanday qo‘shimcha xizmatlar taklif etilishi mumkin?
8. Mehmonxonalarda mehmonlarning muloqotini ta’minlash uchun qanday aloqa va internet xizmatlari ko‘rsatiladi?

VI BOB: MEHMONXONALARDA YUQORI MARTABALI SHAXSLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI TASHKIL ETISH

Tayanch so‘z va iboralar: VIP mijozlar, CIP toifa mijozlar, qo‘shimcha xizmatlar, qulaylik, shinamlik va xizmatlar, xavfsizlik, yuqori darajada ta’minlangan puldor boyvachchalar, mablag‘.

6.1. Mehmonxona mijozlari va ularning o‘ziga xos xususiyatlari

Mehmonxona mahsulotlarini sotish jarayonida muvaffaqiyatga erishish uchun o‘zingiz muomalada bo‘ladigan mehmonning psixologik tipini aniq tasavvur qilish muhimdir. Bu nafaqat mehmonga xizmat ko‘rsatish jarayonida sezilarli soddalashtiriladi, balki vaqtni tejaydi, uning talab va ehtiyojlarini to‘laroq qondirishni ta’minlaydi. Demak, bu korxona daromadini ko‘paytiradi. Mehmonlarni juda ko‘p psixologik tipologiyalari (temperamenti, xulq-atvori, qaror qabul qilish turi va h.k.) mavjud.

Tipologiya, asosan, xulqning ikki mezonida namoyon bo‘ladi, ya’ni faollik va hissiy ifodada. Bu borada mehmonlarning quyidagi tiplarini ajratish mumkin:

- “analitik” (tahlilchi)-sust va loqayd;
- “entuziast” (tashabbuskor)-faol va hozirjavob;
- “activist” (faol)-faol va indamas;
- “dobryak” (yaxshi odam)-sust va hozirjavob.

Mehmonxona xo‘jaligi uchun mehmonlarning maqbulroq tipi-“yaxshi odam” tipi hisoblanadi. Unga xizmat ko‘rsatish mehmonxona xodimiga hech qanday qiyinchilik tug‘dirmaydi. Shuning uchun ushbu paragraf doirasida mehmonlarning qolgan uch tipi xususiyatlarini ko‘rib chiqish lozim:

“Analitik” (tahlilchi) sust va loqayd, ohangsiz, qattiq gapirmaydigan kishi. U menejer bilan stol osha muloqotni ma’qul ko‘radi. So‘zlashayotganda ro‘paraga egilish o‘rniga orqaga egiladi. Suhbatdoshining ko‘ziga tik qaramaslikka harakat qiladi va o‘rtacha kiyinadi. «Analitik»ning xarakterli xususiyatlaridan biri, bu mayda-chuydani yaxshi ko‘radi. “Analitik”lar sergap, ehtiyotkor va jur’atsiz, jiddiy, “chala rivoj” yoki hazil sezgisi yo‘q odamlar bo‘lishi mumkin.

Mehmonxona xodimlariga sekin gapirish, o‘z fikrini aniq ifodalash, ikir-chikirga e’tibor berish, har bir savolga javob berish, “ma’qul” va “qarshi” isbotini aniq ko‘rsatish, qoniqqan mehmonlarni misol keltirish tavsiya etiladi.

Bunday mehmon bilan muomalada bo‘lishda hissiyot ish bermaydi. Bunday mehmon bilan “do‘stona munosabatga kirishish”ga intilmang. Yaxshisi, xayrixohlikdan ko‘ra konservativ ko‘ringan ma’qul. “Analitik” bilan aniq va sipo bo‘lish lozim. U har xil kafolatlarni istaydi va qaror qabul qilishda uning xavfsizligini his etish muhimroq.

Qo‘lga beriladigan ma’lumotlar yaxshi rasmiylashtirilgan, so‘ralgan ma’lumotlar aniq ifodalangan bo‘lishi lozim. Analitiklarni joylashtirish uchun mehmonxona tanlash chog‘ida juda ko‘p mehmonxonalar bo‘yicha ma’lumotlar yig‘ib tahlil etildi. Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimi analitik bilan muloqotda bo‘lganida shunday mehmonni aldamasligi muhimdir. Chunki, u uzoq va murakkab tanlovdan keyin shu mehmonxonada to‘xtagan.

“Entuziast” (tashabbuskor)-ishchanligi, jonliligi, xayrixohligi, xizmatga shayligi bilan farq qiladi. Erkak “entuziast” qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimi bilan uchrashuvda birinchi bo‘lib munosabatga kirishadi. Ayol “entuziast” uchrashuv chog‘ida mayin tabassum qiladi, mehmonxona xodimiga ochiq yuz bilan qaraydi. Mehmonxona xodimi bilan muloqot qilar ekan, “entuziast” qisqa oraliqni ma’qul ko‘radi. U bilan so‘zlashish hech qanday mushkullik tug‘dirmaydi. Sergap va so‘zga chaqqon, tez va uzoq gapiradi. Ikir-chikirlar unga unchalik muhim emas.

“Entuziast” muloqot uchun ko‘ngli ochiq bo‘lgani uchun uning bilan ishlash qulay. “Entuziast” tafsilotlarga e’tiborsiz, mubolag‘aga va suhbatlashishga moyil, tashqi ko‘rinishdan pala-partish, oldindan bilib bo‘lmaydigan, chidamsiz va hissiyotli bo‘lishi mumkin. Biroq bunday tipdagi mehmonlarga ko‘pincha noreal talablarni bajarishga talab yetarli (misol uchun, otel ko‘rsatmaydigan xizmatlarni taqdim etish). Bu holda bunday mehmon bilan bahslashmaslik kerak, aksincha unda xizmat ko‘rsatishning muqobil variantlariga qiziqish uyg‘otish lozim.

Yana shuni ta’kidlash kerak-ki, “entuziast” unutuvchan, o‘zini yig‘ib ololmaydi, ko‘pincha qimmatli ma’lumotlarni qulog‘i yonidan o‘tkazib yuboradi. Bunday tipdagi mehmonlar muloqotni uzoq davom ettiradi va bajarilmagan ishlarini yoki muhim uchrashuvi borligini eslab qolsa, suhbatni keskin uzadi. Muloqotni tugatar ekan, mehmonxona xodimi mehmon uchun zarur ma’lumotlarni punktlar bo‘yicha yozib o‘tirmaydi va unga tegishli axborot materiallarini tutqazadi.

“Aktivist” (faol)ning ishchanligi va qat’iyatligiga qarab bilsa bo‘ladi. Tashqi ko‘rinishidan u boshliq yoki yuqori lavozimdagi odamga o‘xshaydi va taassurot qoldirishni yaxshi ko‘radi. Doimo band va o‘z vaqtini g‘oyat qadrlaydi. Biroz kutib qolishi ham uning «jahlini chiqaradi» va asabiylashtiradi.

“Aktivist” vaziyatni ham, atrofidagi odamlarni ham butunligicha nazorat qilishni yaxshi ko‘radi. “Aktivist” tez va qattiq gapiradi, menejer ko‘ziga tik qaraydi. Qabul qilish joyida juda ham sabrsizlik qiladi va mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati sust ishlayotganidan noliydi.

“Aktivist” mustaqil va o‘ziga ishongan, jahldor va hatto qo‘pol bo‘lishi mumkin. O‘jar va baho berishda so‘zida turib oladi. Agar qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari tomonidan ishda biror bir uzilish bo‘lsa, “activist” mehmon mehmonxona xodimlarini achchiq so‘z bilan chaqib-chaqib olishdan toymaydi.

Shunga qaramasdan, “activist”dan qo‘rqish kerak emas. Mehmonxona xodimlari bunday mehmonlar bilan xayrixoh, vazmin, ishchan, xushmuomalada bo‘lishi zarur. Hech qachon “activist”ga e’tiroz bildirish va uning bilan yuzma-yuz to‘qnashuvga bormaslik lozim. Bu kartotekali vaziyatni keltirib chiqarib, mehmonni yo‘qotishga olib kelishi mumkin.

Aktivist bilan muloqotda ikir-chikirga e’tibor bermaslik kerak. Faqat zarur hollarda ayrim narsalar otel mehmoni sifatida unga kerak ekanligini bosiqlik bilan tushuntirish lozim. Otelda uni ko‘rishdan xursand ekanlikni, mehmon sifatida unga qimmatli xizmatlar paketini taqdim etishdan xodimlar mamnun ekanligini bir og‘iz aytishning o‘zi uning ancha shashtini tushiradi.

Mehmonlarning tipologiyasini turizm sohasidagi taniqli olim, professor V.A.Kvartalnov taklif etadi. U mehmonlar turmush tarzini tahlil qilishi asosida yuzaga kelgan. Turmush tarzi mehmonning ehtiyoji va xizmat ko‘rsatishni tanlash motivlari bilan mustahkam bog‘langanligi uchun ushbu tipologiya ham qiziqish uyg‘otadi. Ushbu tipologiya amalda mutaxassisga nafaqat xulq taktikasini tanlashda, balki mehmonni qiziqtiruvchi mehmonxona mahsulotini to‘g‘ri tanlashda yordam beradi va uning aniq ehtiyoji va istaklarini ifodalaydi. Mehmonning qadriyatlarini to‘g‘ri tushunmasdan turib, uni biron-bir narsaga qiziqtirish juda qiyin.

Professor V.A.Kvartalnov mehmonlarning beshta o‘ziga xos xususiyatini ajratadi va ular quyidagilardan iborat:

- o‘zida halovat qidirishga mukkasidan ketgan kishi;
- faol va maqsad sari intiluvchan shaxs;
- ishbilarmonlik doiralari vakili;
- “ko‘k yoqalilar” deb ataluvchilar;
- an’anaviy uyda o‘tiruvchilar.

O‘zida halovat izlashga mukkasidan ketgan kishilar. Ko‘pincha bu yosh kishi, qiziq emas, zerikarli ish bilan band. Shuning uchun u ochiq havodagi faoliyat turlarini tasavvur qilib, ulardan qoniqish izlaydi. Ovni va baliq ovini, basketbol o‘ynashni, qimmatbaho sport avtomobillari bilan shug‘ullanishni yaxshi ko‘rishi mumkin. Uning daromadi yaxshi, ammo xaridga kelganda bir qarorga kelishi qiyin kechadi. Bu odam hayotini uzoq istiqbolga mo‘ljallab rejalashtirmaydi. U televizorda ko‘rsatiladigan sport, sarguzasht va boshqa faol dasturlarning doimiy tomoshabini hisoblanadi.

Bunday mehmonlar bilan ishlash mehmonxona xodimlari uchun qiyin kechadi, chunki bunday mehmonning ko‘nglini topish ancha mushkul. Shu bois uning uchun ma’qul keladigan xizmat ko‘rsatish variantini tanlash osonmas. Bunday tipdagi mehmon joylashtirish shartlari va qo‘shimcha xizmatlarga jiddiy talablar qo‘yadi.

Ammo tajribali xodimga bunday mehmonning ko‘nglini topish, ehtiyojini aniqlash va uni qondirish uchun barcha ishni qilish qiyinchilik tug‘dirmaydi. Xarid haqida qaror qabul qilishga ikkilanish mehmonxona xodimiga qo‘shimcha ustunlik beradi, chunki bunday mehmon tashqi tomondan ta’sirga moyil bo‘ladi.

Faol va maqsad sari intiluvchan shaxs. U bor kuchi va quvvatini xizmat bo‘yicha lavozimi ko‘tarilishiga yo‘naltiradi, o‘z ishiga g‘oyat qiziqadi. Bunday mehmon liberal, hozirgi zamon ko‘zi bilan qaraganda, hayotning ko‘p tomonlarida o‘ziga ishongan. U doimo yangi hissiyotlar izlaydi, faol faoliyat bilan mashg‘ul bo‘ladi. Masalan, chang‘ida sayr, yaxtada suzish, xorijga safar qilish. Bu odam hozirgi zamon madaniyati so‘nggi tendensiyalari, barcha voqealar, yangiliklardan xabardor bo‘lish uchun jurnallarni doimo o‘qib boradi. Ko‘pincha yangiliklarni ko‘rib boradi, sport va ko‘ngil ochish dasturlarini tomosha qiladi.

Otellar uchun bunday mehmon juda qulay, chunki uning aniq otelni tanlashi mehmonni ushbu korxonaga ishonchi mustahkamligi va xodimlar xizmatidan ko‘ngli to‘qligini bildiradi. Bunday mehmon juda ko‘p qo‘shimcha xizmatlarni iste’mol qiladi, bu esa korxona uchun qo‘shimcha

daromad degani. Ushbu mehmonning ehtiyojini oldindan aytish oson, bu esa talabni to‘liq qondirishga yordam beradi.

Ishbilarmonlik doiralari vakili. Ishchan shaxs bu-mehmon badavlat, faol va maqsad sari intiluvchan kishiga nisbatan qimmat dam olish uchun katta imkoniyatga ega. Ammo u uzoq masofaga borishni yoqtirmaydi. Chunki uning yaxshigina uy-joyi va ahil-inoq oilasi bor. Ishbilarmonlikka doir gazeta-jurnallarni o‘qiydi, tabiat va turistlar haqidagi ko‘rsatuvlarni hamda qisqa yangiliklarni ko‘rib boradi.

Ushbu tipdagi mehmonlar sayohat qiluvchi odamlar segmentini ishga doir maqsadlarda deb tasavvur qilishadi. Ular joylashtirish va xizmat ko‘rsatishga juda yuqori talablar qo‘yishadi. Ishbilarmon odamlar uchun biznes-otellar va kongress-otellarning butun bir segmenti shakllantirilgan, konferensiyalar, forumlar, simpoziumlar va uchrashuvlar o‘tkazish uchun barcha sharoitlar yaratilgan. Ishbilarmon kishilar xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga juda talabchan bo‘lib, xizmat ko‘rsatishda uzilish va xatoliklarni kechirmaydi. Biroq sifatli xizmat ko‘rsatilgan hollarda ushbu tipdagi mehmon u yoki bu mehmonxonaga juda sadoqatli bo‘ladi.

“Ko‘k yoqalilar” kichik shaharlarda yoki yirik shaharlar chekkalarida yashashadi. Og‘ir ish zarurati va qat’iy axloq tarafdorlari va fidoyilari.

Chodirda oilasi bilan dam olishni eng yaxshi dam olish deb hisoblaydilar. Ular baliq ovlash va ovni yaxshi ko‘rishadi. Televizorda bouling yoki futbol tomosha qilishni ma’qul ko‘rishadi. Bunday tipdagi mehmon dam olish uchun arzon joylashtirish vositasini tanlashga intiladi. Turistik va ekonom klass mehmonxonalarni maqbul bilishadi. Ular ishlab topgan va dam olishga sarflagan o‘sha mablag‘lari evaziga maksimum qulaylik olishga intilishadi. Ularni ko‘proq narx va sifat muammolari nisbati tashvishlantiradi.

An’anaviy uyda o‘tiruvchilar. Davr bilan hamqadam va hamnafas yurilmaydi va eski an’analarga mahkum hisoblanadi. Uyda o‘tiruvchi tavakkalchilik bilan bog‘liq barcha narsadan qochadi, hech qachon kreditga xarid qilmaydi. Keyingi voqealar haqida asosiy axborot manbai tele yangiliklar. Bunday tipdagi mehmonlar har bir sarflangan pulni sanab borishadi. Ular mehmonxona xodimidan har bir hisob punktiga ketgan pulni tushuntirib berishni talab qilishlari mumkin. Shunday mehmonlar bilan ishlash juda murakkab, chunki bunday mehmonlar uncha katta bo‘lmagan mablag‘ sarflab, yaxshigina tejab qoladilar, lekin yanada sifatliroq xizmat

ko‘rsatilishini istaydilar. Kartotekali vaziyatlarning va shikoyatlarning ko‘pi aynan ana shu “uyda o‘tiruvchilar”dan kelib chiqadi.

Ta’kidlash o‘rinliki, doimiy mehmonlarni joylashtirish uchun aniq mehmonxona tanlash chog‘ida quyidagi talablardan kelib chiqiladi:

- ✓ xavfsizlik haqida o‘ylash;
- ✓ mablag‘ni tejash;
- ✓ taklif etilayotgan mehmonxona mahsulotlarining yangiligi va originalligi;
- ✓ shinamligi;
- ✓ nufuzi;
- ✓ an’analarga sodiqligi;
- ✓ mehmonxonaning ommaviy e’tibor qozongani.

1. Xavfsizlikni o‘ylash. Turistat bu-shunday sohaki, u yoki bu darajada hamisha tavakkalchilik, hayot va sog‘likka tahdid bilan bog‘liq. Mehmonxonaga joylashtirish ham turistning xavfsizligini to‘liq kafolatlay olmaydi. Mehmonlarni o‘g‘irlik, hujum, jarohat, hasharot chaqishi, terrorchilik harakatidan 100% himoya qilishga dunyodagi birorta joylashtirish vositasi kafolat bera olmaydi. Shuning uchun mehmonlar ishonchli va xavfsiz dam olishlari uchun mehmonxonaning xavfsizlik xizmati e’tibor va hushyorlikni yanada oshirishi kerak.

2. Mablag‘ni tejash. Turistlar bor, dam olish vaqtida tejashni yaxshi ko‘rishmaydi, ammo joylashish vositasini tanlaganda va raqobatchilardagi shunday xizmatlarga narxni taqqoslaganda ular hissizlikni namoyon qilishadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmati yoki bronlashtirish xizmati xodimlari doimiy mehmondagi ushbu moyillikni aniqlashi va bir necha muqobil variantlarni taklif qilish imkonini izlashlari kerak. Aks holda mehmonni yo‘qotishlari mumkin.

3. Mehmonxona mahsulotlarining yangiligi va originalligi. Shunday mehmonlar toifasi mavjudki, ular uchun mehmonxona mahsulotlarining yangiligi va originalligi safarga chiqish va u yoki bu mehmonxonada joylashishning muhim motivdir. Bu mehmonlar hech qachon an’anaviy joylashtirish variantini tanlamaydilar va u yildan bu yil o‘sha bitta mehmonxonada joylashmaydi. Ularni yangilik, zamonaviy va yuqori texnologiyali xizmat ko‘rsatishga jalb qiladi, doimiy ravishda vaziyatni o‘zgartiradi. Ular hozirgina ommaviy axborot vositalarida yalt etib ko‘rinib

qolgan axborotlardan o‘sha mahsulot va xizmatlarning yaxshi ishtiyoqida yonishadi.

4. Shinamlik. Bu nafaqat to‘laqonli dam olish uchun sharoit, balki u yoki bu mehmonxonani tanlashda asosli harakat hamdir. Ko‘pchilik mehmonlar uchun bu tip argument harakat asosiylardan biri bo‘ladi. Ammo unga ayniqsa, oqilona ish ko‘radigan va tajribali, tahliliy aqlga ega mehmonlar ta’sirchan. Har holda ushbu argument-harakatni u yoki bu darajada mehmonxona barcha doimiy iste’molchilar uchun qo‘llash foydaliroqdir.

5. Mehmonxonada dam olishning nufuzi. Mehmonxonada yanada yuqoriroq toifada joylashish mehmonni u yoki bu ijtimoiy guruhga mansubligini aks ettiradi. Yuqori klassdagi otelga joylashish bu-o‘zini ko‘rsatish, boshqalar oldida maqtanishning o‘ziga xos usuli, variantidir. Juda ko‘p hollar uchraydi, mablag‘dan qiynalgan bo‘lishsa-da, mehmonlar yanada yuqoriroq, ijtimoiy guruhlarga yaqinroq bo‘lish uchungina nufuzli mehmonxonalarda dam olishni ma’qul ko‘rishadi.

6. Mehmonxonalarning mashhurligi va mavqei. Ushbu argument zamirida taqlid qilish mexanizmi yotadi. Bu mexanizm odamlarni o‘ziga tortadi: qanday qilib mustaqil fikrlash, o‘z qarorini topish kerak? Bu og‘ir ish, har kimning ham qo‘lidan kelavermaydi, hech kim ko‘mak ham bermaydi, faqat o‘z aqliga tayanishi lozim. Shuning uchun odamlar yalqovlikdanmi, yo sog‘lom fikr bilan o‘zining intellektual kuchini tejash uchunmi, taqlid yo‘lidan borishadi. “Agar barcha “National” otelda joylashyapti ekan, nima, mening ulardan qayerim kam?”.

7. An’analarga sodiqlik. U yoki bu mehmonxonaga bog‘lanib qolish nafaqat did bilan, balki kishining ma’qul ko‘rishi, uning real jismoniy va moliyaviy imkoniyat bilan ham bog‘liq bo‘lishi mumkin. Turistning ayrim konserva tizimi uning ma’lum joylashtirish variantiga ishqibozligi bilan bog‘liq, shuningdek, mehmonxona xodimlari uchun bu yaxshigina kuzir bo‘lib xizmat qilishi mumkin. Shunday mehmonxonalar borki, unga mehmonlar o‘n yillar davomida ko‘p marta tashrif buyuradilar. Bunday mehmonlar uchun maxsus chegirmalar, diskont kartalar va boshqalar qo‘llaniladi.

Mehmonxona mijozlarining o‘ziga xos xususiyatlari haqida gapiradigan bo‘lsak, ular (mehmonlar)ni ikki guruhga bo‘lish mumkin-*muntazam* (doimiy) va *nomuntazam*. Muntazam intizomchilar umumiy

mehmonlarning yarmini tashkil etadi. Ushbu maqsadli guruh iste'molchilari mehmonxona uchun alohida qiziqish uyg'otadi.

AQSHda o'tkazilgan sotsiologik tadqiqotda aniqlanishicha, muntazam ishbilarmon turistlar o'z safarlari chog'ida uydan tashqarida o'rtacha 21 kechani o'tkazishadi va bunda 76% holatda mehmonxona yoki motellar xizmatlaridan foydalanishadi. Odatda, bular boshqaruvchilar, savdo-sotiq vakillari, yuqori darajadagi ma'lumotli va yetarlicha daromadga ega bo'lgan yuqori malakali mutaxassislardir. Biroq yildan-yilga ishbilarmon turistlarning soni ortib bormoqda. Bu albatta mehmondo'stlik industriyasi korxonalari daromadining o'sishiga olib keladi. Mehmonxona iste'molchilari guruhida ayollar tarkibi alohida o'rinni egallaydi. Chunki ayollar qo'shimcha xizmatlardan foydalanishni ma'qul ko'rishadi. Misol uchun ayollar erkaklarga qaraganda, ko'proq darajada mehmonxona ovqatlanish xizmatiga murojaat qilishadi.

Mehmonxona mehmonlari bilan so'rov o'tkazilganda savolga berilgan javoblar quyidagicha bo'lgan: "Teng sharoitda joylashgan o'rni, mehmonxona nomerlarining tozaligi va narxi bilan birga qaror qabul qilishda boshqa yana qaysi omillar muhim hisoblanadi?" Javoblar quyidagi tarzda taqsimlangan:

a) restoranning mavjudligi-32 %;
b) xizmat ko'rsatish sifati-22%;
c) xona vaziyati-14%;
d) mehmonlar kontingenti-11 %;
e) dam olish uchun uskunalar va trenajyorlarning mavjudligi-14%;
f) oldingi tajriba-10%;
g) xavfsizlik-3%.

Ushbu tadqiqot natijalari bo'yicha iste'molchilarning uch guruhi ajratiladi: injiq emas, narxga og'rinadigan va yuqori ta'minlanganlar. Har bir guruhning ehtiyojini qondirish uchun o'z yondashuvi mavjud. Bu yerda *injiq emaslar* eng katta guruhni tashkil etadi (36%). Bular o'rta va yuqori darajadagi menejerlar, erkaklar va ayollar, qaysiki o'rtacha narxlarda toza, shinam, osuda nomerlarda yashashni xohlovchilar.

Bu odamlar mehmonxonada tashkil etiladigan biron-bir maxsus tadbirni talab qilishmaydi. Mehmonxonada qo'shnilar bilan muloqot qilishga intilmaydi. Hashamatli mehmonxonalarda yoki yaxshi biladigan boshqa joyda to'xtashga intilishmaydi. Narxga og'rinadigan turistlarga qaraganda,

ularning daromad darajasi yuqori bo‘lsa-da, ushbu guruh vakillari arzon bo‘lgan mehmonxonalarda to‘xtashga intiladilar. Bu mehmonxona muhitiga aniq talablar qo‘yadigan yagona guruh, ular tinchlik va xotirjamlik uchun to‘lashga tayyorlar.

Narxga og‘rinadiganlar guruh soni bo‘yicha ikkinchi (34%) o‘rinni egallaydi. Uning vakillari tejash uchun juda ko‘p qulayliklardan voz kechishga tayyor bo‘ladi. Ular asosan savdo-sotiq vakillari va o‘rta bo‘g‘in menejerlari bo‘lib, ko‘pincha mablag‘ ancha cheklangan. Bu toifadagi odamlar ko‘proq so‘zamol bo‘lib, ular uchun bepul xizmatlarni ko‘rsatish juda muhimdir. Restoranning ish vaqti, xolli mavjudligi muhim, u yerlarda suhbatdosh topish mumkin bo‘ladi. Odatda ular boshqa guruhlarga qaraganda savdo markasi va ma’lum mehmonxona korxonalari nomlariga moyilroq bo‘ladi va chegirma beriladigan doimiy yashovchilar uchun dasturlarda ishtirok etishadi. Chunki mashhur brend-shuhratga moyillik sabab shunga intilishadi.

Yuqori darajada ta’minlangan puldor boyvachchalar-uchinchi guruh (30%)ni tashkil etadi. Ushbu guruhning vakillari ko‘proq yuqori narxdagi mehmonxonalarni tanlashadi. Bular, odatda, yosh “boyvachcha” biznesmenlar yoki yuqori bo‘g‘in menejerlar, yuqori klass mutaxassislaridir. Ular faqat eng yaxshi xizmat ko‘rsatilishiga rozidir. Ular pulni tejash haqida qayg‘urishmaydi, hashamatli mehmonxonani tanlashadi, rekreatsion xizmatlar, a’lo oshxona va lazzatli taomlar tayyorlaydigan restoranlarni ma’qul ko‘rishadi. Bo‘sh vaqtni ko‘ngilli o‘tkazish imkoniyati ular uchun pulni tejashdan ko‘ra muhimroqdir.

Ushbu guruh vakillari dam olish uchun mehmonxonada qo‘shimcha kunlar evaziga yashashga moyil va vaqtni cho‘zishga harakat qilishadi. Odatda ular mehmonxona tanlashda mustaqil qaror qabul qilishadi. Biroq ko‘p hollarda boshqa guruhlarga qaraganda, do‘stlari va hamkasblari ta’siriga, shuningdek, nomerni rezervlash uchun o‘z korporatsiyasi ixtisoslashgan menejerlari va turagentliklar xizmatlaridan foydalanishga harakat qiladilar.

Ayollar alohida toifa iste’molchilar sifatida farqlanadi. Ayollar mehmonxona tanlashda asosan erkaklar foydalangan mezonlar kabi yo‘l tutishadi (joylashgan o‘rni, narxi va h.k). Biroq ularning mo‘ljallar tizimi erkaklar qabul qilganidan farq qiladi. Yuqoridagi tafsilotlari keltirilgan tadqiqotda ayollarning uchdan ikki qismi mehmonxonaning tozaligi va

xushmanzaraligi tanlov uchun asos ekanligini va erkaklarning faqat yarmi ushbu omillar e’tiborga loyiq ekanligini ta’kidlaganlar.

Ayollar mehmonxonalarning doimiy mehmonlariga aylanishga ko‘proq moyilroq bo‘ladi. Shuning uchun ularning talablarini to‘laroq qondirishni ta’minlashga harakat qilish muhim ahamiyatga egadir.

Xavfsizlik. Ayollar erkaklarga nisbatan ko‘proq xavfsizlik haqida tashvishlanishadi. Ko‘pchilik ayollar eshik zanjiri, ko‘zacha, ishonchli qulfni mehmonxona nomeri uchun zarur jihozlar deb hisoblaydilar. Ular mehmonxonalarda bitta (bosh) kirish joyiga yaqin, yaxshi yoritilgan markaziy dahliz va barcha nomerlarning kirish eshigi unga ochiladigan nomerlarga joylashishadi. Ayollar nomerlarda xizmat ko‘rsatadigan o‘z restorani bor mehmonxonalarni ma’qul ko‘rishadi. Xavfsizlikning boshqa zarur komponenti yaqin joylashgan mashinani qo‘yish maydonchasi yoki yaxshi yoritilgan garaj hisoblanadi.

Mehmonxona ham ayollarning xavfsizlikka bo‘lgan ishonchini mustahkamlashi mumkin. Buning uchun mehmonxona, restoran yoki garaj xodimiga mehmonning turgan xonasi, raqami va nomini qo‘ng‘iroq qiluvchi yoki mehmonxonaning boshqa tashrif buyuruvchisiga xabar qilish taqiqlanadi. Bundan tashqari, qabul qiluvchi mehmonni kirishga taklif qilishdan oldin eshikni ochib, nomerni tekshirib ko‘rishi lozim.

Shinamlik va xizmatlar. Ayollar, xuddi erkaklar singari ozoda, shinam, yorug‘ xonani va do‘stona servisni yaxshi ko‘rishadi. Bo‘y barobar ko‘zgu va kiyimlar uchun ilgich kabi detallar ayollarga xush yoqadi.

Ayollar erkaklarga qaraganda ko‘rsatiladigan xizmat sifatiga, ayniqsa, juda sezgirdir. Ushbu sohada salbiy tajriba ayollar tomonidan o‘tkir qabul etiladi va mehmonxonada yana bir marta to‘xtash istagini amalga oshirishga sezilarli ta’sir etadi. Mehmonxona xodimlari xizmat ko‘rsatilishi va shu bilan birga ishchan usulda taqdim etilishi uchun tegishli tarzda tayyorlangan bo‘lishlari zarur.

Qulaylik. Ko‘pchilik ayollar nomerda ishlash va uchrashuvlar o‘tkazish uchun yetarli joy bo‘lishini maqbul ko‘rishadi. Bu ayollar o‘rtasida alohida uxlash xonasi bo‘lgan apartament nomerlarining mashhurligi sabablaridan biridir. Bunday bo‘sh nomerlar bo‘lmaganida, odatdagi nomerda yig‘ma karavotdan foydalanish mumkin, biroq bu ayollarda norozilik kayfiyatini uyg‘otadi. Nomer yaxshi yoritilgan va albatta, unda telefon bilan stol bo‘lishi shart.

Qo‘shimcha xizmatlar. Odatda ayollarning mehmonxonada yashash davomiyligi erkaklarga qaraganda ko‘proq bo‘ladi. Shuning uchun basseyn yoki trenajyorlar kabilar ayollar orasida juda mashhur.

Ayollar erkaklarga nisbatan tez-tez o‘rtada kichik ta’tillar qilishadi va erkaklarga nisbatan esa restoranlarda 25% ko‘p vaqtni o‘tkazishadi. Demak, ular mehmonxona xo‘jaligiga sezilarli daromad keltirishadi. Shuning uchun bozorning ushbu nozik xizmatlar segmentida ularning xavfsizligini ta’minlash, barcha zarur xizmatlarni ko‘rsatish, shinamlikni ta’minlash muhim omil hisoblanadi.

Hozirgi zamon mehmondo‘stlik industriyasi menejmentida boshqaruvning klassik tashkiliy tuzilishida ularning boshqaruv tuzilishi quyidagi usullardan iborat: chiziqli-funksional, divizionli va matritsali.

Mehmonxonalarning mijozlari orasida biznes-turistlar ulushi 40% gacha yetishi, juft bo‘lib sayohat qiluvchi turistlar-43% ni, yolg‘iz erkaklar-32% ni, yolg‘iz ayollar esa-22% ni tashkil etishi aniqlangan. Mehmonxonani dastlabki tanlashda quyidagi omillar hisobga olinadi (muhimlik darajasiga qarab): mehmonxonaning joylashgan o‘rni, u ko‘rsatadigan xizmatlar, yashash uchun to‘lanadigan haq, tashqi ko‘rinishi va tozaligi.

Mijozlar ko‘proq nimadan shikoyat qilishi ham aniqlangan:

- xodimlar yetarli darajada e’tibor bermasligi;
- nomer joylashishga tayyor emasligi;
- nomerni bronlashtirish majburiyatining bajarilmaganligi;
- mehmonxonada va nomerda mijoz o‘zini xavfsiz his etmasligi;
- nomerda harorat qulay emasligi;
- shovqin darajasining kuchliligi;
- karavotning noqulayligi;
- narxning balandligi;
- xizmat ko‘rsatishdagi sustkashlik;
- mijozlarning to‘rtdan uch qismi nomerga joylashishda birinchi navbatda mini-barni ochib ko‘rishi va uning ichidagi narsalar bilan qiziqishi aniqlangan;
- mijozlarning 95%i har kuni kamida bir soat televizor tomosha qiladi;
- mijozlarning 95%i dush va atigi 5%i vanna qabul qiladi;
- mijozlarning 40%i ertalab uyg‘otishni talab qiladi.

Mijoz mehmonxonada quyidagi xizmatlarni olishga umid qiladi:

- nomerdagi vanna va hojatxonada yuvinish buyumlari to‘plami, fen, bir nechta sochiq, poyabzal tozalash vositasi;
- nomerda chetga to‘g‘ridan-to‘g‘ri chiqish mumkin bo‘lgan telefon, masofadan turib boshqariladigan televizor;
- mijozga notanish shaharda mo‘ljal olishga ko‘maklashadigan axborot xizmati;
- mehmonlarni uyg‘otish bo‘yicha bepul xizmatlar;
- nomerga ovqat keltirish xizmati («Room service»);
- fitnes markazi, basseyn;
- kokteyl-bar (restorandan tashqari);
- mijozlarning avtomobillarini qo‘yish uchun joy, kirxona va kimyoviy tozalash xizmati.

6.2. Mehmonxonalarning yuqori martabali mijozlarining o‘ziga xos xususiyatlari

Besh yulduzli mehmonxonalarda nomer albatta mijoz uxlashi uchun tayyorlanadi: to‘shakdan choyshab yechib olinadi, torsher yoki stol lampasi yoqiladi, yostiqqa shokolad qo‘yiladi.

Yuqori darajali mehmonxonalar nogironlar, ko‘zi ojizlar, keksalar, bolalar kabi maxsus toifali mijozlarga alohida xizmatlar ko‘rsatishlari shart.

Nogironlar aravachasidagi mijoz mehmonxonaning barcha binolariga kirish imkoniyatiga ega bo‘lishi kerak. Har 50-100 ta oddiy nomerga aravachadagi nogiron uchun maxsus jihozlangan bitta nomer to‘g‘ri keladi: aravacha hojatxona va vannaga kirishi uchun imkoniyat yaratiladi, shuningdek, bu yerda nogiron mijozga xodimlar yordami kerak bo‘lib qolgan taqdirda bog‘lanish uchun ichki telefon ham o‘rnatiladi.

Yuqori darajali mehmonxonalarda **VIP mijozlar** (yuqori martabali kishilar)ga va ulardan kamroq ahamiyatga ega bo‘lgan **CIP toifasi** (tijorat nuqtai nazaridan muhim shaxslar)ga xizmat ko‘rsatish uchun maxsus yo‘riqnomalar ishlab chiqiladi. Birinchi toifaga prezidentlar, vazirlar, yuqori darajali diplomatlar, shou-biznes olamining mashhur vakillari va boshqalar kiradi. Ikkinchi toifaga mehmonxona biznesi uchun foydali bo‘lishi mumkin bo‘lgan shaxslar (direktorlar kengashi a’zosi, tarkibiga ayni mehmonxonaga kiruvchi mehmonxonalar zanjiri markaziy apparatining xodimi, keyinchalik mehmonxonaga vaqtinchalik yashash uchun o‘z xodimlarini xizmat safariga yuborishi mumkin bo‘lgan yirik firma menejeri va b.) kiradi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxonadan yuqori toifadagi odamlarga xizmat ko‘rsatishning qanday xususiyatlari talab etiladi?
2. Yuqori darajadagi mehmonlarning shaxsiy hayoti va xavfsizligini ta’minlash uchun qanday choralar ko‘rilmoqda?
3. Yuqori darajadagi mehmonlarning ehtiyojlarini qondirish uchun odatda qanday xizmatlar va qulayliklar taqdim etiladi?
4. Mehmonxona o‘zining yuqori darajadagi mehmonlarining shaxsiy imtiyozlari va talablarini qanday qo‘llab-quvvatlaydi?
5. Xodimlar qanday qilib yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatish uchun o‘qitiladi?
6. Mehmonxona o‘zining yuqori toifali mehmonlari haqidagi ma’lumotlarni yanada moslashtirilgan tajriba uchun qanday boshqaradi?
7. Yuqori toifali mehmonlar uchun bron qilish va ro‘yxatdan o‘tishning xususiyatlari qanday?
8. Mehmonxona yuqori darajadagi mehmonlarning shikoyatlari va tashvishlariga qanday javob beradi?
9. Yuqori darajadagi mehmonlar uchun ajoyib yashash tajribasini yaratish uchun qanday qo‘shimcha xizmatlar taqdim etilishi mumkin?
10. Qanday qilib mehmonxona yuqori toifali mehmonlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni saqlab qoladi va ularni qaytishga undaydi?

VII BOB: MEHMONXONALARDA QABUL QILISH VA JOYLASHTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH

Tayanch so‘z va iboralar: “Front office” bo‘limi, administrator, tungi ma’mur, to‘la pansion, kontinental nonushta, inglizcha nonushta, lobby-bar, “Shved stoli”, ro‘yxatdan o‘tkazish, anketa, hisob-kitob, check-in, turistik viza, “Shengen” vizasi.

7.1. Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati

Ma’lumki, qabul qilish va joylashtirish xizmati har qanday mehmonxonaning yuragi hisoblanadi. Ko‘pchilik mehmonxonalarda u “Reception” degan nom olgan.

Qabul va joylashtirish bo‘limi ya’ni, “Front office” mehmonxonaga tashrif buyurayotgan mehmonni birinchi bo‘lib qarshi oladigan va u bilan tanishadigan bo‘limdir. Ushbu uchrashuvdagi taassurotlar mijozlar ongida, butun mehmonxona haqidagi fikrni shakllantiradi.

Mehmonxonadagi “Front office” bo‘limi mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etadi va mehmonxona xizmatlariga to‘lovlar uchun javob beradi. U orqali mehmonxonaning har qanday bo‘limi bilan aloqa amalga oshiriladi. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vositasi bu-ma’lumotlar bilan ishlash hisoblanadi. 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.

Qabul va joylashtirish bo‘limi vazifalari quyidagilardan iborat:

1. Mijozlarni kutib olish;
2. Nomerlarni ochish va mijozlarni ro‘yxatdan o‘tkazish;
3. Mehmonlarni nomerlarga joylashtirish;
4. Mehmonxonaga tashrif buyuruvchilar va yashovchilar bilan samimiy aloqada bo‘lish;
5. Qabul bo‘limi hujjatlari bilan ishlash;
6. Nomerlar fondining holati haqidagi hisobotni tayyorlash;
7. Mijozlar hisob varaqasini tayyorlash va to‘lovni qabul qilish;
8. Mehmonlarga kelgan pochta, faks, paketlarni egalariga yetkazilishini ta’minlash;

9. Mehmonlarga turistik joylar, tarixiy-madaniy obidalar, transport vositalari va boshqa mavzularda ma’lumot berish. Taklif va shikoyatlar bilan shug‘ullanish;

10. Mehmonxonadagi boshqa bo‘limlar bilan hamjihat ishlash;

11. Rezervatsiya ya’ni xonalarni oldindan band qilish bilan shug‘ullanish;

12. Mijoz omonatlarini seyfda saqlash xizmatini ta’minlash;

13. Valyuta ayirboshlash xizmatini ta’minlash;

14. VIP va oddiy mehmonlarga izzat-ikrom (gul, mevali savat, shampan vinosi) ko‘rsatish;

15. Ichki ishlar boshqarmasi adres idorasiga ro‘yxatdan o‘tkazilgan va mehmonxonada yashab ketgan fuqarolar haqida ma’lumot berish.

Turistlarning biror mamlakatga borishi va undan qaytishi rasmiylashtirilayotganda aloqa xizmati va mehmonxonalarning tegishli bo‘linmalari o‘rtasida axborot almashinuvi ro‘y beradi. Bu jarayon quyidagilardan iborat bo‘ladi:

- nomer fondining bandligi;
- kelish maqsadi bo‘yicha;
- mehmonlarning tarkibi va o‘sha mamlakatda bo‘lish davomiyligi;
- ko‘rsatilayotgan xizmatlardan qoniqish darajasi;
- yo‘l-yo‘lakay xizmatlarga talab (ovqatlantirish, transport, bo‘sh vaqt va boshqa), aloqa xizmatidagi asosiy tuzilma tarkibi, ma’mur (“portye”), concierge (konsyerj yoki axborot beruvchi), hisobchi, oldindan buyurtma xizmati (rezervatsiya)lardan iborat bo‘ladi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy maqsadi va strategiyasi mehmonxona bandligi foizini oshirish bo‘lib, butun mehmonxonaning bosh vazifasiga mos keladi. Qo‘yilgan maqsadlarga erishish uchun strategiyaga keladigan bo‘lsak, misol uchun, mehmonxona reklamalarni yaxshilash, mehmonlarni ro‘yxatga olish vaqtini qisqartirish hisoblanadi. Ushbu xizmat xodimlari juda e’tiborli va xushmuomalali bo‘lishi, telefonda uzoq so‘zlashuvlar bo‘lmasligi, ularning mehmonlar bilan so‘zlashuvi aniq, qisqa, mazmunli bo‘lishi lozim.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish joyi uch seksiya (bo‘lim)ga bo‘linadi:

- ✓ ro‘yxatga olish bo‘limi;
- ✓ kassa operatsiyalari bo‘limi;

- ✓ axborotlar va pochta bo‘limi.

Ishni boshlar ekan qabul qilish va joylashtirish bo‘limi xodimi, avvalgi navbatchilik hisoboti bilan tanishib chiqadi. Shuningdek, nomerlar fondi holati, ya’ni qaysilari band, qaysilari bo‘sh ekanligi; navbatchilik davomida kelishi kutilayotgan mehmonlar va turistik guruhlar ro‘yxati bilan tanishib chiqadi, kerakli hujjatlarni tayyorlab qo‘yadi. Navbatchilik hisobotida ushbu davr davomida sodir bo‘lgan voqealar, kelib tushgan va hal qilinishi lozim bo‘lgan shikoyatlar ko‘rsatiladi.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi talablar qo‘yiladi:

Birinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish joyida joylashgan bo‘lishi lozim. Agar mehmonxona vestibyuli juda katta bo‘lsa, unday holatda u tegishli ko‘rsatkichlar bilan jihozlangan yoki mehmonlarni mehmonxona xodimi kutib olishi zarur bo‘ladi. “Reception” joyi mehmonlar uchun qulay va har xil axborot materiallari va ko‘rsatkichlar bilan ta’minlanishi kerak.

Ikkinchidan, mehmonlarni ro‘yxatga olish joyi toza va begona narsalardan xoli bo‘lishi lozim. Ushbu joy alohida bo‘lingan bo‘lib, mehmonlar uchun ma’lumotlar joyi va mehmonxona xodimlari uchun ma’lumotlar joyi bilan aralashib ketmasligi zarur.

Uchinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari ozoda kiyingan bo‘lib, tashqi ko‘rinishi benuqson bo‘lishi lozim. Bu xodimlar xushchaqchaq, xushmuomalali, mehmonlarni o‘ziga rom qila oladigan samimiyatli kishilar bo‘lishi zarur. Ular mehmonlar bilan faqat tik turgan holda gaplashishi lozim.

Eng muhimi, ular odamlarni uzoq kuttirib qo‘ymasligi lozim. Masalan, mehmonlar bilan bo‘layotgan muloqotlar chog‘ida ham, bir vaqtning o‘zida telefonda ham, so‘zlashishi juda xunuk odat hisoblanadi.

Odatda mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochilar mehmonxonaga kelayotgan va ketayotgan mehmonlarni butun sutka davomida rasmiylashtirilishini ta’minlashlari zarur. Shuning uchun ham qabul qilish va joylashtirish xizmatida (ma’lum ish vaqtida) navbatchilik yo‘lga qo‘yiladi. Tegishli tanlangan tizimga muvofiq mehmonlarga xizmat ko‘rsatadigan xodimlar soni ham belgilanadi.

7.1.1-jadval

GRAND SAMARKAND MEHMONXONASINING “RECEPTION” NAZORAT RO‘YXATI

“GRAND SAMARKAND” MEHMONXONASINING “RECEPTION” NAZORAT RO‘YXATI			
Navbatchi administrator	Sodiqov D.	Navbatchilik	Ertalabki
Ertalabki navbatchi menejer	Murodova L.	Kechqurungi navbatchi menejer	Sattorov J.
Kechagi kundagi to‘lalik	56	Bugungi to‘lalik	61
Ta’mirlashdagi nomerlar	2	Bugungi keluvchilar	14
Ishlatiladigan nomerlar	98	Bugungi ketuvchilar	8
Bepul berilgan nomerlar	5	Bugun keladigan guruhlar	Osiyointur № 05/78
O‘rtacha narx	121$		
Navbatchilik davomida bajariladigan vazifalar	**Ertalabki navbatchilik (ism, imzo)**	**Kechgi navbatchilikda (ism, imzo)**	**Tungi navbatchilikda (ism, imzo)**
Navbatchilik jurnalini oching va o‘qing.	Aliyev	Umarov	
Nomerlar ahvolini o‘rganib chiqing.	Aliyev	Umarov	
Navbatchilik hisobotlarini tayyorlang.		Umarov	
Bugun keluvchilar uchun nomerlar ajrating va kalitlarni tayyorlab qo‘ying.		Umarov	
Housekeepingga tozalanishi kerak bo‘lgan nomerlar haqida ma’lumot bering.		Umarov	
Bo‘limlarga ma’lumot yuboring.			
Bugungi ketuvchilarni (vaqtini ko‘rsatgan holda) tekshirib chiqing.			
Yashayotgan va kelishi kutilayotgan VIP			

mehmonlar ro‘yxatini tayyorlang.			
Keyingi navbatchilarga xabar bering.			
“Ovir” jurnalini to‘ldiring.			
Keluvchilar uchun ro‘yxatga olish kartochkalarini to‘ldiring.			
Mini-bardan foydalanmagan mehmonlar vaucherni imzolashlari kerak.			
Kassa jurnalini to‘ldiring.			
Guruh holidagi turistlarni ro‘yxatdan o‘tkazish hujjatlari			
Mehmonlar tomonidan tushgan taklif va shikoyatlar			
Taklif/shikoyat	Xona №	Mehmon F.I	Hal qilishi
Nomerdagi sochiqlar almashtirilmagan	309	Tursunov N.	Housekeeping

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy funksiyasi quyidagilar hisoblanadi:

- mehmonxonada joyni bronlashtirish;
- mehmonlarni ro‘yxatga olish va ularni joylashtirish;
- mehmonlar jo‘nab ketayotganda hisob-kitobni rasmiylashtirish;
- mehmonxonaga har xil ma’lumotlarni taqdim etish va boshqalar.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xonalarning asossiz sotilmasdan, bo‘sh qolib ketishiga yo‘l qo‘ymasligi kerak. Check-in (ro‘yxatdan o‘tkazish) yoki check-out (ketishni rasmiylashtirish) vaqtida joylashtirish va boshqa turdagi xizmatlar uchun hisob-kitob etiladi. Ketish vaqtida mehmon hisobi, jumladan, barcha amalga oshirilgan xarajatlar tekshirib chiqiladi va yakuniy hisob bo‘yicha to‘lov qabul qilinadi. Mijozlar hisob-kitob qilmasdan ketib qolishi (walk-out yoki skip)ning oldini olish uchun ketuvchilarni sinchkovlik bilan nazorat qilish kerak.

Ayrim mamlakatlarda, shu jumladan, Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochi

iste’molchiga ko‘rsatadigan xizmatlari uchun shartnoma tuzishi lozim bo‘ladi. Ko‘rsatiladigan xizmatlarga shartnoma tuzish chog‘ida iste’molchi pasport, harbiy bilet, shaxsiy guvohnoma va boshqa zarur hujjatlarni ko‘rsatadi. Agar joylashtirishga tasdiqnoma olinsa, mehmon anketasi to‘ldiriladi. Qaysiki u mehmonxona va iste’molchi o‘rtasida shartnoma bo‘lib hisoblanadi. U joylashtirish turi, bo‘lish muddati, nomer qiymati va xizmati hamda xizmatlar uchun to‘lov kafolati bo‘lib xizmat qiladi.

Mehmon anketani to‘ldirgach, ma’mur anketa ma’lumotlarini pasport ma’lumotlari bilan taqqoslab ko‘radi. U anketaga xona raqamini yozadi, kelish vaqti va sanasini ko‘rsatib imzo chekadi. So‘ngra u nomerga joylashish huquqini beradigan ruxsatnomani yozib beradi. To‘lovdan keyin mehmon o‘z hisob nusxasini oladi. Bu hujjat yashash va xizmatlar ko‘rsatilishi uchun asos bo‘lib hisoblanadi.

Mehmonlar joylashtirilgandan keyin darhol mehmonxona hisob-kitob qismi mehmon nomiga hisob ochadi. Odatda mehmonlar turli mehmonxona xizmatlaridan foydalanadi. Bunda ular mehmon kartochkasini ko‘rsatadi yoki xona nomerini aytishadi. Ushbu ma’lumotlarni hisob-kitob qismiga uzatadi va bular ularning umumiy hisobiga qo‘shiladi. Bo‘lish oxirida hisob-kitob qismi mehmonlar bilan hisob-kitob qiladi va bu haqidagi ma’lumotlarni butun mehmonxona xizmatlariga uzatadi.

Mehmonxonada qabul qilish xizmatining vazifalaridan biri bu-mehmonlar kartotekasini yuritishdir. Mehmonxonaga kelganidan keyin har bir mehmonga maxsus kartochka to‘ldiriladi. Unda mehmon bilan bevosita aloqasi bo‘lgan barcha xizmatlar to‘plangan ma’lumotlar o‘z aksini topadi. Bu esa mehmon qayta kelganida ushbu ma’lumotlar xodimlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yanada oshirishga, mehmon xohish-istaklarini qondirishga yordam beradi.

7.2. “Front office” bo‘limi xizmati. “Front office” bo‘limi xodimlarining vazifalari

Mehmonxonaning “Front office” xizmati yo mustaqil bo‘linma, yo qabul qilish va joylashtirish xizmatiga kiradi. Ushbu xizmat xodimlari mehmonlar bilan doimiy aloqada ishlaydi va xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq funksiyalarni bajaradi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi xodimlar va ularning vazifalari kiradi:

✓ qabul qilish va joylashtirish xizmati rahbari xizmatga rahbarlik qiladi;

✓ asosiy vazifalarni va mehmonxona xodimi mehmon o‘rtasida paydo bo‘ladigan mojarolarni hal qiladi;

✓ xizmat ishi yuzasidan nazorat qiladi va hisob-kitobni yuritadi;

✓ pasport-viza tizimi va propuska (ruxsatnoma)ga rioya etishini nazorat qiladi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan birinchi bo‘lib yuzma-yuz kelishadi. Shu bois ular mehmonxona haqida to‘liq ma’lumotlarga, uning tarixi, nomer fondi, boshqaruv tuzilmasi, mavjud nomerlar narxi, bo‘sh o‘rinlar soni, mehmonxona infratuzilmasi, ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlari, mehmonxonaning ovqatlantirish xizmati va ish grafiklari haqida barcha ma’lumotlarga ega bo‘lishlari kerak. Bundan tashqari, qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari imkoni boricha tez va chaqqon xizmat ko‘rsatishlari zarur.

Shuni ta’kidlash joizki, mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari bajaradigan ayrim vazifalarga, mehmonlarga xizmat ko‘rsatishning ba’zan me’yoriy vaqti ham belgilanadi, jumladan,

- nufuzli mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda 3 daqiqa;
- individual mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda 8 daqiqa;
- 30 kishigacha bo‘lgan guruhga xizmat ko‘rsatishda 15 daqiqa;
- 30 kishidan 100 kishigacha bo‘lgan guruhda xizmat ko‘rsatishda 30 daqiqa.

Bu masalada Yaponiyaning ayrim mehmonxonalarida o‘ziga xos rekordlarga erishilgan. U yerda bitta mehmonga xizmat ko‘rsatish uchun 45-60 soniya me’yor belgilangan. Lekin bir narsani aytib o‘tish kerak-ki, mehmonxonaning barcha mehmonlari ikki guruhga-bronli va bronsiz mehmonlarga bo‘linadi. Oldindan mehmonxona nomeri bron qilingan mehmonlarga xizmat ko‘rsatishga 3-5 daqiqadan ortiq vaqt ketmaydi. Mehmon haqidagi barcha ma’lumotlar nomer bron qilinganda talabnomada ko‘rsatiladi. Mehmondan ro‘yxatga olish kartochkasiga imzo chekish talab etiladi, xolos. Oldindan bronlashtirilmagan mehmonlarni ro‘yxatga olish uchun odatda 5 daqiqa vaqt talab etiladi, mehmon anketa to‘ldiradi va qo‘shimcha ma’lumotlar olish ishlari bajariladi.

Shu munosabat bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan bevosita yaqin aloqada bo‘ladi va ular quyidagi sifatlarga ega bo‘lishlari zarur:

- ✓ xalqning professional jihatlari:
- ✓ istarasi issiq va samimiylik;
- ✓ hozirjavoblik;
- ✓ mehmondo‘stlik;
- ✓ yaxshi tashqi ko‘rinishi;
- ✓ kiyinishi, sochi;
- ✓ jonkuyarlik;
- ✓ xayrixohlik;
- ✓ e’tiborlilik.

“Front office” xizmatini menejer boshqaradi va unga shveytsar, paj (ko‘makchilar), yuk tashuvchilar, konsyerjlar, liftchilar, kuryerlar va haydovchilar bo‘ysunadi. Ba’zan bu xizmatni konsyerj muvofiqlashtiradi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati **menejeri (portye)**-vatandoshlar va xorijiy fuqarolarning hujjatlarini tekshirishga javob beradi. U kelgan mehmonlarga nomer beradi, mehmonlar imkoniyati bo‘yicha ishlaydi, mehmonlarni joylashtirish va ularning jo‘nab ketishini rasmiylashtiradi. Mehmonxonada yashovchilarni zaruriy ma’lumotlar bilan ta’minlaydi.

Mehmonlar hammadan ko‘ra ko‘proq ushbu xizmat xodimlari bilan muloqotda bo‘ladilar, axborot olish va maslahat uchun murojaat qiladilar. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish bo‘limining xodimi shveytsardan keyin birinchi kishi hisoblanib, u mehmonni kutib oladi va u bilan mustahkam aloqada bo‘ladi. Aynan “portye” bilan muloqotning birinchi 5-7 daqiqasida mehmonda u tanlagan mehmonxona haqida kuchli taassurot uyg‘onadi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejerining o‘rinbosari (**ma’mur**)-turistik guruhlar va ommaviy keluvchilarni o‘z vaqtida joylashtirishni ta’minlaydi. U xizmat hujjatlarining to‘g‘ri yuritilishi, saqlanishi, arxiv holati uchun javob beradi, mehmonxona xodimi va mehmonlar o‘rtasidagi mojarolarni bartaraf etish choralarini ko‘radi.

Ma’mur shuningdek, mehmonning tashrif kartasini ham to‘ldiradi. Bu hujjat mehmonxonaga kirish va nomer kalitini olish huquqini beradi. Karta har doim bir nusxada yoziladi va quyidagi ma’lumotlarni o‘z ichiga oladi: mehmonning ismi-sharifi, nomer raqami va yashash muddati. Ko‘pincha

bunday kartada mehmonxona, yordamchi va servis hamda reklama xizmatlari haqida turli ma’lumotlar ko‘rsatiladi.

Shuningdek, ko‘pchilik mehmonxonalarda mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari ertalab soat 8:00 dan 24:00 gacha ishlaydilar. Ular ishni boshlar ekan, ma’mur oldingi navbatchilikda jurnaldan qayd qilingan yozuvlarni ko‘zdan kechirib chiqadi. Ushbu jurnalda oldingi navbatchilikda ro‘y bergan voqealar, hodisalar, mehmonlarning e’tirozlari, xohish-istaklari, navbatchilikdagi ishchi xodimlar xizmatidan qoniqqan-qoniqmaganliklarini qayd etadilar. Ishdan oldin, shuningdek, bo‘sh o‘rinlar haqidagi ma’lumotlar, joriy muddatga talabnomalar ham ko‘zdan kechiriladi. Bir qator hujjatlarga asosan ma’mur nomer fondidan foydalanish hisobini yuritadi.

Mehmonlarni qabul qilishda ma’mur quyidagilarni bajarishi kerak bo‘ladi:

- oldindan bronlashtirishning barcha shartlarini tekshirib chiqadi;
- mehmonga anketa to‘ldirishni taklif etadi;
- mehmonlarning hujjatlarini tekshiradi.

Ma’mur mehmonlar kelgunicha qabul qilish va joylashtirish xizmati, bronlashtirish xizmatidan qayta ishlangan talabnomalarni oladi va mehmonxonada bo‘sh nomerlar hisobini yuritishga yordam beruvchi nomer fondi harakati kartasini tuzadi. Ko‘pchilik mehmonxonalarda bo‘sh nomerlar hisobi maxsus kompyuter programmasi (dasturi)dan foydalanib avtomatik ravishda amalga oshiriladi.

Mehmonxonada bo‘sh o‘rinlarning mavjudligi va unda yashovchi mehmonlarning soni haqidagi ma’lumotlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati mehmonxonaning boshqa xizmatlariga aniq-ravshan yetkazib beradi. Nomerlarning kalitlari saqlanishi uchun nomerlangan maxsus doskalardan foydalaniladi. Odatda ko‘pchilik mehmonxonalarda mehmonlar elektron kalitdan foydalanadilar.

Qabul qilish va joylashtirish joyida mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish menejeri, tungi auditorlar, konsyerjlar bo‘lishi mumkin. Ammo, odatda konsyerjlarning alohida joyi bo‘ladi.

Tungi ma’mur (auditor)-tungi vaqtda portye vazifasini bajaradi, mehmonxona nomer fondining yuklanishini va bir kun uchun nomerning o‘rtacha narxi haqida hisobot tuzadi. Barcha mehmonxona xizmatlaridan

mehmonlarning barcha qarzdorliklari bo‘yicha uzil-kesil hisobotni shakllantiradi.

Ko‘pchilik mehmonxonalarda tungi ma’mur lavozimi bor. Uning vazifasi va majburiyatlari odatdagi ma’murnikidan ikki barobar mas’uliyatli. Tungi ma’mur navbatchilikni odatda, kunduzgi soat 23:00 dan kechikmay almashtiradi. U o‘z zimmasiga qabul qilish va hisob-kitob qismi vazifasini ham oladi. Soat 24:00 dan keyin tungi ma’mur ko‘pincha vestibyuldagi butun sutka davomida ishlaydigan barning barmeni funksiyasini ham bajaradi.

Tungi ma’murning asosiy vazifalaridan biri-mehmon xavfsizligi va signalizatsiyalarining sozligini tekshirish uchun butun binoni ko‘zdan kechirib chiqish hisoblanadi.

Tungi aylanib chiqish paytida ma’mur nomerlarda nonushtaga berilgan buyurtma varaqasini oladi, ular mehmonlar tomonidan to‘ldirilib, eshiklarga osib qo‘yilgan bo‘ladi. Nomerlardagi nonushtaga buyurtmalar varaqasi yig‘ib olingach, tungi ma’mur nonushta turlari haqida, ularning qiymati va har bir nomer uchun miqdorini ma’lumotlar jurnaliga kiritadi. Tungi ma’mur ertalab soat 6:00 da vakuum patnislarda nonushtani nomerlar eshigiga yetkazib berish uchun tayyorlab qo‘yish zarur. Soat 7:00 da mehmonxonada navbatchilik almashadi, tungi ma’mur esa hisobot yozib beradi va o‘z ishini topshiradi[40].

Saroybon-oliy toifali mehmonxonalarda mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda doimiy yordamchi bo‘lib, ularni mehmonxona bilan, uning asosiy xizmatlari bilan tanishtiradi, mehmonlarni ma’lumotlar bilan ta’minlaydi, turli xil masalalarni hal etishda ularga yordam ko‘rsatadi.

Eshikbon (shveytsar)-mehmonxonaning kirish joyida, ya’ni eshik oldida, mehmonxona ostonasida mehmonni iliq tabassum bilan salomlashib kutib oladi va eshikni ochib beradi. U mehmonlarning kirib-chiqishini kuzatadi. Ushbu xizmat ishi qiyin emas, ammo juda muhimdir. Shuningdek, shveytsar mehmonlarga taksi chaqiradi, parkovka qilishni nazorat qiladi, mehmonlarning yuklarini tushirishga yordam beradi, bagajni qo‘riqlaydi va ularni tashuvchi hammollarga beradi. Ular yuklarni avval mehmonxonaga, keyin esa nomerlarga tashib beradi. Shveytsar shuningdek, mehmonlarga shaharning aylanishi va asosiy diqqatga sazovor joylarni borib ko‘rish imkoniyatlari bo‘yicha yordam beradi.

40 Tursunova G.R. Front Office xizmati. O‘quv qo‘llanma. S.: SamISI. 2021-y.-220-b.

Telefon operatori har doim mehmonlar xizmatida turadi. U mehmonlarning turli savollariga javob beradi yoki ularni ma’lumotlar xizmati bilan ulaydi. Ishlab chiqarish zarurati bo‘yicha kiruvchi va chiquvchi qo‘ng‘iroqlarni amalga oshiradi.

Hammollar (bellboy)-qabul qilish va joylashtirish xizmatigacha mehmonlarning yuklarini avtomobil va avtobuslardan tushirib oladi va ularni liftgacha, mehmonlar nomerigacha olib borib berishadi yoki nomerdan yukni tashib berishadi. Hammollar mehmonning nomerigacha kuzatib qo‘yadi, bagajini tashishga yordam beradi, nomerning jihozlanishi bilan tanishtiradi, mijozlarga kelgan maktublarni egalariga yetkazish bilan shug‘ullanadi. Bugungi kunda “doorman”ning vazifalarini ham «bellboy»lar bajaryapti.

Hisobchi (cashier)-taqdim etilgan barcha turdagi xizmatlar uchun to‘lovni o‘z vaqtida amalga oshirilishini nazorat qiladi. Buxgalteriya uchun kassa hisobotini tayyorlaydi.

Ko‘makchi (paj) yoki dahliz navbatchisi mehmonlarni nomerga kuzatib qo‘yadi. Ularning qo‘l yuklarini ko‘tarishib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini ko‘zdan kechiradi, mehmonlarga nomer jihozlaridan foydalanishning asosiy qoidalarini tushuntiradi, nomerlar bo‘yicha xat-xabarlar, gazetalarni olib borib beradi, boshqa zarur vazifalarni bajaradi. Bundan tashqari, paj direktorning ko‘z-qulog‘i: u “yuqoriga” o‘zi sezgan barcha shubhali holatlar haqida xabar beradi.

Axborot beruvchi (concierge)-oliy toifali mehmonxonalarda mehmonlarga alohida xizmat ko‘rsatishni amalga oshiruvchi xodim. Juda ko‘p muhim ishlarni konsyerjlar bajaradi. U mehmonlar uchun mashinaga buyurtma beradi, kinolar, konsertlar, teatrlarga chiptalar buyurtma beradi va h.k.

Axborot beruvchi “reception” ish joyining yonginasida, maxsus stol yonida, vestibyulda yoki qavatlarda turuvchi, mijozlarga turistik ma’lumot berish, ular uchun bo‘lib o‘tayotgan madaniy tadbirlar, transport vositalariga chiptalarni buyurtma qilish bilan shug‘ullanadi. Shuningdek, “bellboy”lar (bagaj yoki yuk tashuvchilar) faoliyatini nazorat qiladi. Ko‘pchilik hollarda mijozlar shaharga chiqib ketayotganlarida, xona kalitini ushbu xodimga topshirib ketadilar, qaytib kelgach, mehmonxona vizit kartochkasini ko‘rsatib, kalitni oladilar. Odatda, faqatgina katta mehmonxonalarda “concierge” faoliyat yuritadi, kichik mehmonxonalarda esa ushbu lavozimdagi xodimga ehtiyoj sezilmaydi.

Ma’lum vaqtgacha konsyerjlar mehmonxona xizmatchilari emas edi. Ular mehmonxona mehmonlariga xizmat ko‘rsatish huquqini sotib oluvchi mustaqil tadbirkorlar edilar.

Konsyerjlar ko‘rsatadigan odatiy xizmatlarga quyidagilar kiradi:

- teatrga chiptalar sotib olib keltirib berish;
- shahar restoranlarida stolga buyurtma berishi;
- turli kosmetik salonlarda joyni rezervlashi;
- mehmonlar kelgan joyda ro‘y bergan qiziq voqealar va diqqatga sazovor joylar haqida ma’lumot berish;
- favqulodda holatlarda yordam ko‘rsatishi;
- mehmonlarning shaxsiy topshiriqlarini bajarishi va h.k.

Malakali konsyerj Rimda Papa huzurida tayinlanish marosimini tayyorlashi, Nyu-Yorkda eng urfda bo‘lgan musiqali tomoshaga chipta topib berishi mumkin. Konsyerjlar bajaradigan funksiyalar muhimligiga konsyerjlar professional tashkiloti UPPGH (Union Proffiessionalle des Portiers des Grand Hotels) tashkil etilgani ham dalolat beradi. Ushbu tashkilotga butun dunyodan 4000 mingga yaqin kishi a’zo bo‘lib kirganlar.

“Front office”da ekskursion byuro, avtomobilni ijara (ijara)ga beruvchi firma, turistik agentliklar va xizmat yetkazib beruvchilar bilan aloqa yo‘lga qo‘yilishi kerak. Xizmat ko‘rsatishda muhim jarayon bo‘lib, mehmonlarga qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatish va zarur ma’lumotlarni berish hisoblanadi.

“Front office” xizmatining o‘ziga xosligi shundan iboratki, xodim mehmonxonaning o‘zi, uning xizmatlari, mahalliy sharoiti va diqqatga sazovor joylari haqida eng zarur ma’lumotlarga ega bo‘lishi kerak. “Front office” xizmati sutkasiga 24 soat, yiliga 365 kun ishlashi va o‘z mehmonlariga birinchi navbatdayoq zarur ma’lumotlarni berishi va xizmat ko‘rsatishi shart.

Ushbu xizmat majburiyatlariga shunday ma’lumotlarni doimiy yangilab berish, shuningdek, reklama va tezkor ma’lumotlarni taqdim etish kiradi. “Front office” xizmati va nomerni ekspluatatsiya qilish nomer fondini boshqarish xizmatiga bo‘linmalar sifatida kiradi.

7.3. Mehmonxonada nomer va joyni bron qilish tartibi. Kafolatli bron, guruhli bron

Joylashtirish variantlaridan birortasida to‘xtashdan oldin mehmon qaysi mehmonxonada joylashish ma’qulroq ekanini tanlaydi. Ushbu tanlov juda

ko‘pgina omillar bilan bog‘liq bo‘ladi: oldingi tajriba, reklama, tanishlar tavsiyasi, mehmonxonaning joylashgan joyi, mehmonxona nomi yoki uning egasi, boshqaruvchisi haqida eshitganlari amalda rostligiga ishonch hosil qilish kabilar. Mehmon mehmonxonalarni tanlashda bronlashtirishning osonligi, bronlashtirish bo‘yicha agent narxlarni qanday taqdim etishiga ham ta’sir o‘tkazadi. So‘zlashuvda yoqimlilik, kasbiy tayyorgarlik va xodimning bilim darajasi ham tegishli mehmonxonada to‘xtash haqidagi qarorga ta’sir etishi mumkin.

Bronlashtirish bo‘yicha menejer (administrator) kelajakda joylashtirish haqidagi savollarga ham tez va ishonchli javob berish mahoratiga ega bo‘lishi zarur. Bronlashtirish haqidagi ma’lumotlarga mohirlik bilan e’tibor berish turizm bozorida mehmonxonalar muvaffaqiyatining garovi hisoblanadi. Agar bronlashtirish haqida ma’lumotlar qabul qilinsa, darhol bronlashtirish kartasi ochiladi va shu lahzadan mehmonga xizmat ko‘rsatish jarayoni boshlanadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari ro‘yxatga olish oldi harakatlariga nomer tanlash va uni tayyorlash, ko‘pincha bronlashtirish jarayonida olingan ma’lumotlarda o‘z aksini topadi. Ta’kidlash lozimki, bronlashtirish jarayonida olingan har bir ma’lumotlar keyinchalik qabul qilish va joylashtirish xizmatlari harakatida juda muhim hisoblanadi.

Bronlashtirish xizmati yuqori toifadagi mehmonxonalar, turistik komplekslar yoki yirik joylashtirish korxonalarida alohida yo‘lga qo‘yilgan. Bronlashtirish xizmatining asosiy funksiyalariga mehmonlarning talabnomalarini qabul qilish va ularni qayta ishlash, shuningdek, zarur hujjatlarni tuzish kiradi. Ya’ni mehmonlarning kelish-ketish jadvali va nomer fondi harakati kartasi yuritiladi.

Mehmonlardan 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 tutiladi:

- taxminiy sana va mehmonlarning kelish-ketish vaqti;
- mehmonlarning umumiy soni;
- mehmonxona nomeri toifasi, nomerda zarur ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘plami;
- ovqatlantirish xizmati va ularning tavsifi;
- nomer va qo‘shimcha xizmatlar uchun narxlar;

- bronlashtirish uchun haq to‘lovchi shaxsning ism-sharifi;
- to‘lov turi;
- alohida istaklari va b.

Talabnomalar qayta ishlangandan keyin mehmonga yoki firmaga uni tasdiqlagani yoki rad etilgani to‘g‘risida xabar etiladi, 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 toifasi, 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. Online yoki telefon orqali olingan talabnomaga online yoki telefon 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 biron-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 qizil rangda, bekor qilinishi esa yashil rangda belgilanadi.

Blankalarni 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 darhol bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Mehmonga esa bronlashtirishda istagancha o‘zgartirishlar kiritilgani xabar etiladi.

Joylashtirish korxonalari ko‘pincha talabnomalarni kafolatlangan tasdiqlanishiga harakat qiladi. Kafolatlangan tasdiqlanish agar mehmon 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. Qaysiki to‘lov miqdori har bir aniq mehmonxona va turistik korxonalarda 50% dan 100% gacha bo‘lishi mumkin. Ko‘pincha

mehmonxona xodimlari mehmondan kredit kartasi raqamini ko‘rsatishni talab qiladi.

Bronlashtirish mehmonxona va boshqa turistik korxonalar uchun anchagina tavakkal yumushdir. Chunki tajriba shuni ko‘rsatadiki, ko‘pincha mehmonlar mehmonxonaga kelmasdan ushlanib qoladi yoki mehmonxonaga umuman kelmaydi. Oqibatda bronlashtirilgan nomer esa bo‘sh qoladi. Bunday hollarda mehmonxona quyidagi yo‘nalishlarda ish ko‘radi:

Birinchidan, mehmonxonaga mehmonlarning kelmay qolishida xarajatlarni qo‘shimcha xarajat sifatida hisobdan chiqaradi, ularni kamaytirish choralarini ko‘rmaydi;

Ikkinchidan, mehmonxona xodimi mehmonlarga nomerda turmaganligi haqida hisob-kitob taqdim qiladi (nomer qiymati uchun tejalgan xarajat hisoblangan holda);

Uchinchidan, bronlashtirishda mehmonxona mehmondan oldindan to‘lashni yoki kredit kartasi raqamini berishni talab qiladi;

To‘rtinchidan, mehmonxonalar “ikki karrali bronlash”ni amalga oshiradi, ya’ni mavjud bo‘lganidan ziyod 5-10% o‘rinni bronlaydi. Ammo “ikki karrali bronlash” ko‘pincha shunga olib keladiki, o‘sha bronlashtirilgan bitta joyning o‘zi uchun mehmonxonalar mehmonlar tomonidan jarima sanksiyasiga tushadi.

Ayrim xorijiy mamlakatlarda, shu jumladan, Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga muvofiq, iste’molchining kechikish hollarida undan bronlashtirish uchun to‘lovdan tashqari, amalda bo‘sh qolgan nomer uchun ham to‘lov olinadi (nomerdagi o‘rin). Biroq bu bir sutkadan oshmasligi kerak. Mabodo bir sutkadan ziyod kechiksa bron bekor etiladi. Iste’molchi bron to‘lovidan bosh tortsa, uni mehmonxonada joylashtirish navbat tartibida umumiy asoslar bo‘yicha amalga oshiriladi. Shuni ta’kidlash joizki, Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalarida bron uchun to‘lov hajmi haqida hech narsa aytilmagan. Uni esa mehmonxonalarning ma’muriyati o‘zlari kelishilgan holda belgilaydilar.

Odatda mehmonxonalarda 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 mehmonxonada

yashash muddatiga bog‘liq bo‘ladi. O‘rtacha bronlashtirish uchun turistik guruhlardan mehmonxona ta’rifidan 30 dan 35% gacha hajmda to‘lov olinadi.

Shunga ko‘ra, mehmonxonalarda bronlashtirilgan nomerlar ikki tipda- *kafolatlangan* va *kafolatlanmagan* holatda bo‘ladi. Tajribalar shuni ko‘rsatadiki, mehmondo‘stlik industriyasida kafolatlangan bronlashtirish tizimi bo‘yicha ishlash ancha foydalidir. Chunki kafolatlanmagan bronlashtirishni qilgan 20% ga yaqin mehmonlar va kafolatlangan buyurtma bergan 5% mehmon o‘zlarining bo‘lajak bronlaridan foydalanishmaydi.

Mehmonxona zanjirlarining keng ko‘lamda taraqqiy etishi ularni xususiy va franchayzing a’zolari tarmog‘ida yangi markazlashgan bronlashtirish tizimi vujudga keltiradi. Natijada 70% nomer fondi kompaniyalarning bronlashning markazlashgan tizimi nazorati ostida bo‘ladi. Qolgan o‘rinlar soni bevosita mehmonxonalar tomonidan bronlashtirilishi mumkin. Bunday tizim mehmonxonalarga katta afzalliklar beradi. Chunki bu mehmonlarni jalb qilish xarajatlarini qisqartiradi. Nomer fondi harakati sxemasini tuzish chog‘ida alohida taqdim etilgan ro‘yxatga katta e’tibor bilan xizmat ko‘rsatilishi zarur. Unga yuqori mavqedagi mijozlar kiritiladi. Odatdagi mehmonlarga xizmatlardan tashqari, bunday mehmonlarga mehmonxona rahbariyati va xodimlari alohida e’tibor bilan qarashadi va tabriklar, tantanali kechki ovqat, suvenirlar, gullar, konfetlar, nomerda nonushta va h.k.lar taqdim etiladi. Buning uchun bunday mehmonlarga mehmonxona hisobidan ko‘rsatiladigan alohida xizmatlarning maxsus ro‘yxati tuziladi va tegishli xizmatlarga yuboriladi.

Bronlashtirish xizmati funksiyasiga mehmonlar kartotekasini yuritish ham kiradi. Unda har bir mehmon uchun, u kelib ketganidan keyin mehmonxonada maxsus kartochka to‘ldiriladi. Ma’lumotlar esa mehmonlar xizmatida bo‘lgan barcha xizmatlardan yig‘iladi. Ushbu ma’lumotlar arxivda saqlanadi va mehmon yana kelganida mehmonxona uning ehtiyojlari va istaklarini yanada to‘laroq qondirishga harakat qiladi.

Ushbu ma’lumotlar shuningdek, *“istalmagan”* mehmonlarga muammoli mehmonlar bilan qayta uchrashishdan qochish imkonini beradi. qaysiki u mehmonxonada yashagani uchun yo to‘lamagani, yo o‘zini tutishni bilmay biron-bir muammo chiqargan yoki mehmonxona mulkiga moddiy ziyon yetkazgan bo‘ladi.

Mehmonxonalar turfirmalar va mehmonxonada joyni bronlashtirish bilan shug‘ullanuvchi boshqa tashkilotlar bilan o‘zaro hamkorlikda

mehmonxona xizmatlarini taqdim etish maxsus qoidalarga muvofiq ikki tomon imzolaydigan hujjat (shartnoma) tuzishga haqlidir. Shuningdek, ular pochta, telefon va boshqa aloqa vositalari orqali olinadigan talabnomalarni talabnoma iste'molchidan tushayotganiga ishonch hosil qilingach, qabul qilish yo‘li bilan hujjatlashtiradilar.

Agar turoperator yoki boshqa tashkilot ushbu mehmonxona xizmatlaridan muntazam foydalanayotgan bo‘lsa, unga ma'lum muddatga shartnoma tuzish foydaliroq bo‘ladi. Masalan, bir yilgacha muddatga ushbu holda buyurtmachi korxonaga o‘zining tartib raqamini beradi va shartnoma shartlarini bajarish vaqtida mehmonxona ushbu tashkilot tomonidan yuborilgan turistlarga yashash uchun joy beradi. Hozirgi vaqtda ko‘pchilik turistik firmalar esa aniq mehmonxonalar bilan qayd etilgan blok joyga ma'lum muddatga shartnoma tuzishga intilmoqdalar.

Shuni aytish kerak-ki, mehmonxonalarda nomerlarni bronlashtirishning uchta usuli mavjud: *og‘zaki, yozma, va kompyuterli.*

Og‘zaki usul telefon orqali bronlashni ko‘zda tutadi. Telefon orqali bronlashda mehmonga e'tiborli munosabatda bo‘lish, uning qo‘ng‘irog‘iga keng va aniq javob berish muhim hisoblanadi. Mehmon javobni uzoq kutib qolishi kerak emas. Mehmon bilan nomer fondi va mehmonxonaning yuklanishi haqidagi ma'lumotga ega bo‘lgan xodim suhbat olib borishi lozim. Yuqori toifali mehmonxonalarda buyurtma qo‘ng‘iroqlari uchun maxsus blanka mavjud. Biroq telefon orqali bronlashtirish talabnomani albatta, yozma ko‘rinishda tasdiqlanishini talab qiladi.

Yozma bronlashtirish talabnoma yordamida rasmiylashtiriladi. Rasmiylashtirishning tartibi va mazmuni qoidalarini biz yuqorida ko‘rib chiqdik. Keyingi o‘n yillarda mehmonxonalarda bronlashtirishning kompyuter tizimi ham keng tarqaldi. Dunyoda bronlashtirishning ikki mustaqil kompyuter tizimi mavjud bo‘lib, ulardan biri butun jahonga tanilgan mehmonxona zanjiriga kirgan mehmonxonalarni birlashtiradi. Ikkinchi tizim esa mustaqil mehmonxonalarni birlashtiradi.

Kompyuter orqali bronlashtirishning uch varianti mavjud.

Birinchi variant, bu telefon bo‘yicha kompyuter tarmog‘i orqali mehmonxonaga joy uchun buyurtma berishni ko‘zda tutadi. Kompyuter tarmog‘i bo‘yicha dispetcher mehmonxona bilan bog‘lanib, bronlashtirish imkoniyatini aniqlaydi. Ammo bu usul ancha serxarajat, chunki zarur variantni tanlashda ko‘p vaqtni oladi.

Ikkinchi variant, mehmonxona xo‘jaligida o‘z xususiy internet sahifasi mavjud bo‘lishini ko‘zda tutadi. Ya’ni unda zarur xizmatlarni yoki nomerlarga bronlashtirishni amalga oshirish mumkin. Ko‘pchilik yirik va o‘rta mehmonxonalar o‘z saytlarini ochib, ular orqali bronlashtirish xizmatini amalda ko‘rsatmoqda. Biroq, bu variant mehmon uchun mutlaqo noqulay bo‘lib, qaysiki uni qoniqtiruvchi variantni tanlash uchun turli mehmonxonalarning o‘nlab saytlarini ko‘zdan kechirishga majbur bo‘ladi. Bunga ko‘p vaqt va pul sarflashga to‘g‘ri keladi.

Uchinchi variant, mehmonxonani bronlashtirish va rezervlash kompyuter tizimlaridan biriga a’zo bo‘lishni ko‘zda tutadi. Bunday tizim bugungi kunda juda ommaviy tus oldi. Chunki ehtimol tutilgan barcha variantlarni keng qamrab olish bilan birga ishlab turish xarajatlari juda kam. Buning ustiga ushbu tizimlar bronlashtirishni “onlayn” tizimida amalga oshirish imkonini beradi. Ya’ni mehmonxonadan bevosita bronning tasdiqlanganini yoki u rad etilganini bilish mumkin. Nisbatan amalda foydalanishda mashhur bronlashtirish va rezervlashtirish kompyuter tizimi “Amadeus” hisoblanadi.

7.4. Tashrif buyuradigan mehmonlarni ro‘yxatdan o‘tkazish va joylashtirish. Turistik guruhni ro‘yxatga olish xususiyati

Xizmat ko‘rsatish jarayoning navbatdagi bosqichi-joylashtirish, o‘z navbatida kutib olish, ro‘yxatdan o‘tkazish, kalitni topshirish va nomergacha kuzatib qo‘yishdan iborat.

Kutib olish ikki turda bo‘lishi mumkin:

1. Aeroport yoki vokzal (uzoq ostonalar)dan kutib olish.
2. Mehmonxona eshigi oldida, holl yoki lobby (yaqin ostonalar)da kutib olish.

Lobby deganda mehmonxonadagi vestibyul tushuniladi, u yerda “Reception” ish joyi (“Reception desk”), dam olish uchun divan va jurnal stollari o‘rnatilgan bo‘ladi.

Mijozlarni aeroportdan mehmonxona haydovchisi kutib oladi va yo‘l davomida mijozga shahar, mehmonxona haqida ma’lumot beradi, mijoz bilan tanishish, uning shaxsiy xohishlarini o‘rganib chiqishga imkoniyat tug‘iladi. Bunday kutib olish to‘g‘risida rezervatsiya jarayonida kelishib olinadi.

Mehmonxonaga kiraverishda mijozlarni “bellboy” yoki “doorman” kutib oladi, salomlashib, bagajlarini olib kirishga yordam beradi.

VIP (Very Important Person-o‘ta muhim shaxs) mehmonlarni “Front office” bo‘limi menejeri, hatto bosh menejer kutib olishi ham mumkin. Ko‘pgina mehmonxonalarda administrator “Reception” peshtaxtasi ortida tik turgan holatda mehmonlarni kutib oladi va bu bilan mehmonga bo‘lgan hurmatni ko‘rsatadi.

Ro‘yxatdan o‘tkazish jarayonida ikki turdagi mehmonlarni ajratishadi. Ularning birinchi turi rezervatsiyali mehmonlar, ikkinchi turi esa rezervatsiyasiz, ya’ni, walk-in mehmonlardir. Ro‘yxatdan o‘tkazish mehmondan rezervatsiya bor-yo‘qligini so‘rashdan boshlanadi. Ba’zi hollarda “confirmation” (rezervatsiyani mehmonxona tomonidan tasdiqlanishi) xatini ko‘rsatish talab etiladi. Oldindan joy band qilib qo‘ygan mehmonlar haqidagi ma’lumot rezervatsiya buyurtmasida ko‘rsatilgan bo‘ladi. Administrator buyurtma raqamini aniqlashtiradi, kompyuter tizimidan kerakli modulni tanlaydi va ro‘yxatdan o‘tkazishni amalga oshiradi. Mehmondan faqatgina ro‘yxatga olish kartochkasiga imzo chekish talab etiladi.

Rezervatsiyasiz mehmonlarni ro‘yxatdan o‘tkazish 5 daqiqagacha bo‘lgan vaqtni olishi mumkin. Ushbu holda administrator mehmonga zarur bo‘lgan joylashtirish xususiyatlarini hisobga oladi. Mehmon bilan suhbat jarayonida nomer narxi, joylashtirish muddati, to‘lov tartibi kabi bir qator masalalar ko‘rib chiqilishi kerak. Ushbu muzokara davomida mehmonxona xodimi psixologiya bilimlariga tayangan holda, mehmonga ba’zi savollarni berib, uning to‘lov qobiliyatini aniqlashtirib oladi. Ko‘pgina mehmonxonalarda o‘ziga xos to‘lov kafolati sanalmish kredit kartasini ko‘rsatish talab etiladi.

“O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko‘rsatish qoidalari”ga ko‘ra “Ijrochi xizmatlarni ko‘rsatish uchun iste’molchi bilan shartnoma tuzishi lozim. Xizmatlarni ko‘rsatish shartnomasi, iste’molchi tomonidan pasport yoki harbiy guvohnoma taqdim etilgandagina tuzilishi mumkin”.

Agar mijoz joylashtirish shartlariga rozi bo‘lsa, registratsiya kartochkasi (Registration form)ni to‘ldiradi. Ushbu kartochka ijrochi va iste’molchi o‘rtasidagi shartnoma vazifasini bajaradi.

Anketada mehmon o‘zining doimiy yashash manzili, to‘lovni amalga oshiruvchi tashkilot nomi va manzili, hisob-kitob shaklini ko‘rsatadi (naqd pul, kredit kartasi yoki chek). Anketa ikki nusxada to‘ldiriladi.

Birinchi nusxa IIBning adreslar idorasiga yuboriladi, ikkinchi nusxa esa mehmonxona kartotekasiga joylanadi. Anketani ehtiyotkorlik bilan to‘ldirish kerak. Chunki mijoz haqidagi ma’lumot, ushbu shaxsni bayramlarda dam olish yoki unga qiziqarli bo‘lgan biron-bir yig‘ilishga taklif etish uchun kerak bo‘lishi mumkin.

Noto‘g‘ri yozilgan manzilga yuborilgan reklama materiallarining bekorga ketishiga yoki mehmon esdan chiqarib, qoldirib ketgan buyumning yetkazilishiga to‘sqinlik qilishi mumkin.

Bundan tashqari, to‘g‘ri yozilgan manzil, mehmon pulni to‘lamasdan ketib qolgan taqdirda ham to‘lovning undirilishini kafolatlaydi. Noto‘g‘ri ko‘rsatilgan ketish vaqti shunga olib keladiki, mehmon vaqtliroq ketgani taqdirda, nomer bir kun sotilmay qolishi mumkin. Mehmon joylashtirish muddatini uzaytirgan taqdirda esa, nomer yana bir marta sotilishi mumkin. Natijada ikkila mijoz norozi bo‘ladi.

Noto‘g‘ri yozilgan kredit kartasining raqami to‘lovni undirishga to‘siqlik qiladi. Kartochkani to‘ldirgach, mehmon uni imzolaydi va natijada mehmonxona bilan joylashtirish turi, muddati va nomer narxini tasdiqlovchi shartnomani tuzadi.

Anketa to‘ldirilgach, administrator anketa va pasportdagi ma’lumotlarni solishtiradi, berilgan xona raqami yoziladi, kelish va ketish sanasi, vaqti ko‘rsatiladi. So‘ngra administrator “Joylashtirish uchun ruxsatnoma”ni to‘ldiradi, ushbu hujjat ma’lum nomerni egallash huquqini beradi. Ko‘pgina mehmonxonalarda ushbu hujjat ishlatilmaydi. To‘lovni amalga oshirgach, mijoz hisobning ikkinchi nusxasini oladi, ushbu hujjat asosida, u joylashtirish va qo‘shimcha xizmatlar uchun hisoblashadi. Ro‘yxatdan o‘tkazish vaqtida mijozga joylashtirish uchun hisob chiqariladi.

U o‘z ichiga kunlar soniga ko‘paytirilgan nomer narxi, rezervatsiya haqi, qo‘shimcha xizmatlar (restoranda ovqatlantirish, telefon qo‘ng‘iroqlari, “Room service” biznes-markaz, kir yuvish xizmatlar) va boshqalarni oladi.

Administrator vizit kartochkasini to‘ldiradi. Ushbu hujjat mehmonxonaga kirish va kalitni olish huquqini beradi. Ushbu kartochka bir nusxada to‘ldiriladi, quyidagi ma’lumotlarni o‘zida aks ettiradi: mehmon ism-sharifi, xona raqami, joylashtirish muddati.

7.4.1-jadval

MEHMONLARNI RO‘YXATGA OLISH NAMUNASI

<table>
<tr><td rowspan="4">REGISTRATION FORM</td><td>Nomer raqami</td><td>Kishilar soni</td><td>Kelish sanasi</td><td>Ketish Sanasi</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Nomer turi</td><td>Ro‘yxatdan o‘tkazish raqami</td><td>Nomer narxi</td><td>Adminis-trator</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Sharifi:</td><td colspan="3">Ism:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Company:</td><td colspan="3">Manzil:</td></tr>
<tr><td>Pasport №:</td><td>Millati:</td><td colspan="2">Shahar:</td><td>Davlat:</td></tr>
<tr><td>Berilgan vaqti:</td><td>Berilgan joyi:</td><td colspan="2">Tug‘ilgan sanasi:</td><td>Soliq inspeksiyasi va INN</td></tr>
<tr><td>Kasbi:</td><td>Telefon:</td><td colspan="3">E-mail:</td></tr>
<tr><td rowspan="7">Mehmonlar uchun ma’lumot:
✓ Hisob-kitob vaqti 12-00
✓ Nomerlarda qoldirilgan yoki nomerdagi saqlash seyflaridagi qimmatbaho buyumlar uchun mehmonxona javobgarlikni olmaydi.
✓ Shaxsiy cheklar qabul qilinmaydi.
✓ **Yuqorida ko‘rsatib o‘tilgan kompaniya yoki assotsiatsiya to‘lovni amalga oshirishdan bosh tortsa, to‘lovni o‘z hisobimdan to‘lashga qodirman. Mening imzoyim hisobni to‘lash uchun kredit kartamning debetlanishini tasdiqlaydi.
✓ *Ko‘rsatilgan pasport yoki manzil ma’lumotlariga o‘zgartirish kiritilishi taqdirda “Reception” xabardor etilishi kerak.</td><td colspan="4">Birgalikda kelganlar:</td></tr>
<tr><td>Ismi-sharifi</td><td>Mehmonga aloqasi</td><td>Yoshi</td><td>Nomer №</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">To‘lov: Naqd □ Kredit karta □ Boshqalar □</td></tr>
<tr><td colspan="4">Imzo:</td></tr>
</table>

7.4.2-jadval

JOYLASHTIRISH UCHUN RUXSATNOMA

“GRAND SAMARKAND” MEHMONXONASI

Joylashtirish uchun ruxsatnoma

Mehmonning familiyasi, ism-sharifi____*Axmedova Aygul* _____

Mamlakat_____*Qozog’iston*_____

To‘lov shakli_____*naqd*_____

Kelish sanasi____*1.01.2025*___ketish sanasi va vaqti__*5.01.2025_-_14-00*

Buyurtma raqami____*05/132*_____=_____

Rezervatsiya to‘lovi_____*20%*_____

Joylashtirish indeksi_____*30*_____

Nomer raqami_____*207*_____

Qo‘shimcha ma’lumotlar__*Nonushta xonaga yetkazilsin*_____

Administrator_____

“GRAND SAMARKAND” mehmonxonasi	Nomer raqami_____
Ism-sharif_____ Kelish sanasi_____ Ketish sanasi_____ Kompaniya_____	
Manzil……. Telefon nomer:…… E-mail: ……...	

“Marco Polo” turistik firmasi

Toshkent sh. Bobur ko‘ch. 12 uy

Hisob raqami:280000000434502

“GRAND SAMARKAND” mehmonxonasiga

Joylashtirish uchun ruxsatnoma

Moskva shahridan keluvchi 05/39 raqamli, 12 kishidan iborat turistik guruh uchun 01.09.05 dan 07.09.05 yil 12-00 gacha firmamiz uchun ajratilgan nomerlarni berishingizni so‘raymiz.

Joylashtirish uchun to‘lovni pul o‘tkazish yo‘li bilan amalga oshirganmiz.

Menejer **Komilova M.P.**

Ko‘pgina mehmonxonalar vizit kartochkasidan reklama vositasi sifatida foydalanishadi. Unda mehmonxona joylashuvi va u yerga eltuvchi transport haqida ma’lumot, mehmonxona xizmatlari va telefon raqami ko‘rsatiladi.

Ro‘yxatdan o‘tkazish yakunlangach, mijozga nomer kaliti va vizit kartochkasi topshiriladi. “Bellboy” mijoz bagajini olib nomerigacha kuzatib qo‘yadi. Ro‘yxatdan o‘tkazish vaqtida tashrif buyuruvchilarning bagaji lobbida turadi. Katta mehmonxonalarda esa mehmon bagajlari saqlanadigan alohida xona (“luggage room”) bo‘ladi.

Bagajlarni adashtirib qo‘ymaslik uchun mehmon ismi-sharifi, bagaj turi, sana yozilgan talonlar ishlatiladi. “Bellboy” yoki “doorman” mehmon bagajini olishi bilan kerakli ma’lumotlarni yozib, talonni biriktirib qo‘yadi. Agarda bagajda talon bo‘lmasa mehmon o‘ziga tegishli bo‘lgan bagajni ko‘rsatadi, “bellboy” bagajni olib nomergacha kuzatib qo‘yadi, nomerdagi jihozlar va xavfsizlik choralari bilan tanishtirib chiqadi.

Rezervatsiya buyurtmasi turistik guruh kelishiga avvaldan tayyorlanish imkonini beradi. Ushbu hujjatdan foydalanib administrator va “bellboy”lar faoliyatini rejalashtirib qo‘yish mumkin. Turistik guruh kelishidan avval administrator “Group registration form” (guruhni ro‘yxatdan o‘tkazish hujjati) ni tayyorlab qo‘yadi.

Turistik guruh mehmonxonaga kelganida, guruh rahbari administratorga joylashtirish uchun ruxsatnoma (guruhning mehmonxonada joylashtirish huquqini beruvchi va to‘lov amalga oshirilganligini tasdiqlovchi hujjat) yoki vaucher (turistik yo‘llanma)ni va unga biriktirilgan guruh ro‘yxatini taqdim etadi.

Administrator mehmonlarni birma-bir chaqirib, berilgan nomer raqamini aytadi. Odatda turistik guruhlar uchun ikki kishilik nomerlar ajratilgan bo‘ladi, guruh rahbariga esa bir kishilik nomer beriladi. Barcha turistlarga anketalar to‘ldiriladi. Guruhni ro‘yxatdan o‘tkazish hujjatiga mehmonlar imzo chekadi.

7.4.3-jadval

“GRAND SAMARKAND” MEHMONXONASI
GURUHNI RO‘YXATDAN O‘TKAZISH HUJJATI

“GRAND SAMARKAND” MEHMONXONASI
GURUHNI RO‘YXATDAN O‘TKAZISH HUJJATI
(GROUP REGISTRATION FORM)

GURUH NOMI (GROUP NAME):
KELISH SANASI (ARRIVAL DATE):
PANSION:
AJRATILGAN NOMERLAR SONI (NUMBER OF PAX):
BIR KISHILIK (SINGLE):
IKKI KISHILIK (DOUBLE):
IKKI YOTOQLI (TWIN):
UCH KISHILIK (TRIPLE):

NOMER RAQAMI	**ISM, SHARIFI**	**IMZO**

Xabardor etilishi kerak: _____
Ertalabki uyg’otish: _____
Bagajlarni tushirish:_____
Concierge: _____
Nonushta _____
Telefon operatori: _____
Ketish sanasi:_____
Coffee shop
Oshxona
Buxgalteriya

Har bir mehmon uchun administrator vizit kartochkasini to‘ldiradi va kalitni taqdim etadi. Guruh ishtirokchilariga hisob varaqasi yozilmaydi, chunki to‘lov firma tomonidan pul o‘tkazish orqali amalga oshirilgan.

Xorijiy turistlarni ro‘yxatdan o‘tkazish xususiyatlari. O‘zbekiston Respublikasiga kirish vizaning mavjudligini talab etadi. Viza bu-xorijiy davlatning diplomatik vakolatxonasi tomonidan pasportga qo‘yiladigan yoki alohida hujjat ko‘rinishidagi belgilangan mamlakat hududiga kirish va joylashish huquqini beruvchi ruxsatnomadir. Mamlakatga tashrif buyurish uchun vizalar taklifnomalar asosida beriladi.

7.4.4-jadval

ALMASHINUV VAUCHERI

Turistik tashkilot_____tel._____faks_____boshqaruvchi_____
Litsenziya №__“O‘zbekturizm” MK tomonidan “__”__200__y.da berilgan
Sotish bo‘yich agent_____
Shartnoma №_____

XABARNOMA №

ALMASHINUV VAUCHERI
EXCHANGE VAUCHER № 004049*

Ko‘rsatlishi lozim bo‘lgan tashkilot_____
Turist familiyasi_____mamalakat_____
Keluvchilar soni_____kelish_____ketish sanasi_____tunlar soni_____

Qanday xizmatlar ko‘rsatilishi lozim yoki qanday hujjatlar berilishi kerak	Xorijiy valyutadagi summa
	So‘mdagi miqdor

Izoh Berilgan vaqti Muhr
Imzo

Taklifnomalarning quyidagi turlari mavjud:

a. Xizmat yoki ish yuzasidan (xorijiy tashkilotdan-O‘zbekiston tashkilotiga)

b. Xususiy (xorijiy mehmondan-O‘zbekiston fuqarosiga)

c. Mehmon (xorijga uzoq muddatli xizmat safaridagi fuqarodan o‘z hamyurtiga).

d. Turistik (dam olish, davolanish, qisqa muddatli o‘qish va boshqa maqsadlardagi safarlarga).

Vizaning quyidagi turlari mavjuddir:

1. *Turistik viza* belgilangan mamlakat hududiga turizm va dam olish maqsadida vaqtinchalik kirish huquqini beruvchi qaydnoma hisoblanadi. Turistik viza taklifnoma, vaucher, turistik yo‘llanmada ko‘rsatilgan muddatga sport va boshqa tadbirlarda qatnashish uchun beriladi. Turistik safarlar, qoida bo‘yicha, qisqa muddatga mo‘ljallangan bo‘ladi va shuning uchun bu yerda ko‘p marotabali viza berilmaydi.

2. *Xususiy viza* xususiy shaxs tomonidan boshqa davlat jismoniy shaxsiga taklifnoma yuborish asosida beriladi. Taklifnoma mahalliy hokimiyat organlarida rasmiylashtiriladi.

3. *Tranzit viza* oluvchiga boradigan mamlakatiga uchinchi davlat orqali borish huquqini beradi. Tranzit viza uchinchi mamlakat elchixonasi tomonidan asosiy viza olinganidan keyin belgilangan soatlar miqdoriga beriladi. Misol uchun, fuqaro poyezdda uchinchi davlat orqali Avstriyaga yo‘l olgan. Avstriya vizasi olinganidan keyin tranzit viza olish uchun uchinchi mamlakat elchixonasiga hujjatlar topshiriladi.

“O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko‘rsatish qoidalari”da aytilishicha, tranzit vizali mehmonlarni uzog‘i bilan 72 soatgacha joylashtirish mumkin.

4. *Ish vizasi* xorijga yollanish huquqini beradi. Bunday vizani olish uchun taklif etadigan tomon bo‘lajak ishchi bilan shartnoma tuzadi, mahalliy immigratsiya xizmatida barcha jihatlarini kelishib oladi, hukumat roziligini olib, barcha hujjatlar paketini bo‘lajak xodimga yuboradi. Fuqaro bu hujjatlar bilan ish vizasini olish uchun elchixonaga murojaat qiladi.

5. *Diplomatik viza* xorijiy davlatda faoliyat yurituvchi elchixona va konsullik xodimlariga beriladi.

6. *Shengen vizasi*. 1996-yil 26-martda Yevropada Shengen bitimi kuchga kirdi. Shengen bitimiga: Germaniya, Belgiya, Niderlandiya, Lyuksemburg, Fransiya, Ispaniya, Italiya, Gretsiya, Shvetsiya, Avstriya, Daniya, Finlandiya, Norvegiya va Islandiya davlatlari kiradi.

Agar turist bir necha Yevropa davlatlariga bormoqchi bo‘lsa, Shengen bitimiga muvofiq, bitimga kiruvchi mamlakatlarning biriga viza oladi va boshqa davlatlar hududlariga ham vizasiz harakat qilishi mumkin.

Vizadagi “kirishlar soni”ga e’tibor berish kerak. Agar vizada “ko‘p martalik” yozuvi bo‘lsa, siz viza muddati mobaynida bir necha bor tashrif buyurishingiz mumkin. Agar “I” raqami turgan bo‘lsa, sizga viza bergan mamlakatga faqat bir marta borishingiz mumkin.

O‘zbekiston Respublikasiga tashrif buyurgan turist uch sutka oralig‘ida pasportini ro‘yxatdan o‘tkazish uchun taqdim etishi lozim.

Mehmonxona, xorijiy turistlarni joylashtirish huquqini olish uchun O‘zbekiston Respublikasi IIV, kirish-chiqish va fuqarolik ishlari boshqarmasidan beriladigan ruxsatnomaga ega bo‘lishi kerak.

Mehmonxonalarda ro‘yxatdan o‘tkazilgan xorijiy mehmonlar “ovir register” deb nomlanadigan jurnalga kiritilishi kerak. Har kuni mehmonxona “pasport-ovir” bo‘limiga ushbu jurnal ma’lumotlari asosida hisobot beradi.

7.5. Joylashib bo‘lgan mehmonlar bilan hisob-kitob qilish turlari va ularni kuzatib qo‘yish

Mehmonxonalarda odatda hisob-kitobning asosiy ikki turidan foydalaniladi, naqd pulli va naqd pulsiz. Oliy toifali mehmonxonalar xo‘jaligida to‘lov vositasi sifatida debet yoki kredit kartalaridan foydalaniladi. Bunday holda bronlashtirishga talabnomada kredit kartaning amal qilish muddati va raqami, shuningdek, to‘lov tizimi nomi ko‘rsatiladi. Tabiiyki, bunday holda mehmonxona bankomat va elektron terminalga ega bo‘lishi zarur.

Jahonning ko‘pchilik mehmonxonalari o‘z mehmonlariga mehmonlar kartasi deb ataluvchi vositani sotishni tajriba qilib ko‘rishmoqdalar. Bunday kartalar shuningdek, mehmonxona xizmatlari uchun naqd pulsiz to‘lovni amalga oshirish imkonini beradi. Bundan tashqari, u mehmonlarga ma’lum chegirmalar beradi. Naqd pulsiz to‘lovda yo‘l va nomi yozilgan cheklar ham foydalanishi mumkin. Yo‘l cheklari ma’lum summaga yozib beriladi. Mehmon esa mehmonxonada qat’iy belgilangan narxdagi xizmatlarni tanlaydi. Yo‘l cheki boshqa shaxsga berilishi mumkin emas. Ammo uni istalgan bankda naqd pulga almashtirib olishi mumkin.

Nomiga olingan chek bilan mehmon zarurat paydo bo‘lganda har safar talab qilingan to‘lov summasini yozib beradi. Bunday chek bo‘yicha to‘lovni mehmonxona hisobiga o‘tkazish uchun ma’lum vaqt talab etiladi. Kredit kartasi bo‘yicha hisob-kitob qilish shakli dunyoda birinchi o‘rinda turadi. Chek bilan hisob-kitob ikkinchi, naqd pul bilan hisob-kitob qilish uchinchi o‘rinni egallaydi.

Hamdo‘stlik mamlakatlarida, jumladan, O‘zbekistonda ham mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga muvofiq yashash uchun to‘lov yagona hisob soatiga ko‘ra mahalliy vaqt bilan joriy sutkaning 12 soatida o‘tkaziladi. Yashash uchun hisob-kitob mehmon amalda qachon kelganidan qat’i nazar, o‘sha sananing 12 soatidan boshlanadi. Bir sutkadan kamroq yashaganlik uchun hisob-kitob soatidan qat’i nazar butun sutka uchun haq to‘lanadi.

Hisob-kitob soatidan keyin olti soatdan ziyod vaqtda kelish kechiksa (12:00 dan 18:00 gacha) soatbay to‘lov undiriladi, 18:00 dan 24:00 gacha bo‘lgan davrga kechikilsa sutkaning yarmi uchun to‘lov undiriladi. Kelish vaqti 12 soatdan ko‘proqqa cho‘zilsa, to‘lov bir sutka uchun undiriladi.

Mehmonxonada yashash vaqtida mehmonda biron-bir vaziyat o‘zgarishi mumkin. Shu munosabat bilan u mehmonxonadan muddatidan oldin jo‘nab ketishi mumkin. Bu holda yashovchiga uning yashash uchun to‘lagan pulining bir qismi qaytarib beriladi va pul qaytarilgani uchun unga kvitansiya to‘ldiriladi.

Ushbu kvitansiya bir nusxada mehmonxona xodimi tomonidan yoziladi va kassa hisoboti bilan birga u buni buxgalteriyaga topshiradi. Qaytarish rasmiylashtirilayotganda hisobning birinchi va uchinchi nusxasiga yoki birinchi va ikkinchisiga qaytarish amalga oshirilgani haqida belgi qo‘yiladi. Buxgalteriya xodimi mehmon imzosining bir xilligini tekshirib ko‘radi. Shundan keyin anketa ma’muriyatga qaytariladi. Biroq qaytimni amalga oshirish uchun ushbu hujjatlar yetarli emas.

Shuni unutmaslik kerak-ki, yashash uchun to‘lov rasmiylashtirilayotgan paytda mehmonxona xodimi mehmonga hisob yozib beradi. Bu ijrochi bilan iste’molchi o‘rtasida shartnoma tuzilganini tasdiqlaydi. Shuningdek, uning to‘lov shakli ijrochi ma’muriyati tomonidan belgilanadi. Iste’molchi (mehmon) esa ijrochi tomonidan ko‘rsatilgan to‘liq xizmatlarga ular iste’molchi tomonidan qabul qilingandan keyingina haq to‘lashi shart. Iste’molchi xizmatlar uchun shartnoma tuzilayotganda to‘liq hajmda yoki avans berish yo‘li bilan to‘lovni amalga oshirishi mumkin. Mehmon bilan hisob-kitob albatta, nazorat-kassa texnikasidan foydalanilgan holda amalga oshirilishi shart.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Qabul qilish va joylashtirish xizmati qanday vazifalarni bajaradi?
2. Yashovchi mehmonlar bilan hisob-kitob qanday amalga oshiriladi?
3. Mehmonxonaga mehmonlarni qabul qilishda qanday asosiy qadamlar va tartiblarga rioya qilish kerak?
4. Mehmonxonaga kirishda odatda mehmonlardan qanday hujjatlar talab etiladi?
5. Nogiron yoki alohida ehtiyojli mehmonlar qanday kutib olinadi va joylashtiriladi?

6. Mehmonxonalarda guruh buyurtmalarini qabul qilish va joylashtirish bilan bog‘liq o‘ziga xos xususiyatlar va tartiblar qanday?
7. Mehmonxonada qolish vaqtida mehmonlarga, odatda, ularning ehtiyojlarini qondirish uchun qanday xizmatlar taklif etiladi?
8. Mehmonxonalar xonalarning tozalanishini, shuningdek, qulay yashash sharoitlarini qanday ta’minlaydi?
9. Mehmonxonada mehmonlarning iltimosiga binoan qanday qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatilishi mumkin, masalan, kir yuvish yoki xona xizmati?
10. Qabul qilish va joylashtirish bo‘limi qanday funksiyalarni bajaradi va mehmonxonaning boshqa bo‘limlari bilan qanday aloqada bo‘ladi?

VIII BOB. MEHMONXONALARNING YORDAMCHI BO‘LIMLARI

Tayanch so‘z va iboralar: Injenerlik xizmati, xavfsizlik xizmati, texnika xavfsizligi, profilaktika, jangovar holat, xavfsizlik xizmatining tarkibi, mehmonlar xavfsizligini ta’minlash, mehmonxonaning xarid qilish xizmati.

8.1. Injenerlik xizmati. Injenerlik xizmatining vazifasi

Zamonaviy mehmonxona murakkab injenerlik uskunalari bilan jihozlangan (lift, konditsionerlar, issiqlik manbai, suv ta’minoti, kanalizatsiya, elektr quvvati, gaz uskunalari, kabel televideniya, kompyuterlar). Tabiiyki, mehmonxona barcha uskunalarni ta’mirlash va xizmat ko‘rsatish maqsadida to‘liq shtatda injener-texnik ishchilarni saqlab tura olmaydi. Odatda, ushbu xizmatlarni ko‘rsatuvchi maxsus firmalar bilan shartnoma tuzadi. Injenerlik xizmati unchalik katta bo‘lmagan shtatga ega (iloji boricha universal xodimlar ishlaydilar, ya’ni unchalik qiyin bo‘lmagan santexnik ishlar, elektr uskunalarni sozlash). Injenerlik xizmati o‘z tarkibiga jihoz, gilam ta’mirlovchilar, nomerlarga bo‘yash ishlarini olib boruvchi bo‘yoqchilarga ham ega bo‘lishlari mumkin. Bosh injenerlik xizmati suv, gaz, elektr quvvati sarfini ham nazorat qiladilar. Ular bajargan barcha ishlar maxsus ro‘yxatga olish jurnaliga yuritiladi.

Hozirgi zamon mehmonxonalari murakkab muhandislik-texnik uskunalari bilan jihozlangan bo‘lib, ular yuksak darajada obodonchilik, shinamlik va maksimal qulaylikni ta’minlaydi. Bu uskunalar quyidagi guruhlardan iborat:

- sanitar-texnik (vodoprovod, kanalizatsiya, sovuq va issiq suv ta’minoti, isitish, ventilyatsiya, havoni mo‘tadillashtirish, markazlashgan changyutgich, 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 signalizatsiyalari).

Injenerlik xizmatining muhim vazifasi bu-yong‘in xavfsizligini ta’minlashdir. Yong‘in mehmonxona biznesida ko‘p tarqalgan hodisadir. Yong‘inning asosiy sabablari-chekuvchi mehmonlar, nosoz oshxona va elektr

uskunalari, kaminlar, omborxonadagi kimyoviy moddalar, chiqindilarni yoqish va boshqalar bo‘lishi mumkin.

Yong‘in xavfsizligi tizimi mehmonxonadagi barcha inshootlarni yong‘in signalizatsiyasi tizimini, yong‘in o‘chirish vositalarini, evakuatsiya vositalarini (yong‘in zinalari) va xodimlarni doimiy o‘qitish tadbirlarini o‘z ichiga oladi. Barcha nomerlarni yong‘in ro‘y berganda evakuatsiya qilish sxemasi bilan ta’minlash zarur. Mehmonxonaning barcha xodimlari yong‘in paytida o‘zlarini qanday tutishlarini bilishlari kerak. Yong‘in ro‘y berganda xodimning birinchi vazifasi yong‘in signalizatsiyasi tugmasini bosishdir. Keyinchalik quyidagicha harakatlanadi: biri yong‘inni o‘chiradi, boshqalari mehmonlarni evakuatsiya qilishadi. Nima bo‘lganda ham sarosimaga tushmasdan tinchlikni saqlash zarur. Yugurib borish, liftdan foydalanish mumkin emas. Zinalardan harakatlanish kerak. Evakuatsiya yo‘li yopiq bo‘lsa (yong‘in bilan), eshikni yopib, unga nam ko‘rpani osib, derazadan yong‘in o‘chirish xodimlariga signal berishi zarur.

Hozirgi zamon mehmonxonalari juda katta miqdordagi turli xil asbob-uskunalar, jihozlar va mol-mulklarga ega. Ularda ko‘p sonli xizmatchilar mehnat qilishadi, doimiy ravishda yashovchilar almashinib turadi. Shuning uchun ham mehmonxonalarda texnika xavfsizligi va mehnatni muhofaza qilishga jiddiy e’tibor beriladi.

Mehmonxonalarda jarohatlanishning oldini olish bo‘yicha profilaktika o‘tkazilishi kerak. Me’yorlar, sanitariya-gigiyena talablari, elektr xavfsizligi sharoitining yaratilishi va xodimlar uchun o‘quv-treninglar o‘tkazilishi zarur.

Mehmonxonada texnika xavfsizligi va mehnatni muhofaza qilish ishlarini direktor (ish beruvchi) amalga oshiradi. U mehnat qonunlari talablarini, mehnatni muhofaza qilish haqidagi qoida va me’yorlarni, davlat standartlarini ta’minlash, shuningdek, jamoaviy shartnoma (kontrakt)da ko‘zda tutilgan majburiyatlarni bajarishga majbur.

Mehmonxona direktori buyrug‘i bilan mehnatni muhofaza qilish va xavfsizligi bo‘yicha javobgar shaxsni tayinlaydi, mehnatni muhofaza qilish xizmati tarkibini shakllantiradi, har bir bo‘linmada mehnatni muhofaza qilish holati, mehmonxona xizmatchilarni o‘qitish, ularning mehnatni muhofaza qilish bo‘yicha bilimlarini tekshirib ko‘ruvchi javobgar shaxsni tayinlaydi.

Nizom, qoidalar va namunaviy yo‘riqnomalar asosida har bir mehmonxonada mehnatni muhofaza qilishni tashkil etish va ishlab chiqarish

sanitariyasi bo‘yicha o‘z nizomlari ishlab chiqiladi. Bundan tashqari, har bir toifa xodimlar uchun yo‘riqnomalar ishlab chiqiladi.

Mehmonxona xizmatchisi majburiyatlari:

- mehnatni muhofaza qilish bo‘yicha me’yorlar, qoidalarga rioya qilish;
- jamoaviy va individual himoya vositalarini to‘g‘ri qo‘llay bilish;
- har qanday baxtsiz hodisa, shuningdek, odamlar hayoti va sog‘ligiga tahdid soluvchi vaziyatlar vujudga kelganda darhol o‘zining bevosita rahbariga xabar qilish;
- mehmonxona xizmatchilari yo‘l-yo‘riq olganlaridan keyingina ishga qo‘yiladi.

Ishlab chiqarish jarohati profilaktikasi. Jarohatlanish sabablari tashkiliy va texnik bo‘lishi mumkin. Tashkiliyga kiradi: texnika xavfsizligi ustidan yetarli nazorat o‘rnatilmagani, xodimning zarur texnik malakasi yo‘qligi, himoya vositalarisiz ishlash, ish joyida odamlarni noto‘g‘ri joylashtirilgani, instruktaj yetarli bo‘lmagani, yomon yoritilganlik, past yoki yuqori harorat, ventilyatsiya sustligi va h.k.

Jarohatning texnik sabablariga kiradi: texnologik uskunalarning buzuqligi yoki nomukammalligi, asboblar, qurilmalar va texnika xavfsizligi vositalarining nosozligi, ish joyining noqulayligi yoki to‘sib qo‘yilgani. Jarohatga sabab ishlovchining xastaligi, ushbu ishga tayyorlanmaganligi, ishga e’tiborsizligi, charchoq va mast holatdaligi ham bo‘lishi mumkin. Baxtsiz hodisalarni hisobga olish va tekshirish “Ishlab chiqarishda baxtsiz hodisalarni hisobga olish va tekshirish tartibi to‘g‘risida” Nizomga asosan amalga oshiriladi. Ushbu Nizom ishlab chiqarishda baxtsiz hodisalarni hisobga olish va tekshirishning yagona tartibini belgilaydi. U mulkchilikning har qanday shaklidagi korxona uchun majburiy.

Tekshiruv natijalari bo‘yicha xulosa tuziladi, u ish beruvchi uchun majburiy va Mehnat vazirligi huzuridagi mehnat inspeksiyasi organi yoki sudga shikoyat qilinishi mumkin.

Ishlab chiqarish sanitariyasi va gigiyenasi. Mehnat gigiyenasi ish sharoiti bilan bog‘liq bo‘lib, ularning inson organizmiga ta’siri masalalarini ko‘rib chiqadi; gigiyenik va davolash-profilaktika tadbirlarini ishlab chiqadi, ularni mehnatkashlar sog‘ligini yaxshilash, saqlash, ish qobiliyati va mehnat unumdorligini oshirishga qaratadi.

Mehnat sharoitini baholashning bir necha gigiyenik mezonlari mavjud bo‘lib, ular quyidagilardan iborat:

- havoning ifloslanishi;
- harorat, namlik va havo harakatining tezligi;
- shovqin darajasi;
- yoritilganlik;
- sanitariya holati;
- xodimlarning shaxsiy gigiyenasi.

Havoning ifloslanishi. Mehmonxona xizmatchilari ishlaydigan mehmonxonaning barcha binolari keng, baland shiftga ega bo‘lishi, tabiiy yoki majburiy shamollatish bilan jihozlangan bo‘lishi zarur. Havoning me’yoriy aylanishini ta’minlashi, tashqaridan hid kirishining oldi olingan bo‘lishi lozim.

Harorat, namlik va havo harakatining tezligi. Bu mezonlar inson holatiga, uning ish qobiliyatiga katta ta’sir ko‘rsatadi va isitish tizimi yordamida tartibga solinadi. Binoda havo harorati 18°C dan past bo‘lmasligi, yilning iliq davrida havo namligi 30-60%, sovuqda 70% dan ko‘proq, sovuq davrda havo harakatining tezligi 0,3 m/s gacha, iliq paytda 0,5 m/s gacha bo‘lishi kerak.

Shovqin darajasi. Mehmonxonalarda shovqinga qarshi qoidalarga rioya etilishi kerak:

- koridorlar, hollar, mehmon turadigan xonalar ovoz yutgich gilamlar bilan qoplanadi yoki ularning o‘rnini bosuvchi qoplamalar bilan yopiladi;
- televizorlar faqat nomerlarga yoki maxsus binolarga o‘rnatiladi;
- umum foydalaniladigan telefon esa yashash xonalaridan uzoqroqda maxsus xona yoki kabinaga yoki akustik qalpoq ostiga o‘rnatiladi;
- yashash va jamoat binolarida shovqinni kamaytirish uchun maxsus shovqin o‘tkazmaydigan deraza va eshiklardan foydalaniladi hamda tovush o‘tkazmaydigan devorlar bilan muhofazalanadi.

Yoritilganlik. Yomon yoritilgan joyda ko‘z toliqadi, umumiy lanjlik paydo bo‘ladi va natijada mehnat unumi pasayadi. Binolarda tabiiy yorug‘lik (kamida bitta deraza) va sun’iy yoritish bo‘lishi zarur: yorug‘lik sutka davomida cho‘g‘lanma chiroqda-100 lk, lyuminiset chiroqda-200 lk, koridorlarda tabiiy yoki sun’iy yorug‘lik bo‘lishi shart. Har bir ish joyi yetarli yoritilishi, biroq bu ko‘zni qamashtiradigan darajada bo‘lmasligi lozim.

Sun’iy yoritish umumiy, mahalliy va aralash bo‘lishi mumkin. Mahalliy yoritishni faqat ish joyida qo‘llashga yo‘l qo‘yilmaydi. Shuningdek, halokat holatlarida evakuatsion yoritish ham mavjud.

Sanitariya holati. Mehmonxonalarda sanitariya nazorati tomonidan belgilangan sanitariya-gigiyena me’yorlari va qoidalariga amal qilinishi, barcha joy toza bo‘lishi, santexnika uskunalari toza tutilishi, boshqa jihozlar changdan tozalanib turishi zarur. Choyshablar yuvilgan, xona va binolar hasharot va kemiruvchilardan samarali himoyalangan bo‘lmog‘i darkor.

Gaz, vodoprovod va kanalizatsiya uskunalari «Mehmonxonalarni va ularning uskunalarini texnik ekspluatatsiya qilish qoidalari»ga muvofiq foydalanilishi zarur.

Binolarda har kuni namli yig‘ishtirish xizmatlari o‘tkazish lozim: chang va o‘rgimchak uyalar yo‘qotiladi, gilamlar changyutgich bilan tozalanadi, deraza va eshiklar artiladi. Ish tugagandan keyin bino ozoda holda qoldiriladi.

Vaqti-vaqti bilan binoda sovun-ishqor suyuqligi va ohak-xlordan foydalanib bosh yig‘ishtirish xizmatlari o‘tkazib turiladi, dezinfeksiya (hasharotga qarshi) tadbirlar o‘tkaziladi.

Odatda mehmonxonalarda xizmat qiluvchi xodimlarning ishiga alohida e’tibor beriladi. Choyshablar, yig‘ishtirish jihozlari va materiallari xodimlar tomonidan aravachalarda tashiladi. Dam olish, ovqatlantirish, kiyim almashtirish uchun mo‘ljallangan binolarda kir choyshablarni, yig‘ishtirish jihozlari (supurgi, cho‘tka, ko‘rakcha, chelak, pol lattasi va h.k) ni saqlash taqiqlanadi. Ushbu xonalar individual javonchalar, tushlik stol-stullari va h.k bilan jihozlanadi.

Sanitariya holati, yo‘riqnomasiga ko‘ra yashovchilarning choyshablari va boshqa to‘shak jihozlarini o‘z vaqtida almashtirish talab etiladi. Choyshablar toza va dazmollangan bo‘lishi kerak. Toza va kir to‘shak choyshablari bir-biridan alohida ajralgan xonalarda saqlanadi. Xodim kir choyshablarni qabul qilgach, qo‘lini sovun bilan yuvib, xalatini almashtirishi kerak.

Mehmonxonada yashovchi mehmonlarning ichki kiyimlari xodimlar tomonidan maxsus jihozlangan binoda yuviladi. Sanitariya-gigiyena yo‘riqnomasiga ko‘ra, shuningdek, hududning holati, mehmonxonaga tutash boshqa tevarak-atrof tozaligi ham talab etiladi. Hovli ko‘kalamzorlashtirilgan, supurilgan, yo‘laklar ravon, o‘rindiqlar soz, obodonlashgan bo‘lishi lozim.

Chiqindilar uchun hovli chetida chiqindixona bo‘lishi kerak. Ikkilamchi xomashyolar va makulaturalar alohida yig‘ilib taxlanadi.

Mehmonxonaning barcha xodimlari yiliga kamida bir marotaba tibbiy ko‘rikdan o‘tishadi va poliklinikadan sog‘ligi haqida ma’lumotnoma keltirib topshiradi. Tibbiy ko‘rikdan o‘tmagan xodimlar ishga qo‘yilmaydi. Agar yashovchi mehmon kasal bo‘lib qolsa, mehmonxona ma’muriyati shifokorni chaqiradi. Infeksion kasallik bo‘lsa, SES tomonidan nomerda dezinfeksiya ishlari o‘tkazadi. Bemor yotgan xonaning poli esa ohakli xlor bilan yuvilib, artilib chiqilishi lozim.

Mehmonxonaning har bir qavatida birinchi yordam ko‘rsatish eslatmasi va zarur dori-darmon to‘plamiga ega aptechka bo‘lishi shart.

Mehmonxonada elektr xavfsizligi. Elektr toki inson hayoti va salomatligi uchun juda xavfli hisoblanadi. Kishining tasodifiy tok urishi holati ko‘pincha quyidagilar natijasida ro‘y beradi:

- tok ostidagi elektr simi ochiq joyga tasodifan tegib ketish;
- elektr uskunasiga kelayotgan elektr simi izolyatsiyasi zararlanishi oqibatida uning ustki yuza qismi temirida kuchlanish paydo bo‘lishi;
- elektr uskunaning yerga sifatsiz ulanishi;
- elektr uskunasini tasodifan tegib ketishiga qarshi tok kelayotgan qismining qoniqarsiz to‘silgan va boshqalar.

Elektr tokining to‘satdan tegib ketishi natijasida kishining ichki organlari qattiq shikastlanib, hatto uni o‘limga olib boradi. Elektr tokining kishi tanasiga tegib ketishi natijasida tanada kuyish hosil bo‘ladi.

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

Mehmonxonalarda havo ventilyatsiyasi, isitish, shamollatish tizimi muhim o‘rin egallaydi. Ventilyatsiya tizimi optimal tizim va havoning nisbatan tozaligini ta’minlaydi. Isitish tizimi issiqlik generatori, isitgich anjomlar va issiqlik quvurlaridan iborat. Isitish mavsumida isitish tizimi uzluksiz ishlashi va barcha binolarda me’yoriy haroratni ta’minlashi zarur.

Vodoprovod tarmog‘i. Mehmonxona binolarini zarur ichimlik va maishiy xo‘jalik ehtiyoj suvlari bilan ta’minlaydi. Ifloslangan suv

kanalizatsiya tizimiga tushadi va mehmonxonadan chiqib ketadi. Mehmonxonani sovuq suv bilan ta’minlash bilan bir qatorda issiq 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 ko‘zda tutilgan.

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 bo‘ladi. Issiqlikni umumiy iste’mol qilishga, isitish, ventilyatsiya va issiq suv ta’minoti qo‘shiladi.

Mehmonxonalar uchun avtomatlashtirilgan yong‘in signalizatsiyasi tizimi ishonchli vosita hisoblanadi. Xilma-xil yong‘in xabar bergichlar mehmonxonaning har bir binosiga mos keladigan yonishni aniqlash fizik tamoyilida ishlovchi signalizatsiyalarni tanlash imkonini beradi: optik, ionizatsion, issiqlik, yong‘in chiqqanini xabar qiladigan aniqlash tizimi, yong‘in o‘chog‘ini darhol bartaraf etish, tutunga zudlik bilan e’tibor qaratishni ta’minlaydi.

Muhandislik-texnik xizmati mehmonxonaning ko‘p sonli xizmatlaridan biridir. Uni bosh muhandis yoki mehmonxona binosini ekspluatatsiya qilish bo‘yicha direktor boshqaradi. Mehmonxonalar hajmi va toifasiga qarab, muhandislik-texnik xizmati bir necha bo‘linmalarga ega bo‘lishi mumkin. Ko‘pincha ma’muriy bo‘lim, muhandislik 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 kanalizatsiya tarmoqlari bo‘yicha muhandislar sifatida ko‘rsatilgan. Ushbu bo‘limda shuningdek, ta’minot, sotish bo‘yicha menejerlar, nazoratchilar va boshqalar 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 vaqtda mehmonxona rahbarlari va xodimlari mehmonlar mehmonxonaning uskunalaridan qanday darajada foydalanilayotgani ustidan deyarli nazorat qila olmaydi. Shunga qaramasdan muhandislik-texnik xizmati ana shu uskunalar uchun bevosita javobgardir.

Mehmonxona muhandislik tizimi va kommunikatsiyasini ishchi holatida saqlab turish vazifasi quyidagilar hisoblanadi:

- suvni isitish;
- ventilyatsiya va havoni tozalash;
- nasoslar va elektr tizimni ekspluatatsiya qilish;
- sovutgichlar tizimi va ovqat bloki uskunalarini ekspluatatsiya qilish;
- kompyuter tizimini ekspluatatsiya qilish;
- lift xo‘jaligini ekspluatatsiya qilish;
- binolarni isitish va boshqalar.

Muhandislik xizmati shuningdek, o‘z tarkibida jihozlar, gilamlarni ta’mirlash bo‘yicha ustaxona, nomerlarni ta’mirlovchi (santexnik ishlar, oqlash, bo‘yash va h.k.) xizmatlarga ega. Bundan tashqari, bosh muhandislik xizmati suv, elektr quvvati, gaz sarfini nazorat qiladi. Ushbu xizmat tomonidan bajariladigan barcha ishlar maxsus jurnalda qayd etib boriladi.

Muhandislik xizmatining muhim vazifasi yong‘in xavfsizligini ta’minlashdir. Yong‘in mehmonxona biznesida ancha tarqalgan hodisadir. Mehmonxonalarda yong‘in chiqishining asosiy sabablari bu-chekuvchilar, buzuq elektr jihozlari, oshxona va boshqa xizmatlardagi nasoz uskunalar, isitish pechlar, ombordagi kimyoviy, chiqindining yonishi va h.k.

Yong‘in xavfsizligi tizimi mehmonxonaning barcha binolaridagi yong‘in signalizatsiyalari, o‘t o‘chirish vositalari (suv shlangasi), qum, chelak, bolta, ilgak, belkurak va b.), evakuatsiya vositalari (yong‘in narvonlari), shuningdek, xodimlarning muntazam o‘qitilishini o‘z ichiga oladi. Barcha nomerlarda yong‘in vaqtida evakuatsiya qilish sxemasi osib qo‘yilishi zarur.

Ko‘pincha mehmonxonalar va turistik majmualar barcha uskunalarga xizmat ko‘rsatish hamda ularni ta’mirlash uchun zarur muhandislik-texnik xizmati xodimlarining to‘liq shtatini saqlashga imkon topa olmaydi. Shunda mehmonxona ixtisoslashgan firmalar bilan shartnoma tuzadi, ular esa o‘z navbatida xizmat ko‘rsatish va ta’mirlash ishlarini bajarib beradi. Bosh muhandislik 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.

8.2. Xavfsizlik xizmati. Xavfsizlik xizmatining tarkibi

Xavfsizlik xizmati mehmonlar, ularning mulklari, mehmonxona mulklarini kriminal elementlardan himoyalash maqsadida tuziladi. Bu yerda mehmonxona mulki deganda uning obro‘yi ham tushuniladi.

Mehmonxonalarda har doim bo‘lmasa-da, ba’zida katta jinoyatlar sodir bo‘lib turadi. Masalan, 1974-yilda 5 yulduzli mehmonxonada mashhur Amerika estrada qo‘shiqchisi Koni Franshizaga tajovuz qilishgan. Qo‘shiqchining advokatlari mehmonxonada zaruriy xavfsizlik ta’minlanmaganligi uchun mehmonxonaga nisbatan 6 mln. dollarlik shikoyat xati yozadilar. Nizo 1,5 mln dollarga qo‘shiqchi foydasiga hal bo‘ladi.

Mehmonxonada eng ko‘p uchraydigan jinoyat bu o‘g‘rilikdir. Ba’zida shunday mijozlar uchraydiki, mehmonxonadan ketayotganlarida u yerdan sochiq, choyshablarni ham olishadi, lekin ko‘pincha esdalik uchun suvenirlar (kuldon) bilan cheklanadilar. Sochiqlar, xalatlar va shunga o‘xshash narsalarni o‘g‘irlash sodir etilganda, mehmonxona bunday mehmonlarni “qora ro‘yxat”ga, ishonchsiz mijozlar safiga kiritadi. Bu ro‘yxatga yana norozilik bildirishga “usta” (shikoyatchi) mijozlar ham kiritiladi. Ular mehmonxonadan pul undirish maqsadida atayin norozilik uyushtiradilar.

Xavfsizlik xizmatining *asosiy vazifasi*-jinoyatni ko‘rib chiqish emas, uni oldini olishdir. Bu ayniqsa, muhim, chunki bu xizmat xodimlari ichki ishlar xodimlaridan farqli o‘laroq so‘roqqa tutish, tintuv o‘tkazish huquqiga ega emaslar.

Xavfsizlik xizmatining muvaffaqiyatli faoliyat ko‘rsatishi uning boshqa xizmatlar bilan munosabatiga bog‘liq, ayniqsa, moliya departamenti va mutaxassislar bo‘limi bilan xavfsizlik xizmatining nazorati moliyaviy nazorat bilan uyg‘unlashishi, xodimlar bo‘limi bilan esa ishga qabul qilayotganlarni nazoratini hamkorlikda olib borishlari kerak (kriminal o‘tmishli odamlar).

Xavfsizlik xizmati mahalliy ichki ishlar bo‘limi bilan yaxshi munosabatda bo‘lishi muhimdir. Ichki ishlardan shubhali «mehmon»lar, kutilayotgan namoyishlar yoki tartibsizliklar haqida ma’lumot olish mumkin. Bular mehmonxona tinchligini buzadi. Lekin bunday hamkorlik juda ham chuqurlashmasligi kerak (mehmon haqida har xil ma’lumotlarni yetkazmaslik, qonunga ko‘rsatilganidan tashqari). Ushbu organlarga maxsus operatsiyalar o‘tkazish uchun joy ajratib berish tavsiya etilmaydi. Bu mehmonxona obro‘yiga zarar yetkazishi mumkin.

Xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimi loyihasini ishlab chiqadi va ushbu loyiha boshqa xizmatlar rahbariyati muhokamasidan o‘tganidan so‘ng bosh direktor tomonidan tasdiqlanadi. Ushbu hujjat xavfsizlikning barcha tomonlarini qamrab oladi: xavfsizlik xizmatining vazifalari, boshqa xizmatlar bilan o‘zaro munosabati, xavfsizlikni ta’minlash texnik vositalari tizimi, favqulodda holatlarda xodimlarning harakatlari.

Agar mehmonxona yirik mehmonxonalar zanjiriga kirsa, unda xavfsizlik tizimini tashkil etish franshiza kelishuvining bir qismi bo‘ladi: Franshiza beruvchi Franshiza oluvchini qo‘llanmalar (instruksiya) bilan ta’minlaydi, mutaxassislarni o‘qitadi.

Xavfsizlik xizmatining tarkibi unchalik katta emas: 500 nomerli mehmonxonaga 10 kishi to‘g‘ri keladi. Shtatda ayollar ham ishlashi maqsadga muvofiqdir. Jabrlanuvchi mijoz ayol kishi bo‘lsa, unga ayol kishi bilan suhbatlashish osonroq bo‘ladi.

Xavfsizlik xizmati ideal xodimi bu-og‘ir, vazmin, axloqan namunali, barchaga sodiq, inson. Chunki xizmat jarayonida u ko‘p marta sotib olishga urinuvchilar bilan to‘qnash keladi. Ko‘pincha mehmonxonadagi bu xizmatga huquq-targ‘ibot organlarida ishlagan sobiq xodimlar olinadi. Ammo ko‘p jihatlardan ular munosib bo‘lsalar-da, hamisha ham mehmonxonada ishlash instruksiyalariga amal qilaverishmaydi. Eng avvalo, ularda xushmuomalali va mehmonlar va mehmonxona xodimlari bilan muomalada bosiqlik yetishmaydi.

Ba’zan xavfsizlik xizmatiga shveytsarlar va pajlar bo‘ysunadi. Xavfsizlik xizmati xodimlari ishga qabul qilinayotganda albatta, o‘quvdan o‘tadi, mehmonxona bilan batafsil tanishadi, uning bo‘linmalari, odatiy 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 mehmonlar ko‘ziga tashlanmasligi, ikkinchidan, mehmonlar bilan suhbatlashganda boshqa tomonga chaqirmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxonaning boshqa xodimlari singari belgilangan soatda almashadi, ulardan navbatchilik almashayotganida xavfsizlikka hushyor

bo‘lish talab etiladi. Ular ko‘proq mehmonxonada “xavfli” soatlarda bo‘lishi zarur (18:00-02:00).

Xavfsizlik xizmati texnik vositalariga tele va video kameralar kiradi, ular yordamida jamoat va ko‘plab xizmat binolari kuzatib turiladi. Yozuvlar kamida 24 soat saqlanishi kerak. Xavfsizlik xizmati, shuningdek, qulf-kalitlar, nomerdagi seyflar, xodimlar radioaloqasiga javob beradi. Xavfsizlik xizmati xodimlariga forma kiyish, beliga to‘pponcha osish yoki dubinka ko‘tarib yurish tavsiya etilmaydi. Bu mehmonlarni xotirjam qilmaydi, aksincha ularda tashvish uyg‘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 sinchiklab tekshirib chiqiladi. Patrullik shuningdek, yong‘in chiqishi xavfi-to‘shakda sigaret chekilib, uning yoniq qolishi (mast mehmon)ning oldini olishda ham ahamiyatli. Xavfsizlik xizmati mehmonxonaning 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 kerak-ki, yo‘qolgan narsani topishdan, o‘g‘rini ushlash va jazolashdan ko‘ra shunday hol takrorlanmasligi choralarini ishlab chiqish muhimroq. Xavfsizlik xizmati tekshiruv usullari huquq -tartibot organlari usullaridan farq qiladi. Ularning huquqlari huquq-tartibot organlari xodimlariga taqqoslanganda ancha cheklangan. Xavfsizlik xizmati xodimi mehmonni g‘oyat xushmuomalali bilan so‘roq qilishi zarur. Chunki tekshiruv o‘tkazilayotgani haqida aytishi, so‘roq qilinayotgan shaxs unga yordam berishi mumkinligi tushuntirilishi lozim.

Qotillik, qurolli bosqinchilik, nomusga tajovuz qilish kabi jinoyatlar darhol huquq-tartibot organlariga xabar etiladi va surishtiruv ishlarini ular olib boradilar. Bunda organ xodimlarining tashrifi mehmonxonada yashovchilar uchun iloji boricha sezilmasligi kerak. Bu ishga ehtiyot bo‘lib yondashish lozim. Ko‘pincha shunday holatlar bo‘ladiki, yashovchi o‘zi nomeriga taklif qilgan fohisha uning bor-yo‘g‘ini o‘g‘irlab ketadi. Bunday vaziyatda politsiyani chaqiradimi, yo‘qmi, mehmonning o‘zi hal qiladi. Ko‘pincha mehmonlar ovoza bo‘lishdan cho‘chib, huquq-tartibot organlariga murojaat qilishdan bosh tortishadi.

Tan olish kerak-ki, mehmonxona bunday yashovchilar tashrifidan qochib qutulolmaydi, qochmaslik ham kerak.

Shuni e’tirof etish kerak-ki, mehmonxonada yashovchining axloqiy qiyofasi uchun mehmonxona xodimlari qayg‘urmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati bu tashriflarni zimdan kuzatishi, ularning nomerlarda paydo bo‘lishiga, boshqalarga sezdirmay, yo‘l qo‘ymasligi zarur. Bunda juda ehtiyot bo‘lish kerak, masalan, hollda yolg‘iz turgan ayoldan binoni tark etishini so‘rash mumkin emas. Lekin bu ayol mehmonxona hovlisiga tez-tez tashrif buyuradigan bo‘lsa, tegishli choralar ko‘rish lozim.

Odatda mehmonxonada o‘g‘irlangan pullarni topish juda qiyin kechadi. Bu haqda jabrlanuvchiga aytib bo‘lmaydi. To‘g‘ri, tekshiruv natija bermaganligi haqida baribir unga xabar berishga to‘g‘ri keladi. Jabrlanuvchini yupatish uchun ko‘nglini ko‘taradigan gaplar aytish kerak. Hech qachon mehmonxona mehmonlari 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, inkassatsiyani qo‘riqlash, barcha kalitlarni nazorat qilish ham kiradi. Mehmonxona xodimlari faqat o‘zlariga ishlash uchun zarur bo‘lgan kalitlarnigina olishi, balki kalitlar bog‘lamini olmasligi kerak. Agar mabodo nomer kaliti yo‘qolgan bo‘lsa, eshikning qulfi almashtirilishi yoki qayta dasturlanishi shart.

Xavfsizlik xizmati shuningdek, shaxsiy foydalanishga berilgan mehmonxona mulki (xizmat avtomobili, kredit kartalar va h.k.)dan foydalanishini ham nazorat qilishadi. 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 vaqtida qurilma tipini bilib olishga urinish 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. Mehmonxonada evakuatsiya haqidagi qarorni bosh direktor qabul qiladi. Mehmonxonada yashovchilarga xabar berishni ham u hal qiladi. Evakuatsiya chog‘ida xavfsizlik xizmatining birinchi vazifasi-tartibni va mulkning saqlanishini ta’minlash (shu jumladan, yong‘in paytida ham). U portlovchi qurilmani qidirishda ishtirok etadi, chunki xavfsizlik xizmati xodimi mehmonxonaning barcha binolarini boshqalardan ko‘ra yaxshi biladi.

Xavfsizlik xizmati xodimi hodisa tahlili bilan hisobot tayyorlab mehmonxonaning yuqori rahbariyatiga taqdim etadi (voqea-hodisa ro‘y bergan vaqti, ular bilan bog‘liq shaxslar, ismi-sharifi, joyi ko‘rsatiladi). Bunday holatlar qayta takrorlanmasligi uchun qanday chora-tadbirlar ko‘rilishi lozimligi taklif etiladi.

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:

- mehmonlarning mehmonxonada bo‘lgan vaqtida xavfsizligi va shaxsiy mulkini qo‘riqlashni ta’minlaydi;
- mehmonxona mulkini dushmanlik harakatlari-o‘g‘irlash, vandalizm va h.k.dan himoyalash;
- mehmonxonalarning 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 mehmonxonaning barcha joylari doirasida tegishli nazoratni ta’minlash;
- mehmonlar mehmonxonaga kelganida ularning tinchligi, osoyishtaligi va konfidensialligini ta’minlash;

- mehmonxona xodimi, shifokor, politsiya aralashuvi talab qilinayotgan voqea-hodisalar ro‘y bergan hollarda shoshilinch va samarali yordam ko‘rsatilishini ta’minlash;
- mehmonxona barcha xodimlarining halolligi, pokligi va vijdonligini kafolatlash;
- mehmonxonada yuqori lavozimli shaxslar xavfsizligini oshirish bo‘yicha maxsus xizmatlar ko‘rsatilishini kafolatlash imkoniyatini ta’minlash.

8.3. Xarid qilish xizmati

Mehmonxona xarid xizmatining asosiy vazifasi-kerakli tovarlarni kerakli vaqtda va oqilona narxda sotib olishdir. Mehmonxonadagi zaxira quvvati ham hisobga olinishi zarur, chunki zaxiraga saqlash ham pul turadi va ba’zi tovarlar uzoq saqlanganda buziladi.

Mehmonxona ehtiyojlari uchun xarid etiladigan zaruriy tovarlar quyidagi guruhlarga bo‘linadi:

1. oziq-ovqatlar (muzlatilgan, konservalangan, quritilgan, ho‘l);
2. ichimliklar;
3. uskunalar va jihoz (ishdan chiqishi va eskirishiga qarab), idish-tovoqlar, choyshablar;
4. boshqa materiallar(nomer va jamoat joylarini tozalash uchun kerakli mahsulotlar).

Ta’minotchilarni tanlashda menejerlar quyidagilarga e’tibor berishlari shart:

- ta’minotchi obro‘yi;
- tovar sifati va narxi;
- xarid hajmi;
- to‘lov shartlari (oldindan to‘lovsiz (predoplata) kreditga bo‘lsa yaxshiroq);
- xarid qilingan tovarga servis xizmati (uskunalar uchun);
- olib kelish bahosi, ta’minotchigacha bo‘lgan masofa.

Xarid qilish bo‘limi ko‘pgina hollarda ta’minotchilar bilan uzoq muddatli shartnomalar tuzishadi (ba’zida tender o‘tkazishadi). Uzoq muddatli shartnomalar chegirmalar olishga, ishning osonlashishiga yordam beradi (заключил контракт на год и спи спокойно).

Lekin bunday xaridlar usulining kamchiligi ham bor. Ta’minot hajmining davriyligi shartnomada belgilangan bo‘ladi. Agar mehmonxonaning to‘lish hajmi pasaysa, ushbu tovarlar ortib qoladi va aksincha bo‘lganda tovarlar yetmay qolishi mumkin. Yana yetkazib berilayotgan tovarlarning sifati keyinchalik qoniqtirmasligi mumkin, shartnomani esa buzish jarayoni oson kechmaydi. Yoki bozorda tovar narxi pasayishi, mehmonxona esa shartnomaga belgilangan narxni to‘lashiga to‘g‘ri keladi.

Ko‘pgina xaridlar chakana savdolar orqali amalga oshiriladi. Lekin buning ham o‘ziga xos kamchiliklari bor, kerakli tovarlar bozorda topilmay qolishi mumkin. Ulgurji savdoda mehmonxona vino, spirtli ichimliklar, pivo, tamaki mahsulotlari va go‘shtni sotib oladi.

Agar otel mehmonxonalar zanjiriga kirsa, zaruriy tovarlarning aksariyatini ushbu zanjirning neytrallashgan tizimi orqali oladi. Ushbu tizim ta’minotni amalga oshiradigan markazlashgan omborxonalarga ega. Tizimning malakali xodimlari xarid qilinayotgan tovarlarning sifatli bo‘lishini ta’minlashlari kerak.

Xaridlar quyidagicha *tartibda* amalga oshiriladi:

1. Mehmonxonaning barcha bo‘limi xarid bo‘limiga talabnoma beradi. Uning shakli har xil bo‘lishi mumkin, lekin barchasi ham detallashgan bo‘ladi va tovarning hajmi, og‘irligi, ta’minotchi davlat, miqdori va eng asosiysi muddati kelishib olinadi.
2. Xaridlar bo‘limi menejeri kelib tushgan talabnomalar xususiyatiga qarab, ta’minotchilar takliflarini ko‘rib chiqib (narx, chegirmalar, to‘lov vositasi va b.), yaxshisini tanlaydi va buyurtmani rasmiylashtiradi.
3. Buyurtmaga asosan yetib kelgan tovarni tekshirishadi, ro‘yxatdan o‘tkazishadi, yaroqsizini esa qaytarishadi.
4. Ta’minotchilardan kelgan schyot-fakturani tekshirishadi, ro‘yxatga olib, moliya bo‘limiga to‘lov uchun jo‘natishadi[41].

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Injenerlik xizmati va uning vazifasi haqida ma’lumot bering.
2. Yong‘in ro‘y berganda mehmonxona xodimlari qanday harakatlarni amalga oshirishlari zarur?

[41] Amriddinova R.S. “Mehmonxona servis xizmati”. Ma’ruzalar matni. SamISI, 2009 - y.

3. Xavfsizlik xizmati va uning tarkibini tushuntiring.
4. Mehmonxonada mehmonlar xavfsizligini ta’minlash deganda nimani tushunasiz?
5. Mehmonlar xavfsizligiga tahdid soluvchi tez-tez uchraydigan vaziyatlarni ayting.
6. Mehmonxonalarda texnika xavfsizligi va mehnat muhofazasi xizmatlari qanday amalga oshiriladi?
7. Mehmonxona xodimlarini yong‘in xavfsizligi tayyorgarligidan o‘tkazish uchun qanday ishlarni bajarish ko‘zda tutilgan?
8. Mehmonxonaning xarid qilish bo‘limining asosiy vazifasini tushuntiring.
9. Mehmonxonada xaridlar qanday tartibda amalga oshiriladi?
10. Xarid bo‘limi korporativ mijozlarni jalb qilish va hamkorlikni rivojlantirish uchun qanday xizmatlar va funksiyalarni bajaradi?

IX BOB. MEHMONXONALARDA OVQATLANTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH

Tayanch so‘z va iboralar: restoran joylashuvi, restoran dizayni, metrdotel, ofitsiant, yevropacha reja, kontinental reja, “Shved stoli”, ingliz nonushtasi, amerikancha nonushta, kechki nonushta, taomnoma turlari, banket, banket turlari, furshet-banket, furshet stollarini bezash, furshet-banketda xizmat ko‘rsatish, kokteyl banket, banketga tayyorgarlik ko‘rish, jihozlarni joylashtirish, choy banketi, to‘y-banketlari, yubiley, oilaviy tadbirlar, “Room service”.

9.1. Mehmonxona restorani faoliyatini tashkil etishning o‘ziga xos xususiyatlari

Mehmonxona restorani ish faoliyati boshqa oddiy restoranlar ish faoliyatidan biroz farq qiladi. Restoran ish vaqti shunday tashkil etilishi kerak-ki, ushbu vaqt mehmonxonada joylashgan ko‘pgina mehmonlar ehtiyojini qondirsin, hatto bu restoranga ba’zi hollarda foyda keltirmasa ham. Mehmonxona mijozlarining 70% tushlik, 50%ga yaqini kechki ovqatni mehmonxona restoranida qilmaydilar. Restoran daromadining uchdan ikki qismini chetdan kirgan mijozlar olib keladi. Bundan shuni xulosa qilish kerak-ki, mehmonxona restorani tashqaridan alohida kiradigan eshikka va avtomobillar to‘xtash joyiga ega bo‘lishi kerak.

XX asrning 50-yillarigacha mehmonxona restoraniga ikkinchi darajali foyda keltiruvchi manba deb qaralar edi. Ba’zida u mehmonxona egasiga ortiqcha yukdek tuyulardi. Restorandan ko‘rilgan zararni nomer fondidan keladigan foyda bilan qoplash mumkin deb hisoblanardi. Boshqa tarafdan mehmonxona mijozi restorandagi ovqatni sifati past deb hisoblab tashqarida ovqatlanar edi.

Lekin mehmonxonalardagi joylashish darajasi pasayib borgan sari mehmonxona restoranlarining foyda keltiruvchi manba sifatida o‘rni oshib bordi va hatto nomer fondidan oladigan foyda bilan tenglashdi. Shuning uchun mehmonxonadagi ushbu xizmatga bo‘lgan e’tibor tobora oshib, bitta mehmonxonaning o‘zida maxsus restoranlar soni, milliy oshxonalar, barlar va kafeteriyalar ko‘payib bormoqda. Hozirda mehmonxona klassi qanchalik yuqori bo‘lsa, u yerdagi restoranlar shunchalik ahamiyatlidir.

Restoran biznesi bu unchalik oson biznes emas, bir qarashda muvaffaqiyat formulasi osondek: mazali taom, sifatli servis va oqilona narx siyosatlarining uyg‘unligi.

Ammo bu uyg‘unlikka erishish oson ish emas, chunki yana boshqa mezonlarga ham e’tibor berish kerak bo‘ladi (ovqatni tayyorlash vaqti, sanitariya me’yorlari,ishlab chiqarish xarajatlari, mijozlar xohishi, raqobatchi restoranlar va b.). Yangi restoran ochayotganda boshqaruvchi bir necha omillarga e’tibor berishi kerak.

Bozor segmenti va mijozlarning har xil o‘zlariga xos xususiyatlarini o‘rganish marketingning vazifasidir. Hozir bir necha mijozlar toifasiga xizmat ko‘rsatish xususiyatini sanab o‘tamiz:

- bolalar-kichik porsiyalar, baland o‘rindiqlar, ofitsiantning o‘zgacha muomalasi ota-onalar kayfiyatini ko‘taradi;
- biznesmenlar-ishchan kelishuvlarni olib borish uchun alohida xonalarning mavjudligi;
- xorijiy turistlar-ofitsiantlarning tilni bilishi yoki so‘zlashish kitobchasining mavjudligi;
- nogironlar;
- vegetarianlar-restoran barchani ovqatlantirishi kerak.

Restoran joylashuvi. Restoran joylashuvi ko‘p hollarda uning kelajakdagi mijozlari portretini belgilab beradi: shaharning ishchan qismida joylashgan restoran mijozlari u yerdan piyoda kelishadi, bu shahar tashqarisida joylashgan restorandan, ya’ni, faqat mashinada borish mumkin bo‘lgan restorandan farq qiladi. Restoran boshqaruvchisi bu omilni hisobga olib uning interyeri, servisi, oshxonasi va taomnomasi mijozlarga mos kelishiga harakat qilishi kerak.

Restoran dizayni. Restoran dizayni, bino hajmi va shakli, devor va shiftlar rangi, jihozi, xullas barcha-barchasi restoran mijozi va taomnomasiga mos kelishi kerak. Psixologik tadqiqotlar shuni ko‘rsatmoqdaki, agar restoran devorlari qizil-jigarrang rangda bo‘yalganda ovqat ko‘p iste’mol qilinar ekan. Restoranlar qanchalik ko‘p bo‘lsa, ularni jihozlash variantlari ham shunchalik ko‘p. Masalan, restoranda o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish bo‘lsa, u yerda katta, yorqin xona va qattiq o‘rindiqlar bo‘ladi. Agar yuqori darajali restoran bo‘lsa, u yerda nim qorong‘ilik, alohida xonalar, yumshoq jihozlar, gullar va devorda rasmlar bo‘ladi.

Yana “muhit” degan murakkab tushuncha mavjudki, u nafaqat dizayn va dekor, balki stollarning joylashuvi, ofitsiantlarning kiyimi, xizmat ko‘rsatish tempi, mijozlar kiyimi, musiqa, shovqin darajasi, bino harorati, tozalik va boshqa omillar yordamida yaratiladi. Barcha narsa restoran mo‘ljal olgan mijozlar tipiga, marketologlar tilida aytganda restoran faoliyat ko‘rsatayotgan bozor segmentiga bog‘liq. Faqat haddan tashqari bachkanalikdan qochish lozim, restoranda juda ham tinch yoki shovqin, juda ham yorqin yoki qorong‘i, juda ham tor yoki keng bo‘lmasligi kerak.

9.2. Metrdotel vazifalari. Ofitsiantga qo‘yilgan umumiy talablar

Mehmonxonaning bosh direktori odatda restoran ishini unchalik tushunmaydi, hattoki u har kun oshxonaga kirib ovqatlar ta’mini tatib ko‘rsa ham, bu u uchun odatiy holdek tuyuladi. Shuning uchun ko‘pgina hollarda mehmonxona restorani malakali restoratorga ijaraga beriladi va ijara shartnomasiga mehmonxona mijozlari ehtiyojini qondiruvchi shartlar kelishiladi. Agar restoran mehmonxona tarkibida bo‘lsa, u ovqatlantirish xizmatiga kiradi (Food and Beverage Department, Catering Department) va uni mehmonxona boshqaruvi tarkibiga kiruvchi direktor boshqaradi.

Mehmonxonada umumiy ovqatlantirish mustaqil boshqaruvga ega va uning reklama kompaniyasi mehmonxona reklamasidan alohida olib boriladi.

Restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga quyidagi xodimlar kiradi[42]:

- ✓ Bosh oshpaz;
- ✓ Bosh oshpaz yordamchisi (Su-shef);
- ✓ Sovuq gazaklar bo‘yicha oshpaz (gardmanje);
- ✓ Somole;
- ✓ Ekspeditor;
- ✓ Qandolat mahsulotlari bo‘yicha oshpaz;
- ✓ Metrdotel;
- ✓ Ofitsiant;
- ✓ Ofitsiant yordamchisi;
- ✓ Barmen;
- ✓ Taom tarqatuvchi;
- ✓ Ovqat do‘koni sotuvchisi (bufetchi);

[42] Шур Д.Л., Шур-Труханович Л.В.Персонал ресторанов, закусочних, баров, кафе. Должностние и производственние инструксии. Россия. 2010 г

- ✓ Hisobchi;
- ✓ Kiyim qabul qiluvchi;
- ✓ Shveytsar.

Shulardan faqat metrdotel va ofitsiant haqida batafsil to‘xtalib o‘tamiz.

Ovqatlantirish xizmati direktoriga bevosita shef-povar, ovqatlantirish xizmati kontroleri, metrdotel, banket menejeri, bosh barmen, styuard bo‘ysunadi. Agar restoran xaridlarni o‘zi amalga oshirsa, uning shtatida yana oziq-ovqatlar, vino va boshqa ichimliklarni xarid qiluvchi xodimlar ham kiradi. Mehmonxonada restoranlar bir nechta bo‘lsa, har qaysisining o‘z direktori (hatto “Room service” ya’ni, nomerda ovqat va ichimlik yetkazib beruvchi xizmatning ham) bo‘ladi. Mehmonxonada restoranlar bir nechta bo‘lsa, har bir zal aniq imijga (har xil milliy oshxonalar), zal interyerlari taomnoma va mijozga mos kelishi kerak.

Restorandan tashqari har bir mehmonxona bir necha kichik ovqatlantirish korxonalari-barlar, kofeynyalar, bufetlarga ega. Kichik mehmonxonalarda restoran shef-povari menejerlik funksiyasini ham bajaradi.

Metrdotel. Restoranda mijozlarga xizmat ko‘rsatuvchi xodimlardan biri metrdotel bo‘lib, uning faoliyati ham muhim o‘ringa ega. Metrdotel lavozimiga o‘rta maxsus ma’lumotga ega, ovqatlantirish sohasida ish tajribasi ko‘proq yoki maxsus tayyorgarlikdan o‘tgan shaxs tayinlanadi. Shuningdek, shveytsar, kiyim iluvchi, farroshlar, bufet xodimlari ishlari ham uning nazoratida bo‘ladi.

Metrdotel quyidagilarni bilishi shart:

- ovqatlantirish korxonasida xizmat ko‘rsatish qoidalari, boshqa turdagi mahsulotlarni sotish tartibi, me’yoriy hujjatlar, ovqatlantirish korxonasida ko‘rsatiladigan xizmatlarga qo‘yiladigan talablar, jumladan, xizmatni sertifikatsiyalash kabilarni bilishi;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish qoidalari, usullari va shakllarini bilishi;
- taom va ichimliklarni realizatsiya qilish hamda ko‘rsatiladigan xizmatlar assortimentini bilishi;
- taom va qandolat mahsulotlari sifatiga qo‘yiladigan sanitariya, texnologiya talablarni bilishi;
- qandolat mahsulotlari va ichimliklarni tayyorlashning an’anaviy usullarini bilishi;
- milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarini uzatish qoidalari va ularga bezak berishni bilishi;

- bayramlar va boshqa maxsus tadbirlarda, jumladan, boshqa hududdan tashrif buyurganlarga xizmat ko‘rsatish xususiyatlarini bilishi;
- stol servirovkasining qoidalarini bilishi;
- binoni bezash va uni loyihalash tamoyillari, korxona reklamasini bilishi;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish psixologiyasi, etika qoidalari asoslarini bilishi;
- xorijiy tilni xalqaro muloqot darajasida va malakaga oid atamalarni bilishi;
- xalqaro etika qoidalari va xorijiy mijozlarga xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos xususiyatlarini bilishi;
- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o‘t o‘chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;
- ovqatlantirish sohasi iqtisodiyoti, menejmenti va marketing asoslarini bilishi;
- narxlashtirish tartibini bilishi;
- xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar, ofitsiantlar va barmenlarning ish tartibi, ularning huquq hamda majburiyatlarini bilishi;
- ishni to‘g‘ri taqsimlashni tashkil etish;
- mehnatni muhofaza qilish qoida va me’yorlarini hamda ichki mehnat tartib qoidalarini bilishi;
- yong‘inga qarshi himoya vositalarining joylashgan joyi va signalizatsiya tizimi, shuningdek, ulardan to‘g‘ri foydalanishni bilishi;
- favqulodda vaziyatlarda tashrif buyuruvchilarni evakuatsiya qilishni bilishi kerak.

O‘z faoliyatida metrdotel quyidagilarga ega bo‘lishi shart:

- xodimlarni boshqarish mahoratiga ega bo‘lishi;
- suhbatlashish madaniyatiga ega bo‘lishi;
- xodimlar va mijozlar bilan muloqot qilganda sabrli hamda irodali bo‘lishi;
- ziddiyatli vaziyatlarni oldini olish qobiliyatiga ega bo‘lishi shart.

Metrdotelning vazifalariga quyidagilar kiradi:

- mijozlarga madaniy xizmat ko‘rsatish, ularga qulay shart-sharoitlarni yaratish;
- ofitsiantlar va barmenlarni boshqarish;

- mijozlar bilan ko‘ngilsizliklarni bartaraf qilish.

Metrdotelning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

- zalning axborotlar doskasida narxlar ro‘yxati, ruxsatnoma, sertifikat va boshqa hujjatlar mavjudligini ta’minlash;
- zalni xizmat ko‘rsatishga tayyorlash, zal, bar stoykasi va boshqa jihozlarni bezash ishlarini o‘tkazish, stolni servirovka qilishni tashkil etish;
- zalda tozalik va tartibni ta’minlash;
- zalda mijozlar dam olishlari uchun yaxshi muhitni yaratish;
- yubiley, to‘y, banket, qabul marosimlari va boshqa tadbirlar uchun buyurtmalar qabul qilish;
- keksalar va nogironlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etish;
- ofitsiant barmenlarni kun yangiliklari bilan tanishtirish (yangi taom va shirinliklar, yangi ichimliklar, xizmat ko‘rsatish qoidalari va usullari), oldingi kunda bajarilgan ishlarni tahlil qilish, ba’zi bir taomlarni berish usullarini tushuntirish, stollarni qanday bezash kerakligini o‘rgatish va b.;
- ofitsiant va barmenlar tomonidan qandaydir ko‘ngilsizliklar bo‘lsa, ularga nisbatan chora ko‘rish;
- ofitsiant va barmenlarning axloqiy va madaniy etika qoidalariga rioya qilishlarini (xushmuomalali va yaxshi xizmat, e’tiborli, ehtiyotkor, do‘stona, mijozlar bilan muomalada sabrli) nazorat qilish;
- ishchilarning mehnatni muhofaza qilish huquq va me’yorlarini, sanitariya talablari va shaxsiy gigiyena qoidalarini, mehnat intizomi, ishda tartib-qoidalarga rioya qilishlarini nazorat qilish;
- mijozlarning shikoyatlarini eshitish va ularni bartaraf etish uchun barcha kerakli sharoitlarni tashkil etish (ayrim hollarda mijozdan uzr so‘rashi ham mumkin);
- restoran va barda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning uniforma kiyishlarini ta’minlash hamda ularning tashqi ko‘rinishini nazorat qilish;
- ofitsiant va barmenlarning mehnat va ishlab chiqarish intizomi, mehnatni muhofaza qilish qoidalari, texnika xavfsizligi, sog‘liqni saqlash, sanitariya-gigiyena talablari va me’yorlariga rioya qilishlarini nazorat qilish;
- o‘z ishi, ofitsiantlar, barmenlar ishi bo‘yicha hisobot tayyorlab, rahbarlarga taqdim qilish.

Metrdotel quyidagi huquqlarga ega:

- tashkilot rahbari loyiha qarorlarining muhokamasida ishtirok etish;

- mijozlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha uchrashuvlar o‘tkazish;
- o‘zining qo‘l ostidagi xodimlariga buyruqlar, ko‘rsatmalar va vazifalar berish;
- sifat nazorati va berilgan topshiriqlarni o‘z vaqtida bajarilganligini tekshirish;
- ofitsiant va barmenlarni ishdan olish, boshqa ishga tayinlash yoki ishdan haydash, shuningdek, yaxshi ishlagan va muvaffaqiyatga erishgan xodimlarni rag‘batlantirish, mehnat intizomini buzgan xodimlarga nisbatan jarimalar solish bo‘yicha ma’lumotlarni rahbariyatga taqdim etish;
- metrdotelning majburiyatlarini bajarishga tegishli bo‘lgan savollar muhokamasida qatnashish.

Metrdotel quyidagi javobgarliklarga ega:

- belgilangan mehnat qonuni doirasida o‘z vazifalarini bajarishi;
- o‘z faoliyati davomida qonunga qarshi ish sodir etilganligi uchun amaldagi ma’muriy, jinoiy va fuqarolik qonunlari hujjatlariga muvofiq javobgardir.

Ofitsiant. Restoranga xodimlar tanlashda, ofitsiantlikka xohish bildiruvchilar oldiga asosan samimiylik, sofdillik va mijozlarga hurmat kabi muhim talablar qo‘yiladi. Hozirgi zamon ofitsianti qiyofasi saranjom-sarishta, chiroyli kiyingan, ravon qadam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, chaqqon, har qanday vaziyatdan chiqib keta oladigan bo‘lishi kerak. Boshqa tomondan yetuk pazanda, taomlar va ichimliklar xususiyatini biladigan xodimlargina ofitsiant bo‘lib ishlay oladi. Restoran ishini san’at deb qarab, bajonidil ishlaydigan xodimgina ofitsiant bo‘lishi mumkin.

Ofitsiant quyidagilarni bilishi shart:

- stol servirovkasi qoidalari va mijozlarga xizmat ko‘rsatishni bilishi;
- taomning qisqacha tavsifini bilishi;
- ovqatlantirish korxonasidagi mahsulotlar va xizmatlarga oid me’yoriy hujjatlar talabini bilishi;
- taom va ichimliklarni navbat bilan berish qoidalarini, ularning bezagi va haroratiga qo‘yiladigan talablar, beriladigan taomning xususiyatiga qarab vino va ichimliklar assortimentini taomlarga moslashtirib berishini bilishi;
- realizatsiya qilingan pazandachilik mahsulotlari, qandolat mahsulotlari va sotib olingan mahsulotlar narxini bilishi;

- taomnomada ko‘rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, uning bahosi, ularni berish tartibi va tayyorlash texnologiyasini bilishi;
- banket, rasmiy va norasmiy qabullar uchun taomnoma tuzish qoidalarini bilishi;
- oshxona idish-tovoq va anjomlari, dasturxonlarining turlari, maqsadi va foydalanishiga qo‘yiladigan talablar, ularni olish va qo‘yish qoidasini bilishi;
- jihozlar va inventarlardan foydalanish qoidalarini bilishi;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish qoidalari va texnik usullarini bilishi;
- etika qoidalarini bilishi;
- xorijiy mijozlarga xizmat ko‘rsatishning xalqaro etika qoidalari, texnikasi va o‘ziga xosligini bilishi (lyuks, oliy va birinchi toifadagi restoran, barlar uchun);
- milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarining tayyorlanish xususiyatlari, ularga bezak berish va uni mehmonga uzatish qoidalarini bilishi;
- banket, bayramlar va boshqa maxsus tadbirlarda, jumladan, boshqa hududdan tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatish xususiyatlarini bilishi;
- xorijiy til va mutaxassislikka oid atamalarni (gaplasha olish darajasida) bilishi;
- nazorat g‘azna apparatlari va boshqalardan foydalanish, hisobni rasmiylashtirish tartibini hamda mijozlar bilan hisob-kitob qilishni bilishi;
- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o‘t o‘chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;
- ichki tartib-qoidalar, mehnatni muhofaza qilish me’yorlari, sanitariya va gigiyena qoidalarini bilishi;
- ish joyida mehnatni to‘g‘ri tashkil etish talablarini bilishi shart.

Bundan tashqari, ofitsiant mijozlarga taom va ichimliklarni berayotganda ular haqida xizmat jarayonida qisqacha ma’lumot bera olishi kerak.

O‘z faoliyatida ofitsiant quyidagilarni bajarishi shart:

- madaniyatli muloqot o‘rnata olishi;
- mijozlar bilan muomala qilganda o‘zini tuta bilishi, professional etika me’yorlariga amal qilgan holda muloyimlik, xushmuomalali, e’tiborli va ehtiyotkor bo‘lishni bilishi;

- mehmondo‘stlik muhitini yarata olishi;
- mijozlar bilan muloqot qilganda mehribon va sabrli, irodali bo‘lishi, ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish qobiliyatiga ega bo‘lishi shart.

Ofitsiantning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

Ish kuni boshlanishidan oldin:

- kiyim va sochlarini tegishli holatga keltirish;
- rahbaridan kerakli vazifalarni olishi;
- kerakli inventar va uskunalarni tayyorlash.

Mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonida:

- stolni oldindan bezash va servirovka qilish, kerakli idish-tovoq hamda anjomlarni qo‘yish;
- mijozlarni kutib olish va stolga joylashtirish;
- taom va ichimliklar bilan tanishtirish hamda tanlash uchun mijozlarga taomnomani taqdim qilish;
- xizmat ko‘rsatish jarayonida taom va ichimliklarni ta’riflash, mijozlarga tegishli axborotlar berishni bilishi;
- mijozlardan buyurtmalarni qabul qilib, ishlab chiqarish bo‘limiga uni berishi (oshxona);
- stolga taom va ichimliklarni olib kelishi;
- ovqatlantirish mobaynida taom va anjomlarni o‘z navbati bilan olib kelishi;
- butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o‘z vaqtida tuzash, foydalanilgan idish-tovoq va anjomlarni o‘z qoidasiga binoan yig‘ishtirib olish;
- xizmat so‘ngida mijozlarga hisobni to‘lash uchun rasmiylashtirish va taqdim etish.

Ofitsiantning xizmati ish jarayonida zarur bo‘ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofitsiantning bilak uchiga olib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofitsiantning qo‘li kuyishi va kiyim yengi ifloslanishining oldini oladi. Bundan tashqari, ochish uchun ochqich, avtoruchka, dastro‘mol, agar zalda chekishga ruxsat bo‘lsa, gugurt yoki zajigalka kabilar ofitsiant xizmatida foydalaniladi.

Ish kuni mobaynida:

- stollarni tozalash, notoza dasturxon va salfetkalarni almashtirish;
- xushmuomalali bilan mijozlarni kutib olish, zalga boshlab kirish,

joylashtirish, taomnomani taklif qilish, xizmat qilish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;

- singan, yorilgan, darz ketgan yoki dog‘i bor idish-tovoq va anjomlardan foydalanmaslik;
- zalning tozaligi va holatini kuzatish.

Ish kunining oxirida:

- ishlatilmagan idish-tovoq, anjomlar va dasturxonlarni topshirish;
- o‘z uniformasini topshirish;
- buxgalteriyaga hisob, g‘azna va hisobot hujjatlarini topshirish.

Ofitsiant quyidagi holatda bo‘lishi kerak:

- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko‘rkam bo‘lishi, poyabzallari esa toza tutilishi lozim. Ismi-sharifi va lavozimi yozilgan ko‘krak nishonini taqib yurishi;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonida etika qoidalariga rioya qilishi;
- stolni servirovka qilishda, anjom, inventar va boshqa qimmatbaho buyumlardan foydalanishda, zalda patnisda taom tashiganda ehtiyotkor va e’tiborli bo‘lishi;
- mijozlar taom va ichimliklarni tanlayotganlarida sabrli, e’tiborli va ogoh bo‘lishi;
- mijozlar bilan hisob-kitob qilganda minnatdorchilik bildirishi;
- o‘z ish joyini tark etganida o‘rniga boshqa ofitsiantni qo‘yib ketishi;
- o‘z vaqtida tibbiy ko‘rikdan o‘tishi kerak.

Ofitsiantga mutlaqo taqiqlanadi:

- zalda chekish, o‘tirish, ovqat yeyish, qattiq gapirish, shuningdek, servant, devorlar va boshqalarga suyanish;
- zalda qarindosh va yaqin tanishlari bilan do‘stona suhbatlashishi;
- kiyim cho‘ntaklariga shaxsiy buyumlarni saqlashi;
- banket, to‘y va boshqa tadbirlar uchun bosh ofitsiantsiz buyurtmalar qabul qilishi;
- xizmat ko‘rsatish jarayonida jamoa rahbari yoki bosh ofitsiant ruxsatisiz uzoq muddatga ketib qolishi;
- mijozlar oldida shaxsiy gigiyena tadbirlarini o‘tkazish va b.

Ofitsiant quyidagi javobgarliklarga ega:

- ishi va majburiyatlarini bajarishida sifatsiz hamda zamon talabi darajasida foydalanmasa;
- hujjat va yo‘riqnomalarda ko‘rsatilgan taqiqlarni buzish;
- hujjat va yo‘riqnomalarda ko‘rsatilgan ma’lumotlar haqida bilimga ega bo‘lmaslik;
- unga ishonib topshirilgan moddiy qiymatga ega bo‘lgan buyumlarni saqlamaganligi uchun, shuningdek, taom va ichimliklarni realizatsiya qilishda noto‘g‘ri xatti-harakatlar qilishi;
- o‘z faoliyati davomida qonunga qarshi ish qilsa, qonun hujjatlarida belgilangan tartibda fuqarolik, ma’muriy va huquqiy javobgarlikka tortiladi.

Umumiy talab bo‘yicha xizmat ko‘rsatish sohasidagi barcha xodimlar maxsus ma’lumotga yoki kasb-hunar tayyorgarligiga ega bo‘lishlari shart.

9.3. Restorandagi xizmatlar turi. Taomnoma

Dunyoda restoran xizmati shakllarining quyidagi turlarini ajratishadi:

Buffet (“Shved stoli”)-mijoz taomni o‘z idishiga o‘zi soladi. Bunda bir necha variantlar mavjud: taom katta la’lilarda yoki isitiladigan patnislarga joylashgan; oshpaz mijozga go‘sht kesib beradi; oshpaz turgan stolga mijozlar navbat kutib turibdilar va b.

Plate service (amerikancha ham deyiladi)-ofitsiantlar mijozning chap tomonidan turib uning tarelkasiga taomni qo‘yadilar, bo‘sh tarelkalarni esa mijozning o‘ng tomonidan oladilar.

Family service (oilaviy)-taom stol o‘rtasida turadi va har bir mijoz o‘z tarelkasiga o‘zi olib soladi; ba’zida stolda faqat garnirlar turadi, go‘sht(baliq) esa ofitsiantlar tomonidan tarelkaga qo‘yiladi. Servisning bu turini inglizcha ham deyishadi.

Silver service-taom ofitsiantlar tomonidan katta idishda stolga qo‘yiladi, ushbu idishdan ofitsiant mehmonlar tarelkasiga chap tomondan porsiyalar qo‘yadi, tarelkalarni esa mehmonning o‘ng tomonidan qo‘yib chiqadi. Restoran servisining ushbu turini AQSh va Germaniyada ruscha, Fransiyada esa fransuzcha deyishadi.

Gueridon service-restoran servisining eng oliy turi bo‘lib, unda ofitsiant taomni maxsus aravachada mehmon stoli oldida tayyorlaydi.

Biz “taomnoma” deb atagan so‘z rus tilida “menyu”, asli fransuzcha “tet” so‘zidan kelib chiqqan bo‘lib, uning tub ma’nosi «Nonushta, tushlik, kechki taomlar jadvalidir».

Mehmonxonalarda turistlarni ovqatlantirishni tashkil etishda **taomnomaning** tutgan o‘rni beqiyos kattadir. Taomnomaning xizmat ko‘rsatish shakli bilan bog‘liq bo‘lgan bir necha asosiy turlari ham mavjud.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida taomlar, ularga sarflangan mahsulotlar va har bir taomning narxi taomnomada ko‘rsatiladi. Iste’mol etiladigan taomlar bilan bir qatorda mijozlarga kulinar mahsulotlar, ichimliklar ham tavsiya etiladi. Taomnoma mahsulot assortimentini hisobga olgan holda tuziladi. Har bir restoran va ovqatlantirish korxonasi o‘zining mahsulotlar zaxirasi, yil fasli va iste’molchilar oqimini hisobga olgan holda taomnomasini tuzadi.

Taomnoma-restoran ishi muvaffaqiyatining asosiy shartidir. Taomnomaning har xil ko‘rinishlari mavjud. Bosh-oshpaz katalogi yoki maxsus (firmenniy) taomlar taomnomasini taklif etish bu faqatgina qimmat eksklyuziv restoranlarga xos.

Xalqaro amaliyotda taomnomaning klassik, an’anaviy turlari mavjud[43]:

- “A la carte” (from the card) taomnomasi har qaysisi alohida narxga ega porsiyali taomlardan iborat bo‘ladi. Bu taomnomani buyurtmali deb ham atash mumkin (taomlarni mustaqil tanlash mumkin). Odatda “A la carte” taomnomasidan narxi qimmat restoran va kafelarda foydalaniladi. “A la carte” taomnomasida keng qamrovdagi firma taomlari, turli xildagi yaxna taom va gazaklar, issiq gazaklar, birinchi, ikkinchi taomlar, issiq va yaxna ichimliklar, desert va qandolat mahsulotlarining narxlari ko‘rsatilgan holda bo‘ladi. Taomnoma bo‘yicha buyurtma qilingan taom va gazaklar individual tarzda tayyorlanadi va 15-20 daqiqa ichida mijozlarga taqdim etiladi. Bu haqda ofitsiant oldindan ogohlantiradi. Ushbu taomlarga bo‘lgan buyurtmalar korxona yopilishidan bir soat avval to‘xtatiladi.
- “Table d’Hôte” (table of the host) taomnomasi har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi. Taomnomaning bunday turi Yevropa mehmonxonalarining restoranlarida ko‘p qo‘llaniladi. Afzalligi shundaki, mehmonlar uni tejamliroq deb hisoblashadi;
- “Du jour” taomnomasi navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi. Ya’ni odatda tez tayyorlanadigan arzon va mashhur kunduzgi taomlardan iborat bo‘ladi.

[43] John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.

Restoran, kafe, barlarning taomnomalarda taom hamda ichimliklarning nomlari va bahosi ko‘rsatiladi. Ovqatlantirish korxonalarining boshqa turlarida taom uchun sarflangan mahsulot miqdori ko‘rsatiladi. Taomnomada mijozlar uchun barcha taomlar nomi aniq yozilishi kerak (taom nomlari, ichimliklar, qandolat mahsulotlari nomlarini qisqartirib yozish mumkin emas. Qanday taom tavsiya qilinyapti, tayyorlangan mahsulot bahosi-barchasini iste’molchi bilishi lozim). Har bir taom va ichimlikning nomi aniq, kishini o‘ziga jalb qiladigan bo‘lsa, mijoz iste’mol qilganda uning mazasini tatib, mazmun shakliga monand ekanligiga ishonch hosil qiladi.

Shu narsani ham e’tiborga olish kerak-ki, ovqatlantirish korxonalariga mijozlar farzandlari bilan kelishlari mumkin. Shuning uchun bolalarga mo‘ljallangan taomlar taomnomasi ham bo‘lishi va taomnoma tuzilganda taomning sifati yuqori, vitaminlarga boy mahsulotlardan tayyorlanganligi, yoqimli va mazali bo‘lishi ham talab etiladi.

Taomnoma rasmiylashtirilganda u nafaqat reklama o‘rnini o‘taydi, balki restoranning o‘ziga xos xususiyatlarini ifoda ham etadi. Restoranning tamg‘asi taomnomaga bezak vazifasini o‘taydi. Taomnoma sifatli qog‘ozga aniq, yaxshi o‘qiladigan hamda chiroyli harflar bilan yozilishi, ya’ni harflar hajmi bir-biriga mos, so‘zlar oralig‘i did bilan joylashtirilishi kerak. Chunki so‘zlar har bir mijoz nazariga har xil tashlanadi. Agar restoran darajasi yuqori bo‘lsa, unda taomnoma jildi charmdan tayyorlanadi va yuziga restoran tamg‘asi tushiriladi.

Odatda taomnoma ochilganda o‘ng tomonining yuqori qismi tez ko‘zga tashlanadi, demak xuddi shu joy estetik did bilan bezatilishi kerak. Yangi taomlar, gazak va ichimliklar nomi chiroyli qilib yoziladi. Taomnomaning pastki chap tomonida taom haqida kishini o‘ziga jalb qiladigan tarixiy ma’lumotnoma qismlari rasm bilan berilishi ham mumkin. Bosmaxonada chop etiladigan taomnomalarning har bir bo‘limida qo‘shimcha taomlar yoziladigan joy bo‘lishi kerak, chunki unda yangi taom, gazak va ichimliklar kiritilishi lozim.

Xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatadigan restoran va kafelarning taomnomalari chet tillarda (ingliz, nemis, fransuz, yapon, koreys) beriladi.

Lyuks toifasidagi restoranlar taomnomalarida 15 tagacha sovuq, 3 tagacha issiq gazak, 5 ta suyuq taom, 30 ta ikkinchi issiq taom, 6 tagacha shirin taomlar bo‘ladi. Shahar tashqarisidagi milliy va tematik restoranlarda taom va ichimliklar miqdori alohida belgilanadi. Bunday hollarda

restoranning asosiy assortimenti milliy va tematik yo‘nalishdagi maxsus taom va ichimliklardan iborat bo‘ladi.

Birinchi toifadagi restoranlarning taomnomasiga buyurtma va firma taomlari kiritiladi. Taomnomada taom yeyilishiga qarab ularning nomi ketma-ketlikda yoziladi. Firma taomlari va hissali taomlar umumiy taomnomada maxsus bo‘lim qilib yoziladi. Taomlarning navbat tartibi assortiment minimumiga, ya’ni bir kunda o‘tishi lozim bo‘lgan taom va ichimliklar miqdoriga mos kelishi kerak. Assortiment minimumida nazarda tutilgan taom va gazaklar sonini qisqartirishga yo‘l qo‘yilmaydi. Aksincha, taomnomaga mavsumiy va firma taomlari qo‘shilib, assortiment kengayishi mumkin.

Bundan tashqari xizmat ko‘rsatish turi va sifati hamda mijozlar jamoasidan kelib chiqqan holda taomnoma vazifalariga ko‘ra bir necha quyidagi ko‘rinishlarda taqdim etiladi:

- *taomlarni erkin tanlab olish bo‘yicha;*
- *kunduz kungi taomlar buyurtmasi bo‘yicha;*
- *taomlar majmui;*
- *doimiy taomlar;*
- *banketlar;*
- *maxsus xizmatlar bo‘yicha;*
- *parhez taomlar;*
- *bolalar uchun taomnoma;*
- *turistlar uchun taomnoma*;
- *kunlik ratsion taomnomasi;*
- *biznes-lanch taomnomasi;*
- *yakshanba kungi branch taomnomasi.*

Taomlarni erkin tanlab olish bo‘yicha tuziladigan taomnomalar turli ovqatlantirish korxonalariga mo‘ljallab tuziladi va barcha tashrif buyurishi mumkin bo‘lgan ovqatlantirish korxonalarida amal qiladi. Taomnomada taomlar guruhlarga bo‘linib ko‘rsatiladi va mijozlar xohlagan taomini tanlaydi. Taomlarga buyurtma berilgandagi taomnomalar erkin tanlab olish taomnomasining bir ko‘rinishiga o‘xshab ketadi. Bu tur taomnomalardan “lyuks” va “oliy” toifadagi restoranlar, kafelarda foydalaniladi. Buyurtma beriladigan taomnomalarga har xil taomlar, gazaklar, sho‘rvalar, ikkinchi taomlar va shirin taomlar kiritiladi. Barcha buyurtmalar firma taomlari

mijozning buyurtmasi bo‘yicha tayyorlanadi va 15-20 daqiqadan so‘ng dasturxonga keltiriladi.

Birinchi toifadagi restoranlarda taomlarga buyurtma berish bilan bir qatorda maxsus doimiy mavjud taomlar uchun ham taomnomalar tuziladi va mijozlar tezlik bilan ovqatlanish imkoniyatiga ega bo‘ladi. Bundan tashqari ekspress tushlik taom taomnomasi ham bo‘lib, unda buyurtma taomlar takrorlanishi mumkin emas. Tushlik doimiy taomlari va ekspress tushlik faqat restoranning kunduzgi paytida amal qiladi.

Ovqatlantirish korxonalarida ***kunduz kunlari uchun taomnomalar*** konferensiya, yig‘ilish, kengash va har xil anjuman qatnashchilariga xizmat qilishda tuziladi. Agar ikkinchi nonushta va tushlik bilan kechki taom orasida ham tamaddi qilinsa, kunduzgi ovqatlanish uch yoki to‘rt marta bo‘lishi mumkin. Restoranlarga tashrif buyuruvchilarning yoshlari, milliy xususiyatlariga qarab taom kaloriyasi har xil bo‘lishi mumkin. Kunduzgi taomlar taomnomasi erkin tanlab olish asosida bo‘ladi. Ovqatlantirish korxonalarida bunday taomnomalar, agar mijozlar bir toifada bo‘lsa, o‘z imkoniyatidan kelib chiqib 10 va 20 kunlik, hattoki bir oylik qilib tuzilishi mumkin. Shifoxona, sanatoriy, dam olish uylari va bolalar bog‘chasida kunduzi tuziladigan taomnomalarda mijozlarning mehnat faoliyati, taomlarning sifat va miqdori hisobga olinadi. Barcha tomonlarini hisobga olib, sutkalik taom uch mahalga bo‘linganda nonushta va kechki taom 25% dan 50% ga, tushlik esa 50% ga to‘g‘ri kelishi kerak.

Majmuali tushlik taomnomasi uch yoki to‘rtta taomni o‘z ichiga oladi. Bu taomlar haftaning har kuni uchun har xil bo‘lib, oziqaning fiziologik me’yorini o‘zida namoyon qilishi kerak. Taomlar bahosi har kun uchun bir xil bo‘lishi mijozlarning ishtaha bilan ovqatlanishiga imkon beradi. Taomnoma 12 kunga tuziladi. Restoranlarning tushlik taomlari taomnomasiga har doim bo‘ladigan taomlar ham kiritiladi, ularni tayyorlash uncha murakkab emas, mijozga berish ham qiyin bo‘lmaydi. Birinchi toifadagi restoranlarda kunduzgi ish soatlarida bunday taomnomalar keng qo‘llaniladi.

Tushlik taomnomasi bitta taomdan (ikkinchi issiq taom), ikkita taomdan (sho‘rva va ikkinchi issiq taom), uchtadan (sovuq gazak, sho‘rva, ikkinchi issiq), to‘rttadan (sovuq gazak, sho‘rva, ikkinchi issiq, shirinlik), beshtadan (sovuq gazak, sho‘rva, ikkinchisi baliqli taom, ikkinchisi go‘shtli taom,

shirinlik) va oltita taomlardan (sovuq gazak, issiq gazak, sho‘rva, ikkinchisi baliqli, ikkinchisi go‘shtli, shirinlik) iborat bo‘lishi mumkin.

Doimiy taomlar taomnomasidan butun mavsum davomida foydalanish mumkin. Ular jumlasiga 3-4 ta gazaklar, birinchi taomlar 2 ta, ikkinchi taomlar 4-5 ta, shirin taomlar, issiq va sovuq ichimliklar 4-5 ta, shuningdek, qandolat mahsulotlari kiradi. Taomnomaning bunday tuzilishi mijozlar xohlagan taomlarni tanlab olish imkonini beradi. Ayrim taom va gazaklarni yarim hissadan buyurish ham mumkin.

Beshta va undan ortiq taomlardan iborat tushlik bayram yoki banket taomi deyiladi. ***Banketlar uchun tuziladigan taomnomalarning*** ko‘rinishi badiiy jihatdan boshqalardan farq qiladi, chunki uni rasmiylashtirish buyurtma beruvchining ishtirokida amalga oshiriladi. Bunda banketning o‘tkazilish vaqti ko‘rsatiladi. Banket ertalab, tushda va kechqurun o‘tkazilishi mumkin. Banketning maqsadi va turiga qarab taomnomalar tuziladi. Ofitsiantlar to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan yoki qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlar mavjud.

Banket tushlik taomnomasida bir necha xil sovuq gazaklar, birinchi taomlar, ikkinchi issiq taomlar, shirin taomlar, mevalar va ichimliklar bo‘lishi mumkin. Bundan tashqari banket tushlik taomnomasiga musallas, yarim shirin quvvatli vinolar, spirtli va ishtaha ochuvchi ichimliklar, shuningdek, har xil turdagi sharbatlar kiritilishi mumkin.

Kechki taom banketi taomnomasiga krabdan tayyorlangan gazaklar, baliq va baliq uvuldirig‘idan tayyorlangan taomlar, sabzavotlardan tayyorlangan taomlar, muzqaymoq, ichimliklar va shampan vinosi kiritiladi.

Ofitsiantlar qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlarda sovuq gazaklar assortimenti keng ko‘lamda bo‘lishi mumkin. Issiq gazaklar, ikkinchi issiq taomlar, desert, mevalar, issiq ichimliklar beriladi. Taom va ichimliklar miqdori har bir iste’molchini hisobga olgan holda belgilanadi. Har bir kishiga yarim, uchdan bir, to‘rtdan bir hissa to‘g‘ri keladi. Bunday taomnomalar to‘ylar, tug‘ilgan kunlar, yubiley va boshqa tadbirlar o‘tkazishda qo‘l keladi.

Xizmat ko‘rsatishning maxsus turlari uchun taomnoma mintaqadagi xalqlarning milliy xususiyatlarini hisobga olib ya’ni “Yangi yil”, “Navro‘z” bayrami, “O‘qituvchilar” kuni, “Xotira va qadrlash” kuni, “Xalqaro xotin-qizlar” kuni, “Mustaqillik” bayrami, “Konstitutsiya” kuni munosabati bilan o‘tkazilganda tuziladi va ziyofatlar tashkil etiladi. Boshqa taomnomalardan

taomlar assortimenti bilan farq qiladi. Bayram munosabati bilan restoran, kafelarda o‘tkaziladigan tabdirlar restoran qoidalariga muvofiq bo‘lib, stol sharqona madaniyatga xos qilib bezatiladi.

Parhez ovqatlanish taomnomasi erkin tanlash taomnomasi yoki majmuali taomnoma kabi tuziladi. Assortimenti va parhez raqami bo‘yicha turlicha parhez taomlari taqdim etiladi.

Bolalar uchun taomnomada assortimenti qisqartirilgan, taomlarga turli xildagi ertaklardan nomlar qo‘yilishi mumkin. Og‘ir hazm bo‘luvchi taomlar olib tashlanadi (qovurilgan va yog‘li taomlar).

Turistlar uchun taomnoma turistlar uchun maxsus tayyorlanadi va bahosi uncha qimmat bo‘lmaydi.

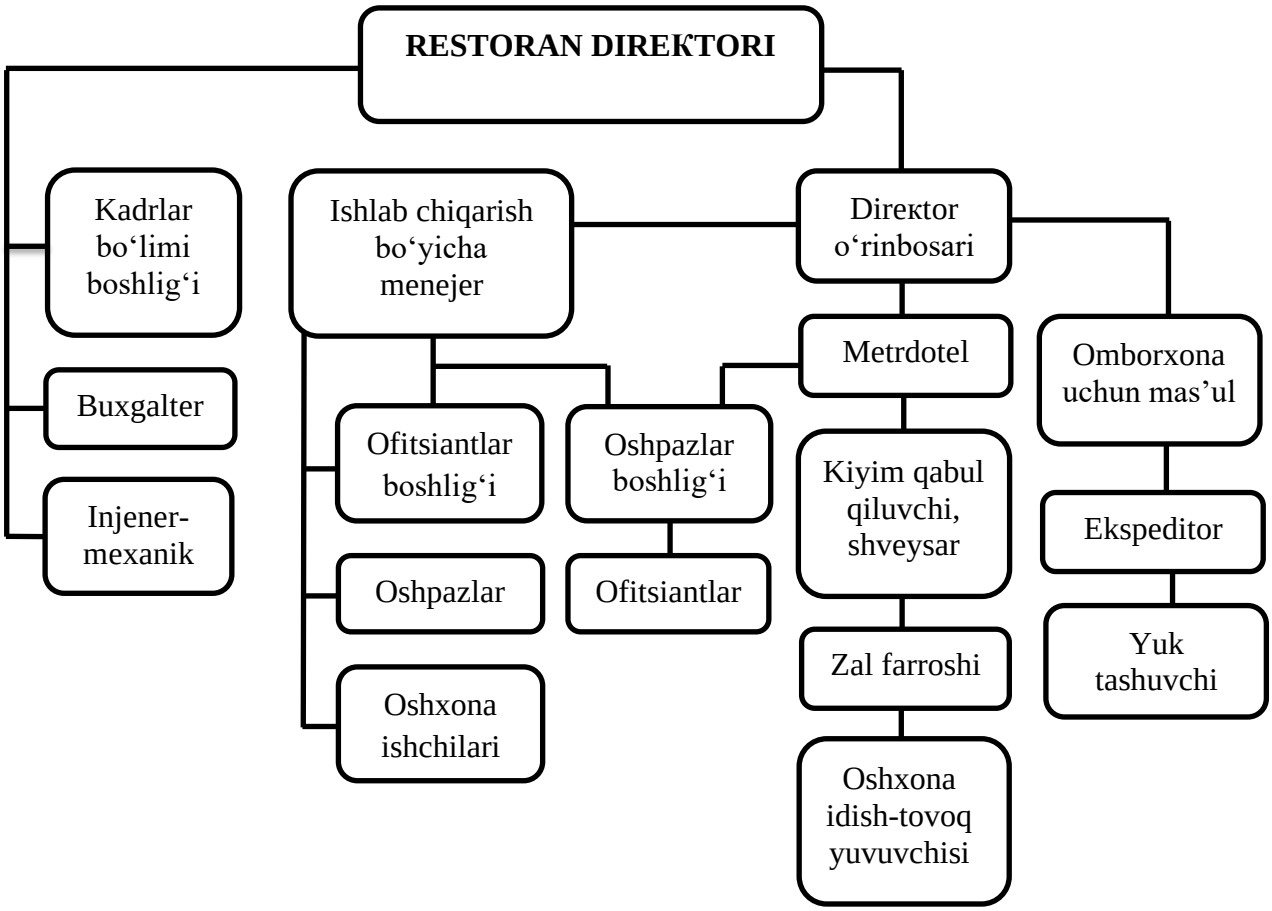
Kunlik ratsion taomnomasi turli xildagi festival, tashriflar, forumlar, turistlar hamda delegatsiya a’zolari uchun tuziladi. Ovqatlanish uch yoki to‘rt martalik bo‘lishi mumkin (qo‘shimchasiga tushlik vaqti yoki ikkinchi nonushta qo‘shilishi mumkin). Bu taomnomani tuzishda tashrif buyuruvchi jamoaning xususiyatlariga e’tibor qaratiladi (yoshi, millati, lavozimi va b.). Kunlik ratsion taomnomasining kaloriyasi 2000 dan 5000 kkal gacha bo‘lishi mumkin.

Biznes-lanch taomnomasi alohida ajratilgan vaqtda (soat 12:00 dan 16:00 gacha) tez xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi. Bu ko‘rinishdagi taomnoma hamkasblar hamda ishchi xodimlar uchun bo‘lishi mumkin. Agarda biznes-lanch uchta taomlardan tashkil topgan bo‘lsa, unda mijoz to‘rtta kursni tanlaydi: birinchi kurs bu bir necha turdagi yaxna va issiq gazaklar, ikkinchi kurs-sho‘rvalar, uchinchi kurs-asosiy issiq taomlar, to‘rtinchisi esa desertlardir. Kurs narxiga qo‘shimcha ravishda qora qahva yoki choy ham berilishi mumkin. Qoidaga ko‘ra, biznes-lanch taomnomasi bir haftalik qilib tuziladi, uning narxlari ham o‘zgarmaydi va alohida buyurtmadan arzonroq bo‘ladi.

Yakshanba kungi branch taomnomasi yakshanba kunlari soat 12:00 dan 16:00 gacha oilaviy ovqatlanishda foydalaniladi. Restoranlarda branch taomnomasida “Shved stoli” ko‘rinishida keng assortimentdagi gazaklar va taomlar taqdim etiladi. Choy, meva va desert stoli alohida tashkillashtiriladi. Branch narxi oldindan kelishib olinadi va uning ichiga vino yoki shampan vinosi kiritiladi.

9.4. Mehmonxona oshxonasi tarkibi

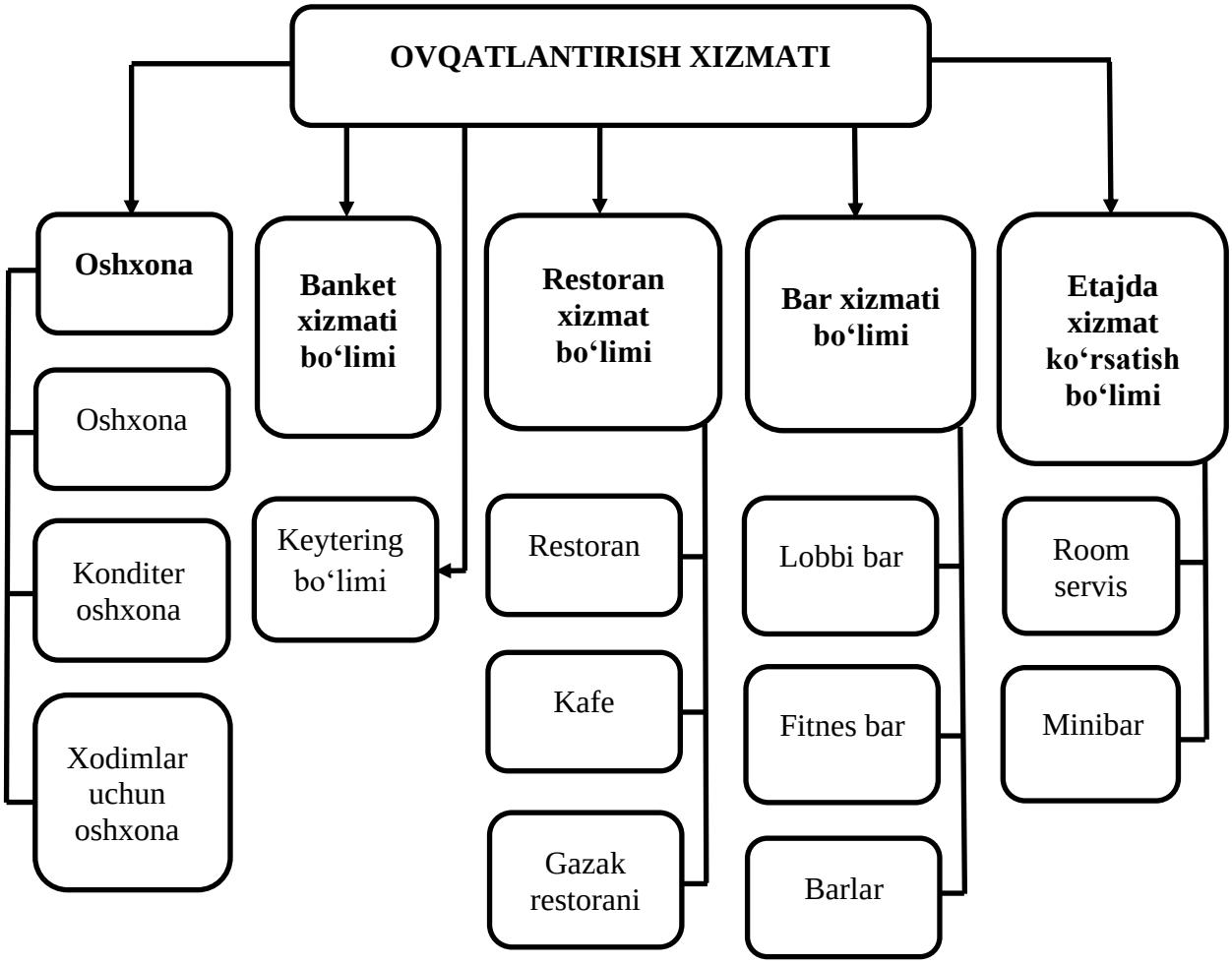
Ovqatlantirish bo‘limi mehnat jamoasining butun maqsad va vazifalari bitta-birgalikda mehnat qilib mahsulot tayyorlash va uni iste’molchilarga yetkazib berishdir. Mehnat jamoasi xo‘jalik masalalarini muhokama qilish, qarorlar qabul qilish, mehnat jarayonini rejalashtirish va tartibga solish huquqiga ham egadirlar.



9.4.1-rasm. Restoranlarning boshqaruv tuzilmasi

Restoran mehnat jamoasi tarkibiga guruhlar, zvenolar kiradi. Restoranlarda tashkil etiladigan oshpazlar guruhi va ofitsiantlar mehnat jamoasining asosiy qismi hisoblanadi. Guruhlar majmuali va maxsus bo‘lishi mumkin.

Majmuali guruhlar oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish-tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi. Bunday ishchilar sonini ko‘paytirib rejali ishlatilsa, unumli natijalarga erishish mumkin.



9.4.2-rasm. Mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmatining standart tuzilmasi

Maxsus guruhlar bir sohada ishlovchilarni birlashtiradi. Bularga oshpazlar, qandolatchilar, yuk tashuvchi va ofitsiantlarni misol qilish mumkin. Ish muddatiga qarab guruhlar smenali yoki smenasiz, barcha ishlarni o‘zlari bajaradiganga bo‘linadi. Bunda esa moddiy qiymatga ega bo‘lgan buyumlar qo‘ldan-qo‘lga o‘tib yurmaydi.

Guruhlar restoran direktori buyrug‘iga binoan unga kiruvchilarning xohishiga qarab tuziladi. Agar guruh tarkibi 10 kishidan oshsa, jamoa umumiy majlisi qarori bilan guruh kengashi tuziladi. Brigadirlarni odatda guruh a’zolari saylaydi. Mehnatni guruh shaklida tashkil qilish jamoa va shaxsning moddiy mas’uliyatini, moddiy manfaatdorlik hissini kuchaytiradi. Mehnatga haq to‘lash guruhda ish natijasiga qarab belgilanadi.

Restoran faoliyati ishlab chiqarish xo‘jalik faoliyatidan hosil bo‘lgan daromad hisobiga hamma xarajatlarni qoplaydigan tamoyil asosida tashkil

topadi. Bunda ishlab chiqarishni yanada rivojlantirish xodimlarni moddiy rag‘batlantirishni ham hisobga olish kerak.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarining boshqaruv tuzilmasi uning bo‘limlari tarkibiy qismi bilan, ularning o‘zaro munosabatlari, o‘zlari ishlab chiqargan va sotib olgan mahsulotlar miqdori bilan belgilanadi. Boshqacha qilib aytganda, restoranning turi, zallarning sig‘imi va ishning o‘ziga xos xususiyatiga ham bog‘liq bo‘ladi. Restoran xodimlarining huquq va burchlari maxsus yo‘riqnoma va ichki tartib-qoida hujjatlari bilan amalga oshiriladi.

Oshxonada ikkita asosiy jismoniy jarayon qo‘llaniladi: oziq-ovqatlarni saqlash uchun muzlatish (sovitkich va muzlatkichlar) va tayyorlash uchun isitish. Isitish har xil yo‘llar bilan amalga oshiriladi (kerakli uskunalarda):

- ✓ qaynatish orqali pishirish (boiling), ya’ni suvda, sutda va boshqa suyuqliklarda. Bunda harorat-100°C, 100°C dan past haroratda pishirish (poaching);
- ✓ bug‘da pishirish (steaming);
- ✓ dimlash-mahsulot o‘z sokida pishiriladi (stewing);
- ✓ duxovkada issiq havoda yog‘ bilan qovurish (roasting);
- ✓ skorovorodkada yog‘ bilan qovurish (shallow frying);
- ✓ ko‘mirda yoki infra qizil nurlar bilan qovurish (grilling);
- ✓ yog‘da qovurish (deep frying);
- ✓ duxovkada yog‘siz pishirish (vipechka), (baking).

Isitish va sovitish uskunalaridan tashqari oshxonada boshqa elektromexanik moslamalar ya’ni, aralashtirish, maydalash, bo‘laklash, sokini ezib chiqarish moslamalari, kofevarka va boshqa maxsus uskunalar mavjud bo‘ladi. Oshxona binosi yordamchi va asosiy ovqatlantirish bo‘limiga bo‘linadi. Yordamchi ovqatlantirish bo‘limida mahsulotlarga (go‘sht, baliq, sabzavotlarga alohida) dastlabki ishlov beriladi. Asosiy ovqatlantirish bo‘limida taomlar tayyorlanadi. Asosiy ovqatlantirish bo‘limi bir necha hududlarga ajratilishi mumkin (gazak, salatlar, sho‘rvalar, ikkinchi taomlar, konditer mahsulotlari tayyorlash zonalari).

Oshxona puxta rejalashtirilishi zarur: xodimlar yo‘li bir-biriga to‘qnashmasligi, tayyor taomlar xom mahsulotlarga (baliq, go‘shtga) yaqin turmasligi, yo‘laklar 80 sm bo‘lishi, buyurtmalar uchun bir necha peshtaxtalar (stations) mavjud bo‘lishi kerak.

9.5. Banket xizmati

Mehmonxona restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, to‘y va boshqa tadbirlar o‘tkaziladi. Tashkil etiladigan 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 etiladi. 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 ro‘yxatdan 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 hisobini 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 hisob bo‘yicha rasmiylashtiradi. Buyurtma hisobiga o‘chirib yozish mumkin emas. Buyurtma hisobga turli sabablarga ko‘ra xizmat ko‘rsatiladigan kunga o‘zgartirishlar kiritilayotgan bo‘lsa, buyurtma hisobiga 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 haqida buyurtmachiga belgilagan sanadan 7-8 kun oldin xabar 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 barcha buyurilgan mahsulotlardan 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 hisobiga to‘g‘ri keladigan mablag‘ qaytariladi. Mabodo undan kam vaqt ichida xabar berilsa, bunday hollarda taomni boshqalarga realizatsiya qilish imkoni bo‘lmasa, buyurtmachi mahsulot tannarxini qoplashi mumkin.

Shuningdek, dalolatnomaga ichimliklar, buyurtma hisobiga 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 furshet banketdir.

Furshet banket. Bunday banketlar rasmiy xarakterga 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, desert 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 b.);
- go‘shtli gazaklar (yaxna go‘sht assortimenti, uy va ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);
- pishloq qo‘shilgan gazak (pishloqning har xil turlari).

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 barcha 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.

Furshet stollarini bezashda xizmat ko‘rsatish xususiyatlari hisobga 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 bilan bezatiladi va guruh qilib qo‘yiladi. Sanchqilar tarelkalar miqdoriga 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. Desert sanchqisi va pichoqlari ham yuqoridagidek teriladi, ikkiga, to‘rtga yoki buklangan sochiq-salfetkalar desert tarelkalari ustiga yoki ularning yoniga qo‘yiladi. Taomnomaga binoan furshet banketlarida desert 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 va ryumkalari turadi. Har bir idishda taom olish uchun anjomlar bo‘lishi kerak. Bundan tashqari stol ustida, albatta, tuz va garmdori bo‘lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo‘yiladi.

Stol bezash tugatilgach, ofitsiantlar barcha 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 barchasiga, stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni hisobga olib ofitsiantlar qolgan mehmonlarga ham xizmat ko‘rsatishi, ichimliklar, taomlar, gazaklar taqdim etishi lozim. Ichimliklar tarqatishda ofitsiantlar quyidagi qoidaga rioya qilishlari kerak:

- ofitsiant patnisda ryumkalar, ichimliklar qo‘yilgan holda chap qo‘li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salfetkalar yopilgan bo‘ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif etadi va o‘ng qo‘li bilan olib beradi;
- ofitsiant mehmonlarga xizmat ko‘rsatish vaqtida 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 patnisni olib boradi, ikkinchi ofitsiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga quyib beradi.

Stol yaqinida bo‘lmagan mehmonlar uchun ofitsiant stoldan gazak taklif etadi, 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 etiladi. Furshet banket qahva ichish bilan yakunlanadi.

Butun xizmat koʻrsatish jarayonida ofitsiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, boʻshagan shishalarni darrov yigʻishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib turadi. Banket tugagach, yigʻishtirish ishlari quyidagi tartibda oʻtadi:

- eng avval salfetkalar, shishalar, guldonlar va anjomlar navbati bilan olinadi;
- chinni, shisha idishlar yigʻishtiriladi;
- stol ustiga toʻshalgan dasturxonlardan non ushoqlari va taom qoldiqlari tozalab olinadi, patnislarga solinadi;
- dasturxonlar va ular ostiga toʻshalgan matolar oʻrab olinadi va keyin pol tozalanadi.

Kokteyl banket. Konferensiya, koʻrgazma va yigʻilish qatnashchilari uchun kokteyl banketlar tashkil etiladi. Odatda, bunday banketlar kechqurun oʻtkaziladi va 2 soat davom etadi. Kokteyl banket uchun stollarning uzunligi 2-4 m, eni 1-1,5 m boʻladi. Kokteyl banketlar oʻtkazishda qat'iy bir tartib oʻrnatilmagan. Belgilangan vaqt ichida mehmonlar oʻzlari uchun qulay paytda kelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl banketlarning oʻziga xos xususiyati shundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli-tuman alkogolsiz ichimliklar qoʻyiladi.

Kokteyl banketni oʻtkazish tartibi ancha ixcham, ortiqcha jihoz, idish-tovoq va anjomlar talab qilinmaydi. Bu banketga ham boshqa banketlarga oʻxshash talablar qoʻyiladi. Ammo, bu banket ancha arzon tushadi. Kokteyl banketlari alkogolsiz deyilsa ham, ehtiyoj boʻlganda spirtli va boshqa ichimliklar beriladi. Ya'ni, konyak, likyor, vino va shu kabi ichimliklar aralashmasidan shakar va ziravorlar qoʻshib tayyorlangan shirin, xushboʻy ichimliklar taklif etiladi. Bunday banketlar koʻpincha xorijiy davlatlarda oʻtkaziladi.

Banketga tayyorgarlik koʻrish. Zalga banket stollari qoʻyilmaydi, ammo zalning qulay joyida, devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar boʻladi.

Banketda idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadahlarga qoʻyilgan ichimliklarni ofitsiantlar patnislarda olib yurib mehmonlarga taklif etadi. Yengil turli xildagi gazaklar, sovuq taomlar, issiq taomlar oz-ozdan solinib tarqatiladi. Baliqli taomlar, shirinliklar koʻp boʻladi.

Kokteyl banketlarida cheklangan miqdorda chinni, shisha idishlar va metall buyumlardan foydalaniladi. Ryumka, qadahlar koʻproq kerak boʻladi.

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 barcha 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 hisobga 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 patnislarga 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 patnisda 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 so‘rab, boshqa ichimlik taklif qilishi mumkin.

Ba’zi mehmonlar bo‘shagan ryumka, qadahlarini patnisga qo‘yishni xohlasalar, ofitsiant patnisni tutadi yoki ryumkani o‘ng qo‘li bilan olib eng yaqin yordamchi stolga qo‘yadi.

Issiq gazaklarni banket egasi va bosh ofitsiant bilan kelishilgan holda beriladi. Gazaklar bo‘lakchalarga bo‘lingan bo‘lsa, har bir bo‘lakchaga bittadan alohida sanchqi bo‘ladi, mehmonlar bemalol olib iste’mol qiladi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofitsiant patnisni chap qo‘lida, o‘ng qo‘lida esa bo‘shagan sanchqilarni 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 16:00 dan 18:00 gacha 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-stullar, 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 desert 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 desert tarelkasi uning yoniga likyor va konyak uchun ryumka qo‘yiladi. Ba’zi banketlarda shampan vinosi ham beriladi. Shampan vinosi uchun qadahlar vino ryumkalarining

chap tomonida turadi. Pichoq, sanchqi, qoshiq desert tarelkalariga yoki uning yoniga qo‘yiladi. Gulli sochiq-salfetkalar chiroyli buklanib, desert 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 etadi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug‘lari joylashtiradi. Barcha 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, toza desert tarelkalari hamda anjomlarini 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, biroz tindirib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

To‘y banketi. Restoranda to‘ylarga xizmat ko‘rsatadigan alohida zallari bo‘ladi. Mehmonlar yig‘ilib, bir-birlarini kutishadi. To‘y o‘tkaziladigan zalga stollar qo‘yiladi, banket dasturxoni bezatiladi. Restoranning faqat bitta zali bo‘lsa, mehmonlar eshik oldida to‘planishadi. To‘y banketlari uchun taomnomalar maxsus muqovalarda tayyorlanadi va ular odatdagi banketlarga qaraganda kichikroq, “To‘y taomnomasi” deb yoziladi. Muqova ichiga taomnoma solinadi, ammo taomlar va ichimliklarning narxi ko‘rsatilmaydi.

Buyurtma qabul qilish. Avval to‘y o‘tkaziladigan zal buyurtmachiga ko‘rsatiladi. To‘y o‘tkaziladigan sana va vaqti, mehmonlar soni, to‘y uchun xarajatlar hisoblanadi. Tadbir uchun quyidagi masalalar oldindan hal qilib olinadi:

- milliy an’analardan kelib chiqqan holda xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos xususiyatlari;
- kelin-kuyovlarning kirib kelishi va salomlashishi;
- sovg‘a va gullar uchun alohida joylarning bo‘lishi;
- mehmonlarni joylashtirish tartibi;

- issiq taom va ichimliklarni berish tartibi, o‘yin-kulgi va b.

To‘y egasi bilan taomnoma, banket stollarining joyi, mehmonlarni joylashtirish rejalari kelishib olinadi.

To‘y taomnomasiga har xil sovuq taomlar va gazaklar, go‘shtli taomlar, 2-3 issiq taomlar, qandolat mahsulotlari, meva va ichimliklar kiritiladi.

To‘y banketiga tayyorgarlik ko‘rish. Xizmat ko‘rsatishga tayyorgarlik jarayonida bir guruh ofitsiantlar jihozlarni joylashtiradi, idish-tovoq va anjomlarni tayyorlaydi, stolni bezaydi. To‘yga taklif qilinganlar soniga qarab stol-stullar bir xilda taxlanadi. To‘y banketiga mehmonlarning har 10-12 tasiga bitta ofitsiant xizmat ko‘rsatadi. Bosh ofitsiant barcha ofitsiantlarga ko‘rsatma beradi, har birining vazifasini belgilaydi, xizmat ko‘rsatish joyini tayinlaydi, taomlar va ichimliklarni navbat bilan berilishini tushuntiradi.

To‘y banketida xizmat ko‘rsatish. Birinchi bo‘lib kelin-kuyovlar o‘tiradi, kuyovning chap tomonida kelin o‘tiradi. Kelinning ota-onalari kuyovning chap tomonida, kuyovning ota-onalari kelinning o‘ng tomonida o‘tiradi. Shu qatorda kuyov jo‘ra va kelin dugonasi o‘tiradi.

To‘y banketining boshlanishiga 5-10 daqiqa qolganda bosh ofitsiant to‘y egasiga tashkiliy masalalarni va mehmonlarni taklif qilish kerakligini aytadi. Bu vaqtda xizmatga tayinlangan barcha ofitsiantlar zalda mehmonlarni kutadi, ularning o‘tirishlariga yordam beradi, so‘ngra ichimliklar va gazaklar tavsiya qiladi. Zaruriyat bo‘lganda ofitsiantlar tarelka va anjomlarni yig‘ishtirib olib va o‘rniga tozasini olib kelib qo‘yadi. Bu ketma-ketlik to‘y oxirigacha davom etadi.

Mehmonlar kelin-kuyovni tabriklab, ovqatlanish vaqtida 15-20 daqiqalik tanaffus e’lon etiladi, shu payt musiqa, ashula va raqsga tushish mumkin bo‘ladi. Tanaffus vaqtida ofitsiantlar stol ustini yana tartibga keltiradi, bo‘shagan idish-tovoqlarni yig‘ishtiradi, tozalarini qo‘yadi. Issiq taomlar ketma-ket beriladi. To‘y so‘ngida tort kesiladi va tarqatiladi. Shundan so‘ng kelin-kuyovning ketishiga ruxsat beriladi.

9.6. “Room service” nomerda xizmat ko‘rsatishni tashkil etish

Birinchi darajali mehmonxonalar 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.

Mehmonxona nomeriga xizmat koʻrsatish mehmonxonadagi mehmonlarning buyurtmalariga koʻra qoʻshimcha haq evaziga taqdim etiladi (hisob summasining 15%). Bemorlarga esa qoʻshimcha toʻlovlarsiz xizmat koʻrsatiladi.

Xona xizmatiga buyurtmalarni qabul qilish:

- qavatlardagi barlarga;
- toʻgʻridan-toʻgʻri restoranda navbatchi menejer yoki bosh ofitsiant orqali (telefon orqali yoki shaxsan);
- ofitsiantni nomerga chaqirish qoʻngʻiroq uchun telefon yoki signalizatsiya tizimi oʻrnatilgan maxsus nazorat xonalarida.

Buyurtmani qabul qilish shaklini tanlash mahalliy sharoitga bogʻliq (mehmonxona sigʻimi, xonaning joylashuvi, qavatlarga ulanish).

“Room service”da taomnoma odatda cheklangan boʻladi (ba’zida restoran taomnomasidan alohida tayyorlanadi), lekin yuqori klassli mehmonxonalarda ushbu xizmat orqali restoran taomlariga ham buyurtma berish mumkin. Ushbu xizmatda eng asosiysi-yetkazib berish tezligi, shuning uchun maxsus servis lifti boʻlishi talab etiladi. Taom aravachalarda, taomning zaruriy haroratini ta’minlovchi maxsus konteynerlarda olib kelinadi. Xizmatning asosiy ishi nonushtaga toʻgʻri keladi (70%gacha). Ertalabki buyurtmaning ¾ qismi bu oddiy “kontinental” nonushtadir.

Har bir mehmonxona xonasida maxsus nonushta taomnomasi kartalari boʻlishi kerak. Ular kontinental, yevropacha, amerikancha, ruscha, parhezli, vegetarian nonushtalarning butun assortimentini namoyish etadi.

Mehmon tanlangan taomlar va ichimliklarni belgilaydi. Nonushta taomnomasi kartalari xona eshigiga osib qoʻyiladi va kechasi navbatchi ofitsiantlar tomonidan yigʻib chiqiladi. Taomnoma kartalaridagi barcha ma’lumotlar maxsus blankalarga oʻtkaziladi va ertalabga tayyorlanadi.

“Room service” xizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun oʻz nomeri eshigining tashqi qoʻlida osib qoʻygan kartochka orqali ham buyurtma berishi mumkin (taomnoma va buyurtma vaqtini kartochkada koʻrsatadi). Kichik mehmonxonalarda ushbu xizmatlarning ish vaqti chegaralangan. Katta mehmonxonalarda uzluksiz ishlaydi. “Room service”da narxlar restorandan koʻra qimmatroq boʻladi.

“Room service” atamasi avval nomer xonalariga xizmat koʻrsatish ma’nosida qoʻllanilar edi. Ushbu boʻlimda u tor ma’noda qoʻllaniladi, ya’ni, nomerda ovqat va ichimliklar olib kelish.

“Room service” bo‘limidagi ofitsiantlar xonada taomlarni berish standartlarini, barcha asosiy mehmonxona xizmatlarining joylashishini, restoran taomnomasi va vino ro‘yxatini yaxshi bilishlari kerak.

Mehmonxonalarga nomerda xizmat ko‘rsatishning maxsus qoidalari mavjud bo‘lib, ular quyidagilardan iborat:

- buyurtmani (nonushta, tushlik, kechki ovqat) yo patnisda, yo ko‘chma servis aravachasi yoki stolchasida taqdim etish zarur. Ofitsiant patnisni chap qo‘lida ko‘tarib borishi lozim. O‘ng qo‘l eshikni ochish yoki yopish, patnisga biror narsani qo‘yish uchun bo‘sh qolishi kerak va dahlizda yoki yo‘lakda borayotganda patnis yelkada ushlanadi va faqat nomerga kirishda ko‘krakka tushiriladi;
- nomer oldin taqillatiladi va rusxat olingachgina ichkariga kiriladi;
- mehmon (mehmonlar) bilan salomlashish kerak;
- agar mehmon karavotda nonushta qilmoqchi bo‘lsa, patnisni tashqi tomondan uzatish zarur. Agar karavotda ikki kishi nonushta qiladigan bo‘lsa, alohida patnislar ko‘zda tutiladi;
- bir kishi uchun buyurtma (nonushta, tushlik, kechki ovqat) tuzalganda patnisga narsalar restorandagi stoldagidek tartibda qo‘yiladi;
- agar mehmon nomerda stolda yoki balkonda ovqatlanmoqchi bo‘lsa, unda stolga dasturxon yozish kerak bo‘ladi. patnisni stolga qo‘yish yoki narsalarni patnisdan stolga qo‘yish mumkin;
- ofitsiant nomerda talab qilinganidan uzoq turib qolmasligi lozim. Mehmon bilan faqat uning o‘zi biror narsa so‘ragandagina gaplashish mumkin. Har qanday holatda ham ofitsiant nazokatli bo‘lishi zarur.

Mehmonxona oziq-ovqat majmuasining bu xizmati sifatini oshirish uchun quyidagi ikki yo‘nalishda ish olib borishi 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 zaruriy uskunalar masalan, xizmat aravachasi, patnislar, kerakli haroratni saqlab turuvchi maxsus qopqoqli tarelkalar va boshqa narsalarni buyurtma berish harakatlarni amalga oshirishi mumkin.

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



9.6.1-rasm. Ko‘chma servis aravachasi

Ayniqsa, taomnoma tuzilayotganda ehtiyotkor bo‘lish zarur, tayyorlangan taom ham ishtahali va ham sifatini yo‘qotmasligi muhimdir. Nomerda xizmat ko‘rsatish taomnomasi o‘rta hol mijozlar ta’biga mo‘ljallanadi. Hatto besh yulduzli mehmonxonalarda ham oddiy gamburgerni taomnomadan olib tashlash kerak emas, chunki uni bolalar yaxshi ko‘radi. Ko‘pincha ortiqcha tashvish orttirmaslik uchun (taomni tayyorlash jarayonida) “Room service” taomnomasini restoran taomnomasidan kelib chiqib tuzadilar.

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

Axborotni aniq va tezkor uzatish-nomerlarga sifatli xizmat koʻrsatish garovidir. Aloqa kanalining bir tarafida buyurtma olish, ikkinchi tarafida minnatdor mijoz turadi. Bu voqealar oʻrtasida-mijozlar, buyurtma oluvchilar, oshpazlar va ofitsiantlar oʻrtasida axborot almashish jarayoni turadi.

Har bir qavatlarda joylashgan buffet-barlar yordamida mehmonxona nomerlarida “Room service”ni tashkil etish ham mumkin. Bufet-bar inshooti restoran oshxonasi tarqatish joyi bilan xizmatchi lift, zina va telefonlar bilan bogʻlangan boʻlishi kerak. Buyurtma berish uchun ofitsiantni nomerga chaqirish maxsus signallar orqali ham amalga oshirilishi mumkin. Qavatlarda yordamchi bufetlarni tashkil etish iloji boʻlmaganda bevosita restoranning oʻzidan nomerda ovqatlanishni tashkil etish mumkin. Buning uchun nomerda beriladigan idish-tovoqlar, anjomlar rangini, shaklini restoran idishlaridan ajratish kerak.

Mehmonxonalarda mehmonlarga xizmat koʻrsatadigan ofitsiantlar uchun qavatlarda maxsus xonalar ajratiladi. Har bir xonada idish-tovoqlar uchun jihoz, oshxona anjomlari, oshxona sochiq va dasturxonlari, ish stoli, elektr qozon, stol usti elektr pech, muzlatkich javoni (bufet) boʻladi. Yirik mehmonxonalarda ofitsiantlar navbatchilik qiladigan maxsus boshqaruv markazlari tashkil etiladi. Bunday holda, servirovka uchun idish-tovoqlar servantdan olinadi.

Toʻrt va besh yulduzli mehmonxonalarda maxsus xonalarga “Room service” boʻlimi mavjud boʻlib, uning maqsadi mehmonga mehmonxonaning istalgan joyiga (xona, ofis, zal) taom yetkazib berishdir. “Room service” oʻz oshxonasiga ega boʻlishi mumkin, bu esa taomning istalgan haroratini saqlashga yordam beradigan maxsus idishlar va jihozlardir.

Mijozning iltimosiga binoan ofitsiant mehmonlarga xizmat koʻrsatadi. Nomerlarda xizmat koʻrsatishni, agar katta guruh boʻlsa, odatda ikkita ofitsiantga topshirish maqsadga muvofiqdir: biri buyurtmani tayyorlaydi, ularning vaqtida bajarilishini ta’minlaydi, idishlarni, anjomlarni, dasturxonlarni, ziravorlarni, nonni tanlaydi, ularni aravacha yoki patnisga joylashtiradi, ichimlik va gazaklarni tayyorlaydi, ularni nomerga olib boradi, yangi buyurtmani qabul qiladi.

Har bir patnis oldindan zigʻir salfetka bilan qoplanadi va uning ustiga alohida oʻramdagi murabbo, konfet va asaldan iborat toʻplam, piyola va tarelka qoʻyiladi. Buyurtma mijozning xonasiga yetkazilishidan oldin, idishlarga yangi mahsulotlar qoʻyiladi.

Ikkinchi ofitsiant asosan mahsulotlarni restorandan yordamchi bufetga olib boradi, bo‘sh vaqtida esa birinchi ofitsiantga yordam beradi.

Bir vaqtning o‘zida bir nechta nomerlarga xizmat ko‘rsatishda ofitsiant bitta aravachada buyurtmalarni olib keladi, nomerlarga navbat bilan kirib, nima buyurilgan bo‘lsa nomerdagi maxsus stolga qo‘yadi. Keyin stolga dasturxon yoyib, yoki har bir odam uchun ikkitadan salfetka qo‘yib, servirovka qoidalariga rioya qilgan holda gazak, taom va ichimliklarni joylashtiradi.

Tushlik yoki kechki ovqat taomnomasi turli mamlakatlardan kelgan mehmonlarning milliy xususiyatlarini hisobga olgan holda tuziladi. Agar mehmon idish tanlashda qiynalsa, *“order taker”* unga muvozanatli tushlik yoki kechki ovqatni taklif qilishi kerak. Buyurtmani telefon orqali yoki shaxsan qabul qilib, *“order taker”* uni ishlab chiqarishga va servis-barga o‘tkazadi. Tushlik yoki kechki ovqat uchun maxsus taomnomani taqdim etish uchun ofitsiant xonaga oshxona idish-tovoq va bufet mahsulotlarini aravada olib keladi. U xonaga stol qo‘yadi, so‘ngra taomlarni restoranda xizmat ko‘rsatish uchun qabul qilingan tartibda joylashtiradi.

Buyurtma bilan bir qatorda, mehmon mehmonxonadan ketishidan oldin to‘laydigan chekni, “yoqimli ishtaha” tilaklari yozilgan karta va idishlarni qachon olib ketish mumkinligi haqidagi chekni oladi.

Xonadagi maxsus tushlik taomnomasiga sovuq gazaklar (4-5 xil), salatlar (5-6 xil), issiq gazaklar (2-3 xil), go‘sht, parranda go‘shti, baliq, sabzavotli issiq taomlar (8-10 xil), shirinliklar (6 xil), issiq va sovuq ichimliklar kiradi.

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 mehmonxona raqami, odamlar soni, taom, buyurtma porsiyasi, buyurtmani qabul qilgan vaqt, buyurtmani taqdim etish vaqtini yozib oladi va ijro uchun yuboradi.

“Room service” xizmatining ish vaqti kuniga 24 soat. Ushbu bo‘linmaning xodimi (uning lavozimi *“order taker”* deb ataladi) mehmonxona mijozidan nonushta, tushlik va kechki ovqat uchun buyurtmalarni qabul qiladi. U maxsus taomnomaga buyurtmalar qabul qiladi,

mijoz bilan stollarni tayyorlash usuli, xizmat qilish vaqti, xizmat koʻrsatish turi va xizmat koʻrsatish xususiyatlari boʻyicha kelishib oladi.

Xona xizmati bevosita restoran xizmatlari direktoriga hisobot beradi. Xizmatni ofitsiantlar bilan har kuni mashgʻulotlar olib boradigan menejer boshqaradi. Menejerga boʻysunadigan supervayzerlar buyurtmalarni tayyorlash va bajarishda ofitsiantlarning ishini muvofiqlashtiradigan ustalar.

“Room service” boʻlimi navbatchilik tamoyili asosida ishlaydi, ya’ni, navbatlar ma’lum bir rahbarga tayinlanmaydi, ofitsiantlar jadvalga qarab navbatdan navbatga oʻtadilar: ba’zida bu har haftada, ba’zan oyda bir marta sodir boʻladi. Mehmonxona xonalarida minibar kabi qoʻshimcha xizmatlar ham tashkil etiladi.

“Room service” boʻlimi xonalarda mini barlarga xizmat koʻrsatadigan maxsus xodimlar birliklarini taqdim etadi. Mehmonxona xonasi mehmonlar qolishi uchun tayyorlagandan soʻng minibar supervayzer tomonidan ma’lum mahsulotlar bilan toʻldiriladi. Har bir mehmonxonada vino roʻyxati mavjud boʻlib, unda kichik hajmli idishlarda eng mashhur ichimliklar, shuningdek, kichik hajmda qadoqlangan mahsulotlar: yongʻoqlar, shokolad, pechenye va boshqalar mavjud boʻladi.

Mehmon oʻzi olgan mahsulotlar roʻyxati va miqdorini umumiy hisob-kitobga kiritish uchun mehmonxonadan chiqayotganda taqdim etadigan maxsus buxgalteriya varagʻida qayd etadi.

Mavzuni mustaqil oʻzlashtirish uchun savollar:

1. Banketlarda xizmat koʻrsatish tartibini tushuntirib bering.
2. Furshet-banket bilan kokteyl banketlar oʻrtasidagi xizmat turlarining farqini tushuntirib bering.
3. Allergiya, ovqatlanish cheklovlari yoki diniy talablar kabi maxsus ehtiyoji boʻlgan mehmonlar uchun ovqatlanish odatda qanday tashkil etiladi?
4. Mehmonxonalarda oziq-ovqat xavfsizligi va gigiyenasini ta’minlash boʻyicha qanday choralar koʻrilmoqda?
5. Mehmonlar vegetarian yoki vegan taomnomasi kabi oziq-ovqat soʻrovlariga mehmonxonalar qanday javob beradi?
6. Mehmonxonalarda ovqatlanish qanday talab va standartlarga javob berishi kerak?

7. Mehmonxonalarda odatda nomerlarga xizmat ko‘rsatishning qanday variantlari taklif etiladi?
8. Mehmonxonadagi restoranlarda qanday xizmatlar ko‘rsatiladi?
9. Mehmonxona taomnomasida odatda qanday mavsumiy mahsulotlar yoki mahalliy taomlar taklif etiladi?

X BOB. MEHMONXONALARGA QO‘YILADIGAN SANITARIYA-GIGIYENA TALABLAR

Tayanch so‘z va iboralar: balkon, konteyner, signalizatsiya, kanalizatsiya, ventilyatsiya, kamera, rakovina, dezinfeksiya, restoran direktori, menejer, bosh-oshpaz, shaxsiy gigiyena.

10.1. Nomer fondiga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyena talablar

Mehmonxonalar tarkibida quyidagi xizmatlar va binolar guruhlari ko‘zda tutilgan bo‘lishi mumkin: turar-joy, vestibyulli qabulxona, ovqatlanish korxonasi, madaniy hordiq chiqarish, jismoniy-sog‘lomlashtirish, tibbiy xizmat, maishiy xizmat, savdo korxonasi, ishbilarmonlik faoliyati, ma’muriyat va ekspluatatsiya xizmati, xizmat ko‘rsatish binosi, korxona va muassasalar qurilmalari binosi.

Odatda har bir mehmonxonalarda vestibyulli qabulxona va turar-joy guruhi bo‘lishi shart. Qo‘shimcha binolar tarkibi raqamlanmaydi va binoni loyihalashtirish yoki qurish vazifalariga qarab qo‘llaniladi.

Ko‘p funksiyali binolarda joylashgan mehmonxona binosining turar-joy guruhi, shuningdek, mehmonxona obyektida funksional va rejalashtirilgan alohida binolar bo‘lib, ularga ihotalangan chiqish joyi bo‘lishi zarur.

Turar-joy binosini yerto‘la va qavat ayvon va balkonlariga joylashtirishga yo‘l qo‘yilmaydi. Apartamentlarni, turar-joy binolarini, xizmat va doimiy ish tizimida ishlaydigan ma’muriy binolarni tabiiy yoritishsiz loyihalashga ham yo‘l qo‘yilmaydi. Xizmat ko‘rsatish va ma’muriy binolarning yerto‘lalarida tabiiy yoritish ta’minlangan, muhandislik qurilmalari bilan yoritish uskunalari o‘rnatilgandagina joylashtirish mumkin (elektr chiroqlar).

Turar-joy xonalarini sharqiy va (yoki) g‘arbiy tomonga qaratib loyihalashtirgan ma’qul. Mehmonxonaning barcha nomerlari va turar-joy binolari belgilangan tabiiy yoritishga ega bo‘lishi lozim.

Nomerga quyosh nuri tushish vaqti limitlanmaydi. Ufqqa 180 ^{o}-270° burchakka mo‘ljallangan nomerlar quyoshdan himoyalanish qurilmalari bilan jihozlanishi kerak. Mehmonxona turar-joy hajmi (keluvchilar hisobiga olingan holda nomerlar) bir yashovchiga 15 kub/m dan kam bo‘lmasligi kerak.

Barcha turar-joy binolarida ustki, ichki kiyim, choyshablar, bagajlar uchun qator javonlarga ega bo‘lishi lozim. Ular turar-joy xonasida yoki uning oldida bir yashovchiga minimal hisobda bitta (0,60x0,55) javondan iborat bo‘lishi kerak (korpusli jihozdan yasalgan javonga almashtirishga yo‘l qo‘yiladi). Mehmonxona tarkibiga shaharda ishlovchi jamoatchilikka mo‘ljallangan binolarni qo‘shishda ular uchun ko‘chaga chiqiladigan alohida muhofazalangan joy ko‘zda tutiladi.

Yangidan qurilayotgan mehmonxonalarda, odatda, aravachada harakatlanadigan yashovchi nogironlarga sharoit ta’minlanishi kerak. Bunda nogironlarning gorizontal va vertikal kommunikatsiyalar bo‘yicha harakatlanishi uchun tegishli yo‘laklar, qurilmalar bilan jihozlanishi lozim. O‘rindiqda aravachadagi nogironlar va ko‘zi ojizlarni birinchi qavatdagi nomerlarga joylashtirish ko‘zda tutiladi.

Nomerlar yoki bitta turar-joy xonasi tarkibida, yoki garderob, sanuzelli qo‘shimcha oldi xona sifatida joyi almashtirilishi mumkin. Ikki yoki undan ko‘proq aralash nomerlarni shuningdek, firma vakillari uchun kabinet xonalarni qurishda ularni birlashtirish mumkin. Ko‘p o‘rinli nomerlarni faqat turar-joy xonasi tarkibidagina loyihalashga yo‘l qo‘yiladi.

Shinamligi oshirilgan nomerlar (apartament, prezident, lyuks)ni loyihalashda ikki va undan ko‘proq turar-joy xonalari, shuningdek, kamida ikkita sanuzel ko‘zda tutilishi kerak. Boshqa qo‘shimcha binolar va uskunalar, shu jumladan, oshxonani loyihalash topshiriq bilan belgilanadi. Mehmonxonaga tutash bar korxonasi tavsiya etiladi. Apartamentlar tarkibida xodimlar uchun binolar (turar-joy xonasi, javonli xizmat xonasi, sanuzel) ko‘zda tutiladi. Apartamentlarni ikki darajada loyihalash mumkin.

Nomerlarning qo‘shimcha binolari balandligi kamida 2,1 m, nomerlar eni kamida 2,4 m, nomerga kiriladigan yo‘lak eni kamida 1,05 m bo‘lishi zarur. Nomerlarda va mehmonxonalarda balandligi kamida 1,2 m to‘siq bilan o‘ralgan balkon va lojalar qurishga yo‘l qo‘yiladi. Balkonlar eni kamida 1,2 m, lojalar 1,4 m bo‘lishi lozim.

To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarni qurishda elektron qurilmali harakatlanadigan eshiklar bilan jihozlanishi lozim.

Qavatlar bo‘yicha xizmat ko‘rsatish binolarini alohida bo‘lib qo‘yish lozim: besh yulduzli toifalar mehmonxonada 30 o‘ringa bitta blok, to‘rt yulduzlida 40 o‘ringa bitta blok, uch yulduzlida 50 o‘ringa bitta blok, ikki yulduzlida 60 o‘ringa bitta blok. Bir va ikki yulduzli mehmonxonalarda

qavatlarga xizmat ko‘rsatish binosi qavat orqali joylashishiga yo‘l qo‘yiladi. Qavatlarga xizmat ko‘rsatish binosining minimal tarkibi navbatchi xodim xonasi hisoblanadi.

Mehmonxona vestibyuli, odatda, kirish zonasi, qabul qilish (mehmonlarni ro‘yxatga olish va hujjatlarini rasmiylashtirish) zonasi, kutish, dam olish va tashkiliy guruhlar to‘planishi, axborot, telefon avtomatlar o‘rnatish, bankomatlar va savdo kioskalari, ovqatlanish korxonasiga kirish va maishiy xizmat xonalari, aloqa zonasi liftli hollar) dan iborat bo‘ladi. Vestibyul kommunikatsiya tizimini buzmagan holda xonalarni qisman bir-biriga o‘tish funksional zonalariga yo‘l qo‘yiladi. Kutish, dam olish va tashkiliy guruh to‘planadigan zona o‘tish yo‘lagi bo‘lmasligi kerak.

Mehmonxonada ovqatlantirish korxonasi ochiq (barcha kiradigan, lekin yashovchilarga xizmat ustunligi bilan, shuningdek, shahardan keluvchilarga xizmat ko‘rsatiladigan) va yopiq (faqat yashovchilarga xizmat ko‘rsatiladigan) bo‘lishi lozim.

Bir yulduzlidan yuqoriroq toifadagi mehmonxonalarda xodimlar uchun oshxona va bufet bo‘lishi ko‘zda tutilishi kerak: bir vaqtning o‘zida kattaroq navbatchiliklarda oshxona kamida 30% kishini o‘tqazishi, bufet esa 20% kishini o‘tqaza olishi lozim. Bir yulduzli mehmonxonalarda tegishli ravishda 20 va 10%. Bir yulduzli va ikki yulduzli toifadagi mehmonxonalarda turar-joy qavatlarida jamoatchilikka mo‘ljallangan binolar (barlar, kafelar, bufetlar va h.k) qurilishi mumkin. Sharti shuki, yashash binolar shovqinga qarshi himoyalangan bo‘lishi lozim. Jamoat binolarini yashash joylari bilan aralashtirib joylashtirishga yo‘l qo‘yilmaydi.

Nomerga taom uzatishda taom tarqatiladigan blok va mehmonxona yashash o‘rtasida aloqa xizmati qulayliklari, dahlizlar, zinapoyalar, liftlar va maxsus ko‘targichlar yordamida amalga oshirilishi zarur.

Mehmonxona tarkibidagi maishiy xizmat ko‘rsatish va savdo binolari ularning sig‘imi va toifasiga muvofiq ko‘zda tutiladi:

- sartaroshxona 50-200 o‘rinli mehmonxonada bir yashovchiga -0,25 m^2 (uch yulduzli va undan yuqoriroq toifali mehmonxonalar uchun). To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda sartaroshxona, pardoz xonasi, massaj xonasi, manikyur, pedikyur va boshqa xonalar bilan loyihalashtiriladi;
- majmua qabul qilish punkti (kimyoviy tozalash, kir yuvish va dazmollash, kiyimlarning mayda ta’mirlashi) uchun 50-300 o‘rinli sig‘imda-12 m^2, 301-500 o‘rinli mehmonxonada-18 m^2;

- transport, teatr, boshqa madaniy va sport tadbirlariga chipta kassasi uchun bir kassaga 3 m^2;
- savdo nuqtasi-bitta kioskka 3-4 m^2.

Maishiy xizmat ko‘rsatish binosini alohida loyihalash va bevosita mehmonxona vestibyulida joylashtirish lozim.

Turli maqsadlarga mo‘ljallangan savdo kiosklarini loyihalashda har bir kioskka 3,0 m^2 dan ko‘p bo‘lmagan yordamchi bino ko‘zda tutilishi va ular mehmonxona jamoat zonasida joylashgan bo‘lishi kerak.

Ishbilarmonlik va jismoniy-sog‘lomlashtirish faoliyati binosi uch, to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda ko‘zda tutilishi zarur:

- ishbilarmonlik faoliyati va biznes-markazi uchun bino firmalar vakolatxonasi, ishga doir uchrashuvlar xonasi va maslahat yig‘ilish zali, ko‘rgazma va ekspozitsiya bilan namoyish zali, yordamchi binolar (aloqa xizmati, ko‘paytirish texnikasi va kompyuterlar, tarjimonlar va h.k);
- sport-sog‘lomlashtirish markazi sport va (yoki) trenajyor zali bilan, besh yulduzli mehmonxonalarda suzish basseyni sauna bilan, to‘rt yulduzlida esa sauna. Sport yoki trenajyor zalining bir vaqtlik sig‘imi mehmonxona sig‘imining kamida 10% sauna esa kamida 1% ni tashkil etadi. Suzish basseyni suv sathi maydoni mehmonxonadagi bir o‘ringa 0,55 m^2 qilib olinadi. Jismoniy-sog‘lomlashtirishga mo‘ljallangan binoda tibbiy kabinet ko‘zda tutiladi: 500 o‘ringacha bo‘lgan sig‘imda 14 m^2, katta sig‘imda 36 m^2 gacha.

Ma’muriyat binosida yashovchilarning asosiy oqimidan tashqari birinchi qavatda guruhlash maqbul. Turli tipdagi turistik tashkilotlar va mehmonxona birlashmalari ofislarini joylashtirishga shu shart bilan yo‘l qo‘yiladiki, bu yashash shinamligiga putur yetkazmasligi kerak.

Xizmat ko‘rsatish binosi. Kimyoviy tozalash va kir yuvish xonasini yagona funksional blokda joylashtirish lozim. Mehmonxona kirxonasi quyidagi asosiy binolar to‘plamiga ega bo‘lishi kerak: kir choyshablarni saqlash va saralash uchun xona, yuvish xonasi, asosiy xona, toza choyshablarni vaqtincha (markaziy choyshabxona) saqlash xonasi. Kirxona ishlab chiqarish xonalari joylashuvi choyshabxonalarga qayta ishlov berish texnologik oqimini ta’minlashi zarur. Kir va toza choyshablar oqimini kesishiga yo‘l qo‘yilmaydi. Texnologik uskunalar unumdorligi mehmonxona sig‘imiga mos kelishi, uning joylashuvi unga erkin borishni ta’minlashi zarur. Choyshablarni tashish uchun aravacha yoki konteynerlardan foydalaniladi,

ular dezinfeksiyalash vositalari bilan yengil tozalanadigan materiallardan tayyorlanishi lozim. Ular belgiga ega bo‘lishi yoki shakli va rangiga qarab farqlanadigan bo‘ladi. Kirxona xodimlari uchun alohida dush va kiyinish xonasi ko‘zda tutiladi. Kirxonada faqat gigiyenik sertifikatga ega yuvish vositalaridangina foydalaniladi.

10.2. Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar

Mehmonxonalar binosida isitish, sovuq va issiq suv vodoprovodi, kanalizatsiya tizimlari, ventilyatsiya, elektr ta’minoti, elektr uskunalari, gazlashtirish (misol uchun, taom tayyorlash blokida taom tayyorlash korxonasi ayrim operatsiyalarni bajarishi uchun), mexanik qurilmalar va tizimlar, aloqa, signalizatsiya va h.k. tizimlar bo‘lishi ko‘zda tutiladi.

Vodoprovod. Mehmonxonada “Binolarning ichki vodoprovod va kanalizatsiyasi” talablariga muvofiq sovuq va issiq suv ta’minoti va kanalizatsiya tarmog‘i albatta, ko‘zda tutilishi shart. Issiq suv ta’minoti tizimi loyihada ko‘zda tutilgan tegishli binolardagi barcha sanitariya anjomlarini belgilangan haroratda issiq suv bilan uzluksiz ta’minlashi zarur. Issiq suv ta’minoti tizimiga beriladigan suv harorati issiqlik ta’minoti tizimiga ulanish usuliga bog‘liq holda belgilanadi: yopiq usulda (suv isitgich orqali) 50-55°C atrofida; ochiq usulda (bevosita tarmoqdan) 60 -65°C atrofida.

Suv harorati, albatta, o‘rnatilgan avtomat termoregulyator yordamida ushlab turiladi. Issiq suv ta’minoti tizimiga beriladigan suv harorati, ulanish usulidan qat’i nazar 75°C dan yuqori bo‘lmasligi kerak.

Profilaktik ta’mirlash, halokat chog‘ida mehmonxonani issiq suv bilan uzluksiz ta’minlash uchun mahalliy elektr suv isitgichlar (elektroboyler, elektrotitan, elektroisitgich) va ikkinchi issiqlik manbai ko‘zda tutilishi lozim.

Ventilyatsiya, konditsiallash, isitish. Ventilyatsiya, isitish tizimlari mehmonxona binolarida mo‘tadil mikroiqlimni ta’minlashi kerak. Kichik sig‘imli mehmonxonalarda tabiiy shamollatish moslamalari tizimini qo‘llashga yo‘l qo‘yiladi. Binolarda shamollatish tizimi bo‘lmagan boshqa mehmonxonalarda butun binoda yoki uning alohida qismlarida havoni mexanik so‘rib oluvchi (tortib oluvchi) havo o‘tkazgichlardan foydalaniladi. Shu tariqa havo oqimini mexanik so‘rib olish orqali vestibyul, holl, zallar, basseyn, ovqatlantirish korxonasi 50 o‘rindan ko‘p bo‘lmagan zallarda havo mo‘tadilligi va tozaligi saqlanadi. Ventilyatsiya tizimi mehmonxonaning

barcha binolarida me’yordagi havo almashinishini ta’minlashi zarur. Havo oqimi yoki loyihada ko‘zda tutilgan havo so‘rish o‘rtasida 10% dan ko‘p farq bo‘lishiga yo‘l qo‘yilmaydi. Havo oqimi haroratining pasayishi yoki ko‘payishi 2°C dan ko‘p bo‘lmasligi kerak. Tabiiy shamollatish-ventilyatsiya tortuvida tashqi havo harorati 5°C va undan past bo‘lmasligi va me’yoriy havo almashinuvini ta’minlashi zarur.

Tabiiy ventilyatsiya tizimi havo tortuvchi moslamalarni pastdan boshlab, yuqorisigacha panjaralari qopqoqlarini yopish yo‘li bilan nazorat qilinadi. Kuchli sovuq paytida turar-joy binolari sovib ketmasligi uchun binodan havo so‘rilishi kamaytiriladi, buning uchun havo tortuvchi ventilyatsiya qopqog‘i yopib qo‘yiladi. Bu davrda mexanik ventilyatsiya kamaytiriladi yoki uzib qo‘yiladi, ammo u tabiiy havo so‘rgich sifatida ishlab turishi kerak. Sovuq kunlar tugagach, ventilyatsiya tizimi to‘liq qo‘shib qo‘yiladi.

Havoni shamollatish tizimi binoda havoning zarur mezonlarini ushlab turishi zarur. Bunda havo oqimi bo‘yicha me’yordan 10%, harorat bo‘yicha +2°C, namlik bo‘yicha 5% chekinishga yo‘l qo‘yiladi. To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalar turar-joylari va jamoat binolarida kondinsiyalash tizimi bo‘lishi lozim, ma’muriy va maishiy binolarda esa (sig‘imi 300 o‘rin va undan yuqori) bo‘lishi tavsiya tiladi. Ishlab chiqarish va texnik binolarda shamollatish tizimi mavjudligi texnologik sharoitlar, shunday tizimni qo‘llash texnologiyasi va oqilonaligi bilan belgilanadi.

Uch yulduzli toifa mehmonxonalari va undan pastlarida, shuningdek, to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalar jamoat binolarida uchinchi klass shamollatish tizimini qo‘llashga yo‘l qo‘yiladi. To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalar turar-joy binolari shamollatish tizimi boshqaruv yoki issiq namlikni dasturlash qurilmalari bilan jihozlanadi. Mehmonxona nomerlarida havo almashtirish maromi besh yulduzli mehmonxona uchun bir kishiga 70 kub m\s; to‘rt yulduzlida 60 kub m\s, uch yulduzlida 40 kub m\s, ikki va bir yulduzlida 30 kub m\s undan past emas) miqdorda qabul etiladi.

Qavatlari besh qavatdan ko‘proq mehmonxonalarda asosiy chiqishlar (uch yulduzli va yuqori), shuningdek, sig‘imi 300 va undan ko‘proq o‘rinli mehmonxonalar havo-issiqlik jihozlari bilan ta’minlanishi kerak. Havo-issiqlik moslamalari ixtisoslashgan tashkilotlar tomonidan o‘rnatiladi va bosh kirish yo‘lagiga issiqlik havo uzatilishini ta’minlaydi. Xuddi shunday vestibyulga ham tegishli haroratda, kerakli miqdorda iliq havo berib turiladi.

Mehmonxona binolarida hisoblangan havo harorati (alohida tizimda ekspluatatsiya etiladigan binolardan tashqari) 20°C ga teng qabul qilinishi zarur. Mehmonxonaning turar-joy va jamoat binolarida maksimal havo harorati 26°C dan ko‘p bo‘lmasligi lozim.

Shamollatish bilan havo nisbiy namligi mehmonxonalarda 45-50%, shamollatishsiz 30-65% atrofida bo‘lishi zarur. Turar-joy binolari uchun bir kishiga kelayotgan tashqi havo miqdorini 60 kub m\soat qabul qilish tavsiya etiladi.

Mehmonxona binolarida havo namligi mezonlarini yaxshilash maqsadida elektr, havo (ventilyatsiya tizimi bilan birgalikda), nurli va isitish boshqa tizimlari, shu jumladan, ionlashtiruvchi va namlantiruvchi uskunalarni qo‘llashga yo‘l qo‘yiladi.

Avtomobillar to‘xtash joylari, ustaxonalar va xizmat binolari qismlari va zonalarida havo bilan isitish qurilmalari tavsiya etiladi.

Isitish anjomlarining yuza harorati, tashqi ko‘rinishi, tipi, joylashtirilishi va boshqa uskunalar mehmonxonalar toifalari va interyer xarakteriga muvofiq kelishi kerak.

Kanalizatsiya va chiqindi quvurlari. Mehmonxonalarda kanalizatsiya tizimi barcha sanitariya-texnik anjomlar va oqova suv qabul qilish qurilmalari kelayotgan oqova suvni tashqi kanalizatsiya tarmog‘iga uzluksiz oqib ketishini ta’minlashi zarur. Tiqin hosil bo‘lishining oldini olish maqsadida kanalizatsiya quvurlari kamida yiliga bir marta profilaktik tozalashdan o‘tkazilishi lozim.

Mehmonxonalarda chiqindi quvurlari zina ostida yoki alohida binoda o‘rnatiladi. Chiqindi quvurlari yo‘llarini xodimlarning dam oladigan binoda qurilishiga yo‘l qo‘yilmaydi. Chiqindi quvurlari turar-joylar va jamoat binolarida chiqindi quvurlarini loyihalash bo‘yicha ko‘rsatma talablariga javob berishi kerak. Bitta chiqindi quvuri ustuniga yuklanish sutkasiga 1500 l.gacha chiqindi qabul qilishga (mehmonxona 1 kub.m yashash maydoniga 0,2 l yig‘indi hisobida) mo‘ljallangan.

Chiqindi quvurlarini rejali-oldini olish va ta’mirlash ishlari uch yilda bir marta, kapital ta’mir to‘qqiz yilda bir marta o‘tkazilishi zarur. Chiqindi qabul qilish kameralariga sanitariya-gigiyena talablari quyidagilardan iborat:

- kamera devorlari sopol plita bilan qoplanadi, shifti moyli bo‘yoq bilan bo‘yaladi;

- kamera kanalizatsiyaga tutash, tushish uchun 0,01^{o} qiyalikda zinaga ega, rakovina va yuvuvchi kran va shlang, sovuq, issiq suv keladigan quvur bilan ta’minlangan bo‘lishi zarur;
- kameradan chiqindi har kuni tashib ketilishi kerak;
- chiqindi olib ketilgach, kamera shlang orqali yuvilib, tozalanadi. Chiqindi kamerasi vaqti-vaqti bilan dezinfeksiya etiladi;
- chiqindi kamerasi binosi to‘silgan chiqish joyiga ega bo‘lishi va mehmonxona boshqa yordamchi binolari bilan tutashmasligi kerak.

Kameraga kemiruvchilar kirmasligi uchun uni nazorat qilib borishni ko‘zda tutiladi; chiqindixona kamerasi eshigi va bo‘sag‘asi ichki tomondan tunuka bilan qoplanishi, eshigi zich yopiladigan bo‘lib, ko‘cha tomonga ochiladigan bo‘lishi zarur. Eshik konteynerli arava yoki chiqindi olgich kirish uchun zarur kattalikda bo‘lishi lozim. Chiqindixonani to‘sib turadigan konstruksiyalar zararlansa darhol sinchiklab tuzatilishi kerak. Kameralar quruq bo‘lishi, sun’iy yoritish chiroqlari, nam va chang o‘tkazmaydigan materiallar bilan qoplangan bo‘lishi lozim, kamerada havo harorati 5°C dan yuqori bo‘lmasligi kerak.

Chiqindi ko‘p to‘planadigan mehmonxonalarda kuzovi olinadigan chiqindi tashish mashinalarining bo‘lishi maqsadga muvofiq, ular chiqindini maydalab presslash imkonini beradi. Yangi mehmonxonalar qurilishi va majmuani kapital ta’mirlash chog‘ida o‘rinlar soni 400-500 dan yuqori mehmonxona binolarini yig‘ishtirish ishlari samaradorligi va sifatini oshirish uchun ularni statsionar, markazlashgan vakuumli chang tortgichlar bilan jihozlash maqsadga muvofiqdir.

Umumiy talablar. Mehmonxona binolari ionlashtiruvchi va yuqori chastotali nurlanishdan, shu jumladan, ichki manbalardan (tibbiy, oshxona, texnik uskunalar va boshqalar) himoyalangan bo‘lishi kerak.

Mehmonxona binolari qurilishi va pardozlash ishlarida gigiyenik sertifikatlashdan o‘tgan, tegishli sertifikatga ega ekologik toza va xavfsiz materiallardan foydalanish lozim.

To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda muhandislik tizimlarining kamida ikki alohida manbalardan ta’minlanishi, vaziyatlar va halokat tizimida ishlashga o‘tishni tartibga soluvchi, shu jumladan, qo‘l bilan ulash, o‘chirish imkoniyat ko‘zda tutilishi, halokat sharoitlarida kompyuter yozuvchi va boshqalar hisobga olinishi zarur. Barcha issiqlik almashinish apparatlari va nasos uskunalarining kamida 100% rezervi bo‘lmog‘i darkor.

Blokirovkalangan tizimlarda alohida regulirovka imkoniyatlari ko‘zda tutiladi.

Sovuq va issiq suv, (shu jumladan, yong‘inga qarshi), kanalizatsiya, issiqlik ta’minoti, ventilyatsiya, markazlashgan chang tortgich, elektr ta’minoti, yong‘inga qarshi, lift xo‘jaligi tizimlarini tartibga solish va nazoratini ta’minlash uchun maxsus vositalar ko‘zda tutilmog‘i lozim. Shuningdek, amalga oshiriladigan boshqaruv tizimini va halokat vaziyatlarini xotirasida qayd qiluvchi dasturlangan raqamli blok qurilma va tizimlarini qo‘llash tavsiya etiladi. Bu ushbu jarayonlar xarakteristikalari va protokollarini o‘rganish imkoniyatini beradi.

Elektr ta’minoti, elektr uskunalari, aloqa va signalizatsiyalar. Mehmonxona binosidagi elektr tarmog‘i, elektr ta’minoti, oraliq va uchlik qurilmalari talablarga muvofiq bajarilishi shart. Ta’minot ishonchligi darajasiga ko‘ra elektr quvvatini qabul qiluvchilar toifaligi maxsus ko‘rsatmalariga muvofiq amalga oshirilishi zarur. Bunda to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalar uchun birinchi toifa ishonchligi ko‘zda tutiladi. Me’yoriy evakuatsiyani ta’minlash uchun ishlash vaqti cheklanganlik bilan qo‘shimcha mustaqil elektr manbalari (shu jumladan, akkumulyatorli) o‘rnatilishi kerak. Kompyuter tarmog‘i va yong‘inga qarshi himoya tizimi, qo‘riqlash signalizatsiyasi, aloqa vositalari tizimi uzluksiz oziqlanish agregatlari bilan jihozlanadi.

Mehmonxona binosida 380\220 tizimini qo‘llash lozim. Transformatorlarning yerga ulangan nolli nuqtasi va besh o‘tkazuvchi elektr tizimi, tok oladigan barcha tarmoqlarda 15-30% quvvat rezervi ko‘zda tutiladi.

Mehmonxona binosini yoritish quyidagi guruhlar bo‘yicha ta’minlanadi:

- yashash joyi, jamoat, ma’muriy binolari, evakuatsiya yo‘llari;
- yordamchi binolar;
- texnik binolar;
- tashqi yoritish.

Mehmonxonalarda ishchi, evakuatsion, halokat va qo‘riqlash yoritishlar ko‘zda tutiladi. Nomerlarda umumiy yoritgichlar o‘rnatiladi, ikki yulduzli va undan yuqori toifadagi mehmonxonalarda ham mahalliy va ishchi yoritgichlar o‘rnatiladi (karavot yonida, umivalnikda, ko‘zgu yonida va h.k) uch yulduzli va undan yuqori toifadagi mehmonxonalarda karavot yonida yoritgich va

umumiy yorug‘lik regulyatorlarini qo‘llash lozim bo‘ladi. To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda yorug‘likni masofaviy boshqarish va yorug‘likni o‘chirib yoqish avtomat akustik qurilmasini qo‘llash zarur.

Mehmonxona jamoat binolarida yorqinligi bo‘yicha nazorat qilinadigan (pasaytirish yoki kuchaytirish) umumiy yorug‘likdan foydalaniladi. Zonalarda esa bir joyni yorituvchi va atrofni yoritib turuvchi vositalar qo‘llaniladi. Ma’muriyat binolari va navbatchi xizmatchilar postlarida esa umumiy va ishchi yoritish ko‘zda tutiladi. Kompyuter ishchi stollariga ko‘zni qamashtirmaydigan nur taratib turuvchi chiroqlar o‘rnatiladi.

Mehmonxona binosiga o‘tkazilgan aloqa tizimi simlari minimal bo‘lishi kerak. Aloqa tizimi uskunalari, elektr chastofiksatsiya, signalizatsiya va muhandislik uskunalari, dispetcherlik jihozlarini bitta binoga o‘rnatishga yo‘l qo‘yiladi. Mehmonxona binosida markaziy radio eshittirishlar va shahar radiotranslyatsiya tarmog‘i dasturlarini eshittirish uchun mo‘ljallangan o‘z simli stansiya qurilmasi bo‘lishiga ruxsat beriladi. Shuningdek, mehmonxona studiyasi dasturini eshittirish, xodimlarga xabarlar, tashvishli signallar bilan xabar berishga yo‘l qo‘yiladi.

To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda o‘zining xususiy telestudiyasi bo‘lishi mumkin. Televideniya bosh studiyasi maydoni kamida 10 m^2 bo‘lgan binoda joylashtirilishi kerak; ularni namli jarayonlar kechadigan bino ostida joylashtirishga yo‘l qo‘yilmaydi. To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda yo‘ldosh televideniya ko‘rsatuvlarini qabul qiluvchi uskuna bo‘lishi shart. Boshqa toifadagi mehmonxonalarga esa yo‘ldosh televideniyani qabul qilishni ta’minlash tavsiya etiladi. Shuningdek, turli ixtisoslashuvdagi kompyuter tarmoqlariga chiqish va ularni qamrab olish imkoniyatlari ko‘zda tutiladi.

Televizorlarni ulash uchun qurilmalar mehmonxonaning barcha yashash binolariga o‘rnatilishi kerak. Shuningdek, asosiy jamoat binolari (bir yulduzlidan tashqari) da shunday qurilma bo‘lishi lozim.

Zalli binolar, vestibyul, mehmonxona qavatlari va hollarda videoproyeksiya tizimini qo‘llash tavsiya etiladi.

Shahar abonentiga, shuningdek, ichki telefon va selektor aloqasiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri chiqish yoki ulanish uchun telefonlashtirish ko‘zda tutilmog‘i zarur. Shuningdek, mehmonxona xodimini izlash aloqa tizimi, rahbarlar, texnik va navbatchi xodimlar uchun selektor uskunalari, qo‘riqlash xizmati, radio aloqasi va boshqalarni qo‘llash tavsiya etiladi.

Mehmonxona binolarida ularda kinokonsert va konferens zallar, ishga doir uchrashuv binolari va hokazolar mavjud bo‘lganida ovoz kuchaytirgich, sinxron tarjima, diktofonli stenografiya va boshqa konferens tizimlar talab etiladi. Zarurat tug‘ilganda abonentlar ochiq tarmoqqa ajratilgan aloqa kommunikatsion kabel tarmoqqa ulanish mumkin bo‘lishi lozim. Sanab o‘tilgan binolar va xizmatlar mavjud bo‘lganda zalli majmuada nusxa ko‘paytirish byurosi tashkil etish maqsadga muvofiq.

Uch yulduzli va undan yuqori toifadagi mehmonxonalar nomerlari qo‘riqlash signalizatsiyasi vositalari bilan jihozlanishi kerak, qaysiki to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda nomerda yashovchilar borligi va nomerning bandligini bilishda bu vositalar qo‘l keladi.

Liftlar va mexanik transportlarning boshqa turlari. Mehmonxonalar qavatiga qarab liftlarga ehtiyoj, liftlar soni, ularning tiplari bo‘lishi lozim; liftlar kutiladigan hisob vaqti ilovada ko‘rsatilganidan ko‘p bo‘lmasligi kerak. Lift qurilmalari yong‘inga qarshi talablarida ko‘rsatilganiga muvofiq bajarilishi shart.

Sig‘imi 500 o‘rin va undan ko‘p mehmonxonalarda bagaj kiritiladigan joy va vestibyul bo‘lganida yuk liftiga bagaj uzatiladigan zonadan transportyor o‘rnatish maqsadga muvofiq. Yo‘lovchi eskalatorlar qurilmasiga zarurat bo‘lganida u loyihalashtirilayotganida qurilishga kiritiladi.

Ovqatlanish korxonalarida va xo‘jalik hamda ishlab chiqarish xizmatlari aloqalari uchun qavatlarda foydalanish maqsadida kam quvvatli ko‘targichlar ko‘zda tutiladi. Qavatlarga mahsulotlar, choyshablar va boshqa zarur vositalarni uzatish uchun ham yuk va yuk-yo‘lovchi liftlaridan foydalaniladi.

Sig‘imli 300 o‘rin va undan yuqori bo‘lgan mehmonxonalarda qavatlar besh va ko‘proq qavat bo‘lganda choyshab uzatkich quvurlardan foydalanishga yo‘l qo‘yiladi.

10.3. Nomerda tozalash ishlarini tashkil etishda sanitariya-gigiyena talablar

Tozalash ishlarini tashkil etish. Mehmonxona bu-uzluksiz xizmat ko‘rsatish tizimida ishlovchi korxonadir, demakki, unga yuqori sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi.

Mehmonxona qanday toifaga mansub bo‘lmasin, u doimo toza bo‘lishi lozim. Bu mehmonxona xodimlarining hudud, hovli, turar-joy va ma’muriy-

xo‘jalik binolarini yig‘ishtirish bo‘yicha katta doimiy mehnatni talab etadi. Shu bois mehmonxona xo‘jaligida obodonlashtirish va yig‘ishtirish, tozalikni ta’minlash bo‘yicha ishlarni qanday qilib yaxshi tashkil etish hamda olib borishni bilish muhimdir.

Mehmonxona barcha sanitariya-epidemiologiya me’yorlariga rioya qilingan holda tezkor va yuqori sifatli yig‘ishtirishni amalga oshirish uchun quyidagilarga ega bo‘lishi lozim:

- yuqori malakali tayyorlangan xodimlar;
- to‘laqonli inventar, zamonaviy yig‘ishtirish materiallari;
- ilg‘or tozalash mashina va mexanizmlari.

Yig‘ishtirish ishlariga sarflanadigan vaqtni to‘g‘ri taqsimlash ham muhimdir. Yig‘ishtirish xizmat ko‘rsatuvchi xodim tomonidan tezkor va ortiqcha vaqt hamda kuch sarflamay amalga oshirilishi zarur.

Yig‘ishtirish ishlarini bajarishda bir necha muhim tamoyillar mavjud:

- qavat bo‘yicha xodim mehmon ko‘ziga kamroq ko‘rinishi lozim;
- yig‘ishtirish inventari va tozalash vositalari umumiy foydalanish joylarida qoldirilmasligi kerak;
- xodimlar, farroshlar yig‘ishtirish ishlari bajarilayotgan paytda shaxsiy ishlarga chalg‘imasligi lozim.

Bu tamoyillarning bajarilishi mazkur mehmonxonada xizmat ko‘rsatish madaniyati darajasining mezoni hisoblanadi.

Yig‘ishtirish ishlarini quyidagi toifalarga ajratish mumkin:

- mehmonxonaga tutash hududlarni yig‘ishtirish;
- markaziy kirish maydoni va vestibyul hamda vestibyul guruhidagi ayrim xonalarni yig‘ishtirish;
- umumiy foydalanish joylari: zinapoyalar, yo‘laklar, hollar, ma’muriy, xizmat ko‘rsatish va qo‘shimcha xonalarni yig‘ishtirish;
- nomerlar fondini yig‘ishtirish.

Barcha turdagi yig‘ishtirish ishlari housekeeping bo‘limi xodimlari tomonidan amalga oshiriladi. Yig‘ishtirish ishlarini amalga oshirish uchun quyidagi toifadagi xodimlar mavjud:

- ✓ mehmonlar yashaydigan xonalarni yig‘ishtiruvchi xodimlar;
- ✓ yo‘laklar, zinapoyalar, hollar, vestibyulni tozalovchi xodimlar;
- ✓ ishlab chiqarish va xizmat xonalari, ma’muriy xonalar, omborxona yig‘ishtiruvchilari.

Mehmonxonadagi yig‘ishtirish ishlari ko‘rinishi va vazifasiga ko‘ra bir necha guruhlarga bo‘linadi:

- ichki binolar va umumiy foydalanish joylarini yig‘ishtirish;
- umumiy foydalanish hojatxonalarini yig‘ishtirish;
- mehmonlar yashaydigan xonalarni yig‘ishtirish;

Mehmon yashaydigan xonani tozalashning quyidagi turlari mavjud:

1. Mehmon ketgandan keyingi yig‘ishtirish.
2. Kundalik joriy yig‘ishtirish.
3. Umumiy, keng ko‘lamli tozalash.
4. Rezervatsiya qilingan nomerlarni tozalash.
5. Ekspress tozalash.

Ko‘p xonali nomerni yig‘ishtirishda quyidagi izchillikka rioya qilinishi zarur:

- ✓ yotoqxona;
- ✓ mehmonxona;
- ✓ oshxona;
- ✓ kabinet;
- ✓ yo‘lak;
- ✓ hojatxona.

Amalga oshiriladigan yig‘ishtirish izchilligi:

- ✓ rezervatsiya qilingan nomerlar;
- ✓ joriy kundalik yig‘ishtirish;
- ✓ mehmon ketgandan so‘ng yig‘ishtirish;
- ✓ ekspress tozalash.

Mehmonxonalarning barcha binolari maxsus shtatdagi xodimlar va farroshlar tomonidan sinchiklab yig‘ishtirilishi kerak. Ish boshlanguncha katta xodim va xodim maxsus korjoma yoki dazmollangan toza uniformasi kiyishi lozim.

Mehmonxona binolarini yig‘ishtirishda yig‘ishtirish moslamalari, yig‘ishtirish materiallari va yig‘ishtirish jihozlaridan foydalaniladi. Har bir xodim toza va foydalanilgan choyshablarni tashish aravachasiga, nomerni yig‘ishtirish vositalari, shuningdek, mehmonxona toifasiga qarab zarur vositalar to‘plami (reklama materiallari, yozuv-chizuv to‘plamlari, sovun, shampun, vanna uchun gel, dezodorant, cho‘milish uchun shapkacha, mineral suv va h.k) ga ega bo‘lishi zarur.

Aravachalarni jihozlash maxsus binoda quyidagi tarzda o‘tkaziladi: to‘shama yoziladi, keyin toza choyshablar taxlanadi, usti yopiladi, pastki

qavatiga yig‘ishtirish uchun moslamalar, chiqindi uchun bir martalik polietilen xaltachalar ortiladi. Kir choyshablarni katta polietilen paketiga yoki katta xaltaga yig‘ishtirish mumkin. Ular aravacha yon tomonida mahkamlab qo‘yiladi. Toza choyshablarni ochiq holda tashish taqiqlanadi.

Kundalik tozalash ishlarini amalga oshirish tartibi. Xonalarni yig‘ishtirishda uch xonali nomerda quyidagi izchilikka rioya etiladi: avvalo yotoqxona, so‘ngra mehmonxona, kabinet, dahliz va vannaxona yig‘ishtiriladi. Ikki xonali nomerda avvalo yotoqxona, so‘ngra mehmonxona va vannaxona yig‘ishtiriladi. Bir xonali nomerni yig‘ishtirishni tushlik stolidan boshlash kerak. Agarda stolda idish-tovoq qolgan bo‘lsa, “Room service” xodimini chaqirish, xonaga tegishli idishlarni yaxshilab yuvish, artish va joyiga qo‘yish kerak.

Stol yuzasi ko‘pgina mehmonxonalarda plastik bilan qoplangan bo‘lib, uni avvalo ho‘llab, so‘ngra quruq latta bilan artish kerak. Agar stol polirovkaga ega bo‘lsa, uni yumshoq latta bilan artish kerak.

So‘ngra xodim karavotni yig‘ishtiradi. Ushbu vaziyatda turli yig‘ishtirish usullari mavjud. Biroq, quyidagi izchillikka rioya qilish lozim: ishlatilgan choyshablar yig‘ishtirib olinadi, yostiq, adyol o‘rindiqqa qo‘yiladi, parto‘shak ag‘darilib shamollatiladi. Choyshab shunday yoziladiki, uning bir cheti karavotning ichki tomoniga, ya’ni parto‘shak ostiga kiritiladi, ikkinchi cheti matrasni yopib, karavot taxtasigacha yetib borishi kerak. Yostiqlar urib qoqiladi, jildi almashtiriladi. Keyin adyol jildga solinib to‘shaladi. Choyshab karavot ustini shunday qoplashi kerak-ki, chetlarida o‘tkir burchak hosil bo‘lishi kerak.

Mehmonxona ma’muriyati ishlatilayotgan yotoq anjomlarining holatini doimiy tarzda kuzatib borishi kerak. Ularda biror bir nuqson, zang izlari, teshik, dog‘lar bo‘lmasligi, yaxshilab yuvilgan va dazmollangan bo‘lishi zarur.

Nomerlarda har kungi joriy, oraliq (zaruratga qarab) va boshqa yig‘ishtirishlar kabi bir-biriga bog‘liq turlari o‘tkaziladi.

Yashash nomerlarni har kungi yig‘ishtirish ma’lum ketma-ketlik bilan o‘tkazilishi kerak:

- bino qishda 20-30 daqiqa davomida fortochkalarni ochib, yozda derazani ochib shamollattiradi;
- idishlar yuviladi; toza idishlar yig‘ishtirish oxirigacha toza sochiq bilan yopib qo‘yiladi;

- to‘shak albatta choyshablar shamollatilishi bilan yig‘ishtiriladi; choyshab va ko‘rpa silkitib qoqiladi, yostiq urib-urib shishiriladi (yostiq jildda bo‘lishi, matrasga choyshab to‘shalgan, ko‘rpaga jild kiydirilgan bo‘lishi zarur). To‘shak quyidagi tarzda tartibga keltiriladi: choyshab matrasga shunday to‘shalishi kerak-ki, karavot chetlari ochiq qolmasligi kerak, ko‘rpa karavotni qoplab to‘shaladi, yostiq to‘g‘rilab qo‘yilgach, oxirida qalin choyshab bilan yopiladi.
- jihozlarning changi artiladi (javon, tumbochka ichi, stol usti, televizor, radiopriyomnik, telefon, tungi chiroq va h.k artiladi);
- gilam, pol, pol qoplamasining changi changyutgich yordamida tozalanadi.

Yig‘ishtirish chog‘ida stol, divan, kreslo va boshqa jihozlar ustiga chiqish qat’iyan taqiqlanadi. Ikki xonali nomerlarda dastlab uxlash xonasi yig‘ishtiriladi. Keyin esa mehmonxona yo‘lak, undan so‘ng esa sanuzel yig‘ishtiriladi. Uch xonali nomerda tegishli ravishda uxlash xonasi, mehmonxonasi, kabinet, yo‘lak va sanuzellar yig‘ishtiriladi. Sanitariya anjomlarini yig‘ishtirishga kirisha turib xodim oldiga klyonka fartuk taqadi va rezina qo‘lqop kiyadi. Nomerdagi sanuzellarning har kungi yig‘ishtirilishi shunday ketma-ketlikda o‘tkaziladi:

- sochiq quritgich va osma ko‘zguli tayoqcha artiladi;
- santexanjomlar, atrofidagi sopol plitalar artiladi;
- umivalnik, vanna (dush uchun poddan), bide, unitaz yuviladi;
- pedalli chelakdan chiqindi olinib, u yuviladi;
- rezina gilamcha artiladi, keyin pol yuviladi.

Yig‘ishtirish tugagandan va dezinfeksiya qilinganidan keyin hojatxona qog‘ozlari o‘ramlari kiydirib qo‘yiladi. Sochiq (har bir mehmonga) sochiq ilgichga osib qo‘yiladi: bir va ikki yulduzli mehmonxonalarda kamida ikkita; uch yulduzlida kamida uchta; to‘rt va besh yulduzlida kamida beshta. Kimyoviy tozalash, yuvishga topshiriladigan buyumlar, choyshablar uchun polietilen paketlar, hojatxona qog‘ozi (rezerv o‘ram) tayyorlab qo‘yiladi.

Umum foydalaniladigan dushxona poliga rezina gilam to‘shaladi. Umum foydalanadigan dushxonada har kungi yig‘ishtirish quyidagi tartibda o‘tkaziladi:

- yechinish xonasidagi ko‘zgu artilib chiqiladi;
- kiyim ilgichlar, o‘tirgichlar changdan tozalanadi;
- rezina gilam, devordagi sovun qo‘ygich yuviladi;

- ❖ kafelli devor ho‘l latta bilan artiladi;
- ❖ pedalli chelakdan chiqindi olinib chiqiladi.

Bosh yig‘ishtirish 7-10 kunda bir marta o‘tkaziladi. Bosh yig‘ishtirishda devor changlari artiladi, ventilyatsiya panjaralari tozalanadi, changyutgich bilan matraslar, drapirovkalar, panjalar tozalanadi, eshiklar va deraza oynalari artiladi. Bunda qo‘shimcha ishlar-gilamlar, yo‘lak gilamlarini yuvish ishlari o‘tkazilishi mumkin. Deraza shtorlari changyutgich bilan tozalanadi va bir yilda 2 marta kimyoviy tozalashga kirxonaga topshiriladi: tyul shtorlar yuvishga beriladi.

Yashamaydigan binolar (vestibyul, holl, galereya, zinalar va h.k) quyidagi ketma-ketlikda (har kuni) yig‘ishtiriladi:

- bino shamollattiriladi;
- kreslo, divan, stolchalar, ko‘zgu va h.k ning changi artiladi;
- pol, yo‘lak gilamlari, gilam changi changyutgich bilan tozalanadi va h.k;
- zarurat bo‘lgan taqdirda pol yuviladi.

Har haftada jihozlarning yumshoq qismi changyutgich bilan tozalanadi, deraza bloklari va tokchalari nam latta bilan artiladi.

Eshiklar, batareyalar, oyida kamida bir marta yuviladi, kartinalar, stol chiroqlari, shift chiroqlari artiladi.

Har ikki oyda devor yuzasi artilishi zarur, shtorlar almashtiriladi, karnizlar artiladi.

Zaruratga qarab parket pol artiladi va deraza yuviladi. Mehmonxonada kemiruvchilar va hasharotlar oldini olish uchun ma’muriyat mehmonxonaning barcha binolarida profilaktika dezinfeksiya o‘tkazish yuzasidan dezinfeksiya xizmati bilan doimiy shartnoma tuzilishi lozim. Mehmonxonada dezinfeksiya va dezinfeksiya etiladigan obyekt pasporti bo‘lishi lozim.

Mehmonxonada ko‘rpa-to‘shak choyshab xo‘jaligi, toza choyshablar markaziy choyshabxonasi, kir choyshablar markaziy choyshabxonasi (mehmonxonada kirxona bo‘lganida bo‘lmaydi), kir choyshablar uchun qavatlarda xona va sutkalik zaxira toza choyshabxona, ombor (yangi choyshabxonalar uchun)larni o‘z ichiga oladi. Markaziy choyshabxona maydoni 15-20 o‘rinli sig‘imga ega mehmonxonada kamida 6 m^2, 50-100 o‘rinli mehmonxonada 16 m^2, 200-500 o‘rinlida 30 m^2, 800-1000 o‘rinli sig‘imga ega mehmonxonalarda 45 m^2 bo‘lishi lozim.

Ko‘rpa-to‘shak choyshablari va sochiqlar miqdori keyingi davr choyshab-jildlari almashinuvini ta’minlashi kerak:

- ko‘rpa-to‘shak choyshablari 3 kunda bir marta;
- xorijlik mehmonlar joylashtirilganda-har kuni;
- sochiqlarni almashtirish-har kuni.

Toza va kir choyshablar turadigan binolar moyli bo‘yoq bilan bo‘yalgan (ikki qavat) yoki glazur plitka bilan qoplangan bo‘lishi zarur. Toza choyshablarni saqlash uchun xonada javonlar yoki stellajlar qo‘yiladi. Javonlar plastika yoki klyonka bilan qoplanadi. Kir choyshablar saqlanadigan xona esa pol stellaji yoki yog‘och so‘ri bilan ta’minlanadi. Oq rangdagi moyli bo‘yoq bilan bo‘yaladi. Sovuq va issiq suv quvuri tortilib, rakovina o‘rnatiladi. Choyshabxonalar poli linoleum, plastik yoki metlax plita bilan qoplanadi.

Qo‘shimcha ko‘rpa-to‘shak jihozlari (yostiqlar, jun odeyallar, ko‘rpacha jildlari va h.k) navbatchi xodimning maxsus javonida saqlanadi.

Toza va kir choyshablarni berish va qabul qilishda bitta xodim shug‘ullansa ishlash uchun ikkita holat bo‘lishi ko‘zda tutiladi (kir choyshablarni qabul qilish va saralashda individual himoya vositalari - durracha-ro‘mol, xalat, rezina qo‘lqopdan foydalanishi zarur). Kir choyshablarni qabul qilib olgach, xodim qo‘lini sovun bilan yuvishi va xalatini almashtirishi lozim.

Markaziy choyshabxona toza va kir choyshablarni saqlash binolarini har kuni yig‘ishtirish kerak (stellajlar, javonlar, tokchalar, xodim stoli artiladi, pol yuviladi).

Har haftada bosh yig‘ishtirish o‘tkazilib, devorlar yuviladi, eshiklar va shift changlardan tozalanadi.

Xizmat binolarida begona narsalar va ortiqcha buyumlar bo‘lmasligi zarur. Yashovchilar choyshablari kirxona bo‘lmaganda maxsus jihozlangan binoda xodim yoki maxsus tayinlangan xodim tomonidan yuviladi. Nomerlarda va xizmat binolarida kir yuvish qat’iy taqiqlanadi. Mehmonxonada kirxona bo‘lmaganida ma’muriyat shaharning kirxona-fabrikasi bilan choyshablarni yuvish bo‘yicha shartnoma tuzishi kerak.

Mehmonxona bu-uzluksiz xizmat ko‘rsatish tizimida ishlaydigan korxona va shuning uchun unga yuqori sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi. Mehmonxona qaysi toifaga tegishli bo‘lishidan qat’i nazar u har doim toza bo‘lishi kerak. Buning uchun mehmonxona xodimlaridan hudud, hovli, turar-

joy va maʼmuriy binolarni tozalash boʻyicha katta kundalik mehnat talab etiladi. Shuning uchun mehmonxona xoʻjaligida tozalikni taʼminlash, obodonlashtirish va tozalash ishlarini qanday qilib eng yaxshi tashkil etish va amalga oshirishni bilish muhimdir.

Barcha sanitariya-epidemiologiya meʼyorlariga rioya etgan holda tez va sifatli tozalashni amalga oshirish uchun mehmonxonada quyidagilar boʻlishi kerak: yuqori malakali professional tayyorgarlikdan oʻtgan xodimlar; toʻliq inventarizatsiya, zamonaviy tozalash materiallari; tozalash mashinalari va mexanizmlarining zamonaviy turlari.

Tozalash ishlariga sarflangan vaqtni toʻgʻri taqsimlash muhimdir. Tozalash tez va xizmatchilar tomonidan keraksiz vaqt va kuch sarflamasdan amalga oshirilishi kerak. Tozalash ishlarini bajarishda bir nechta muhim tamoyillar mavjud: qavat xodimlari mehmon tomonidan iloji boricha kamroq koʻrinishi kerak; tozalash uskunalari va tozalash vositalari umumiy joylarda qoldirilmasligi kerak; xodimlar, farroshlar tozalash ishlari davomida shaxsiy masalalar bilan chalgʻimasligi kerak. Ushbu tamoyillarning amalga oshirilishi maʼlum bir mehmonxonada xizmat koʻrsatish madaniyati darajasining mezoni hisoblanadi.

Tozalash ishlarining toifalari: mehmonxonaga tutash hududni tozalash; markaziy kirish eshigi va vestibyulning hududini va vestibyul guruhining ayrim xonalarini (kiyim-kechak xonasini) tozalash; umumiy joylarni tozalash:

zinapoyalar, koridorlar, zallar, adminlar, xizmat koʻrsatish va kommunal xonalar; xona fondini tozalash (turar-joy xonalari + individual foydalanish uchun tugunlar).

Barcha turdagi tozalash ishlari xona xizmati xodimlari tomonidan amalga oshiriladi. Turli toifadagi xodimlarni bir-biri bilan almashtirish faqat ishlab chiqarish zarurati boʻlgan taqdirda rahbariyatning buyrugʻi bilan amalga oshirilishi mumkin. Xona xizmati direktorining oʻrinbosari barcha mehmonxona xodimlarining ishini tashkil etadi.

Tozalash ishlarini bajarish uchun xodimlarning toifalari: turar-joy xonalarini tozalovchi xizmatchilar; koridorlarni, zallarni, zinapoyalarni, lobbilarni tozalash bilan shugʻullanadigan farroshlar; ishlab chiqarish va xizmat koʻrsatish binolari, ustaxonalar va texnik xizmatlarning tozalovchilari.

Mehmonxonaning barcha binolarini tozalash ishlari turi va maqsadi boʻyicha bir necha guruhlarga boʻlinadi: ichki binolarni va umumiy

foydalanish joylarini tozalash; umumiy hammomlarni tozalash; turar-joy xonalarini tozalash.

Turar-joy xonalarini (nomerlarini) tozalashning quyidagi turlari mavjud: *mehmon ketgandan keyin tozalash; kundalik tozalash; bahorgi tozalash; bron qilingan nomerlarni tozalash; oraliq yoki tezkor tozalash*.

Binolarni, shuningdek, ularda joylashgan jihozlarni minimal kuch va vaqt bilan tozalash va maksimal darajada tozalashni to‘g‘ri ta’minlash uchun ishda ma’lum bir ketma-ketlikka rioya etishi kerak.

Ko‘p xonali to‘plamni tozalash ketma-ketligi: yotoqxona; mehmonxona; oshxona; kabinet; koridor; hammom.

Amalga oshirilgan tozalash turlarining ketma-ketligi: bron qilingan nomerlar; joriy kundalik tozalash; jo‘nab ketgandan keyin; ekspress tozalash.

Tozalash ishlarini bajarishda quyidagi tamoyillarga rioya qilish tavsiya etiladi: tozalash bitta jihoz qismini o‘tkazib yubormaslik uchun soat yo‘nalishi bo‘yicha yoki soat yo‘nalishidan farqli o‘laroq amalga oshiriladi.

Mehmonning iltimosiga ko‘ra nomerlarni qo‘shimcha tozalash. Bu turdagi tozalash yashovchining iltimosiga binoan haq evaziga amalga oshiriladi.

Ekspress tozalash doirasi quyidagilarni o‘z ichiga oladi: xonadan axlatni olib tashlash; idishlarni tozalash va yuvish; ovqat stolini artib tashlash; choyshabni o‘zgartirish; choyshabni almashtirish; individual foydalanish uchun hammomda tozalash: umivalnik, hammom, dush idishni yuvish; hammom tayyorlash; sochiqni almashtirish; polni tozalash yoki mexanizatsiyalashgan tozalash.

Mehmonxona nomerlarida olib boriladigan barcha turdagi tozalash ishlari tozalash uskunalari va tozalash vositalaridan majburiy foydalanish bilan amalga oshiriladi.

Tozalash uskunalari va materiallaridan to‘g‘ri foydalanish, ularni saqlash va ularga g‘amxo‘rlik qilish sanitariya-epidemiologiya tizimi me’yorlariga rioya qilishning muhim chorasidir.

Umumiy tozalash. Umumiy tozalashning maqsadi quyidagilardan iborat: tozalovchi asbob-uskunalar, materiallar, mashinalar yordamida to‘liq va puxta tozalashni amalga oshirish; mehmon chiqib ketganidan keyin kundalik tozalash va tozalash kerak bo‘lmagan yashash xonasining obyektlari va joylarini tozalash bilan qoplash; standart shartlarga muvofiq umumiy tozalash bilan mos keladigan sanitariya-gigiyena tadbirlarini o‘tkazish;

xonada kosmetik ta’mirlashni amalga oshirish (to‘g‘rilash, devor qog‘ozi va boshqalar);

Umumiy tozalashda bajariladigan ishlar hajmi quyidagilarni o‘z ichiga oladi: devorlarni yuvish, ularni quritish; shamollatish panjaralarini tozalash; pardalar, matraslar, tukli to‘shaklarni tozalash; deraza va eshiklarni tozalash, yuvish; qo‘shimcha ishlar: pollarni, gilamlarni yuvish, pollarni bo‘yash, pollarni ishqalash; shiftni, devorlarni, shamollatish panjaralarini mexanizatsiyalashgan tozalash; oynaning ichki ramkalarini yiliga 2 marta yuvish; pardalarni mexanizatsiyalashgan tozalash va tozalash; pardalarni yuvish; yoritish moslamalarini tozalash.

Umumiy tozalash har 7-10-14 kunda bir marta amalga oshiriladi. Qoida tariqasida, mehmonxonada har bir xizmatchiga ma’lum bir vaqt ichida umumiy tozalashni amalga oshirishi shart bo‘lgan ma’lum miqdordagi xonalar ajratiladi.

Tozalash materiallari talablari:

1. Tozalashni soddalashtirish va tezlashtirish kerak;
2. Tozalashni xodimlar uchun imkon qadar xavfsiz qilish va atrof-muhitga zarar yetkazmaslik;
3. Tozalash sohasida eng yuqori standartlarni ta’minlash;
4. Iqtisodiy va samarali bo‘ling.

Tozalash vositalarining majmualari, shu jumladan,

1. Sanitariya-texnik vositalarni yuvish va qayta ishlash uchun vosita (ular ham dezinfeksiyalash vositalaridir);
2. Shisha va oyna yuzalarini tozalash uchun vosita;
3. Yog‘och va sintetik yuzalarni chang va kirdan tozalash uchun vosita;
4. Plitkalardan kirni tozalash uchun vosita;
5. Havoni tozalash vositalari.

Kundalik tozalash uchun vositalar:

1. Santexnika tozalash uchun chor;
2. Qattiq pollarni tozalash uchun;
3. Kundalik tozalash uchun universal yuvish vositasi.

Qattiq pollarni parvarish qilish mahsulotlari:

1. Avtomatik mashinalar uchun yuvish va texnik xizmat ko‘rsatish mahsulotlari;
2. Qattiq ifloslangan pollar uchun yuvish vositalari;

3. Yog‘och va tabiiy linoleumdan yasalgan pollarni parvarish qilish uchun;

4. Qavatlarni chuqur tozalash uchun.

Ko‘p maqsadli tozalash uchun asboblar:

1. Devorlar, derazalar, plastmassa jihozlar uchun alkogolli yuvish vositalari;

2. Sintetik yuzalar uchun tozalovchi.

Maxsus sirtni tozalash uchun cho‘plar:

1. Chang, barmoq izlari, dog‘larni olib tashlash uchun aerozollar;
2. Marmar kristallanish uchun kukun;
3. Yuqori porloq pol lak;
4. Marmarli pollarni yuvish va gilamlarni himoya qilish uchun vosita.

Gilam va to‘qimachilik mahsulotlarini tozalash uchun:

1. Changyutgichlari bilan gilamlarni tozalash uchun;
2. Gilamlarni quruq yoki nam ko‘pik bilan tozalash uchun shampunlar;
3. Saqichni olib tashlash;
4. Suvda erimaydigan dog‘larni olib tashlash uchun purkash;
5. Suvda eriydigan dog‘larni olib tashlash uchun ko‘pikli vosita.

Tozalash uskunalari.

Tozalash va xizmat ko‘rsatish aravachalariga talablar: yuqori sifatli materiallardan tayyorlangan bo‘lishi kerak; sumkalarning matolari bardoshli matodan (vinil, neylon); trolleybus devorlarga zarar bermaslik uchun himoya bamperlarga ega bo‘lishi kerak; g‘ildiraklar podshipniklarda bo‘lishi kerak; chelaklar va tovoqlar zarbaga chidamli va issiqlikka bardoshli plastmassadan tayyorlanishi kerak;

Umumiy o‘lchamlar xizmat ko‘rsatish liftlari va kabinalarining sig‘imiga mos kelishi kerak.

1. Quruq tozalash uchun changyutgich;
2. Changyutgich;
3. Gilam yuvish va gilam yuvish vositalari;
4. Pol yuvgich (silliq pollar);
5. Quritish moslamalari;
6. Supurgi (tashqi);
7. Kir yuvish mashinasi.

Inventar. Derazalarni, vitrinalarni yuvish uchun asboblar: namlash uchun gubkalar va boshqalar; lak va mumni qo‘llash uchun asboblar; poldan

suyuqlikni olib tashlash uchun parda; polni tozalash uchun chelaklar va lattalar; umivalnik va vannalarni tozalash uchun qo‘lqoplar va gubkalar; narvonlar; qoshiq, supurgi, savat va boshqalar.

Besh yulduzli mehmonxonalarga bo‘lgan sanitariya va gigiyena talablar jamlanmasi

Asosiy talablar:

- bino, original (o‘ziga xos) arxitektura yechimiga ega, individual loyiha bo‘yicha qurilgan; mehmonxona nomi va maxsus badiiy emblema bilan yoritqichli reklama;
- mehmonxonaga boriladigan va kiriladigan yo‘llar, shuningdek, hovli va hududga tutash hudud to‘liq obodonlashtirilgan (manzarali ko‘kalamzorlashtirilgan, badiiy kompozitsiya va haykaltaroshlik va h.k);
- xizmat ko‘rsatish zonasi bilan yengil avtomobillar uchun yopiq qo‘riqlanadigan qo‘yish joyi; mehmonxona xodimlari avtomobillari qo‘yiladi, qo‘yish ta’minlangan mehmonxonadagi nomerlar soniga nisbatan 30% avtomobillar;
- yuqori sifatli garnitur jihoz va interyerning badiiy jihozlanganligi.

Binoning kommunal uskunalari:

- vodoprovod va kanalizatsiya;
- issiq suv ta’minoti (sutka davomida);
- markaziy isitish;
- barcha binolarda yil bo‘yi havoning konditsiyalanishi;
- shovqin o‘tkazmaslik oshirilgan.

Jamoat binolari (vestibyul, qabul qilish zonasi, dam olish va kutish joyi bilan, qavatlarda hollar):

- keng vestibyul (mehmonxona bir o‘rniga kamida 0,8 m^2 hisobidan, ammo o‘xshash maydonlarning 70 m^2 dan ko‘pi emas);
- audio tomosha qurilmasi (televizor, videomagnitofon yoki kinoproyektor);
- elektron axborot tablosi yoki displey;
- manzarali ko‘kalamzorlashtirish;
- badiiy kompozitsiya;
- yuqori sifatli garnitur jihoz bilan jihozlangan dam olish uchun maxsus zona;

Qavatlar ikki qavat va undan ko‘p bo‘lganda liftlar:

- xodimlar va bagajlar uchun alohida lift;
- har qanday qavatdan sutka davomida kutish oralig‘i 30 soniya atrofida tushish va ko‘tarilish lifti.

Axborot xizmatlari:

- aloqa bo‘limi;
- biznes-markaz (1-2 so‘zlashuv xonasi), ofislar;
- telefaks, teleks, nusxa ko‘chirish ishlari, kompyuter to‘plami-internet, elektron pochta (talab bo‘yicha taqdim etiladi);
- xalqaro telefon tizimiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri avtomatik chiqish;
- barcha nomerlarda ichki va tashqi telefon aloqasi (shu jumladan, xizmat ko‘rsatish bo‘linmalariga);
- xalqaro taksofonlar;
- gazeta, jurnallar va boshqa poligrafik mahsulotlar sotish kiosklari;
- nomerdan turib mehmonxonaga tegishli xodimni chaqirish va uning ta’minlanganligi;
- xizmat ko‘rsatish byurosi; mehmonxona o‘rinlarini bronlashtirish va qabul qilish xizmatlarini nuqsonsiz tashkil etish;

Umumiy ovqatlanish:

- restoranlar (Yevropa va mahalliy oshxona), gril bar, tungi bar yoki restoran, kafe (restoranlarda o‘rinlar minimal soni, mehmonxona o‘rinlariga 1:1);
- yozgi savdo uchun maydoncha yoki ayvon.

Nomer fondi xarakteristikasi

- barcha nomerlar bir va ikki o‘rinli;
- ko‘p o‘rinli nomerlarda o‘rinlar kamida 10%;
- distansion boshqaruvli televizor, sovutgich, mini-seyf, barcha nomerlarda mini-bar mavjudligi;
- barcha nomerlarda to‘liq sanuzel (unitaz, umivalnik, dush va vanna, barcha ko‘p xonali nomerlarda bide bilan) mavjudligi;
- yashash binosi nomerlari maydoni: bir xonali bir o‘rinli kamida 14 m^2, bir xonali ikki o‘rinli 16-20 m^2, ikki xonali kamida 30 m^2, uch xonali kamida 55 m^2.

Nomerlarda albatta, bo‘lishi shart:

- qo‘riqlovchilar va yong‘in signalizatsiyasi;

- reklama papkasi (bukletlar, nakleykalar, spravochniklar va mehmonxona haqida boshqa axborotlar);
- bir marta iste’mol etiladigan mehmondo‘stlik firma buyumlari: atir sovun, hammom buyumlari, shampun, shapkacha va boshqalar);
- gumbaz xalat (ko‘p xonali nomerlarda);
- gigiyena paketlari, salfetkalar;
- hojatxona qog‘ozi;
- vannaxonada fen;
- vannaxonada telefon;
- yozuv jihozlari to‘plami (konvert, ruchka, pochta qog‘ozi va h.k.);

Savdo va maishiy xizmat:

- shinam tipdagi sartaroshxona, ayollar va erkaklar zallari, pardoz-andoz xonasi, manikyur, pedikyur bilan;
- saqlash kamerasi; qimmatli buyumlarni qabul qilish va saqlash; bagajlarni tashish;
- suvenirlar, tamaki va attorlik va boshqa tovarlar sotiladigan do‘kon yoki kiosk;

Quyidagi xizmatlarni taqdim etish:

- kiyimlarni ta’mirlash va dazmollash;
- poyabzal ta’miri va tozalash;
- mehmonga u ko‘rsatgan vaqtda xabar berish (telefon qo‘ng‘irog‘i);
- 12 soat ichida shoshilinch kir yuvish va kimyoviy tozalash;
- nomerga nonushta, tushlik, kechki ovqat eltib berish;
- avtomobil chaqirib berish;
- yengil avtomobil ijarasi, avtomobillarni yuvish va boshqa servis xizmatlari;
- transport chiptalari sotishni tashkil etish;
- teatr, kino va boshqalarga chiptalarni buyurtma berish;
- madaniy-maishiy buyumlar ijarasi;
- restoran zallari va vestibyulda gullar sotish;
- restoranning savdo zalida stolni bronlash;
- ekskursiyalar uyushtirish;
- solyariy (quyosh vannasi);
- sutkada kamida 12 soat ishlaydigan malakali xodim bilan bolalar xonasi.

10.4. Mehmonxona oshxonasiga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar

O‘zbekiston Respublikasi hududida joylashgan barcha ovqatlantirish korxonalari ustidan sanitariya-epidemiologiya, go‘sht, sut, baliq va o‘simlik mahsulotlari ustidan veterinariya, fitosanitariya nazoratlari o‘rnatilgan. Korxonalar, inshootlar, oziq-ovqat mahsulotlari ustidan sanitariya-epidemiologiya nazorati 1992-yilning 3-iyulida qabul qilingan O‘zbekiston Respublikasining «Davlat sanitariya nazorati to‘g‘risida»gi Qonuni asosida amalga oshiriladi. Ushbu qonunga muvofiq respublikaning hududlarida joylashgan barcha idoralar, korxonalar, muassasalar, tashkilot va birlashmalar, ularning qaysi idoraga bo‘ysunishidan va mulkchilik shaklidan qat’i nazar, sanitariya me’yorlari, qoidalari va gigiyena talablariga rioya etishlari lozim hamda davlat sanitariya nazorati bilan qamrab olinishi kerak.

Ushbu qonun sanitariya-epidemiologiya masalalarida aholining xotirjamligi va radiatsiya xavfsizligini ta’minlash sohasidagi ijtimoiy munosabatlarni tartibga soladi, respublika hududida yashaydigan aholining qulay atrof-muhitga ega bo‘lish huquqini, u bilan bog‘liq boshqa huquqlarini va ularni amalga oshirish kafolatlarini mustahkamlaydi.

Respublika davlat sanitariya-epidemiologiya xizmatining barcha davlat idoralari, korxonalar, muassasalar, tashkilotlar va birlashmalar tomonidan sanitariya me’yorlari, qoidalari talablariga hamda gigiyena me’yorlariga rioya qilishlari ustidan davlat sanitariya nazoratini amalga oshiradi. Davlat epidemiologiya xizmatini O‘zbekiston Respublikasi sanitariya-epidemiologiya nazorati qo‘mitasi boshqarib boradi. Qo‘mita boshlig‘i sifatida O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Vazirlar Mahkamasi tomonidan Respublika Bosh sanitariya shifokori tayinlanadi. Uning asosiy vazifasi Respublikada davlat sanitariya nazoratini tashkil etish va amalga oshirishdan iborat. U o‘zining asosiy vazifasi yuzasidan O‘zbekiston Respublikasi sanitariya-epidemiologiya xizmatining barcha idoralariga rahbarlik qiladi.

Sanitariya-epidemiologiya nazoratining amaliy idorasi sifatida respublika viloyatlarida, shaharlarida va tumanlarida sanitariya-epidemiologiya stansiyalari tashkil etiladi. Sanitariya-epidemiologiya stansiyalari ishlarni bajaruvchi tibbiy-profilaktik muassasa hisoblanadi. Shuning uchun ham sanitariyaga doir va epidemiologiyaga qarshi chora-

tadbirlarni belgilaydi va ularning o‘tkazilishini ta’minlaydi hamda davlat sanitariya nazoratini amalga oshiradi.

Davlat sanitariya nazorati sanitariya-epidemiologiya stansiyalari (SES) Respublika bo‘yicha ogohlantirish (oldini oladigan) va joriy sanitariya nazoratini olib boradi. SES xodimlari shtatiga boshqa sohalar bilan bir qatorda ovqatlantirish gigiyenasi bo‘yicha ham shifokori shtati kiritiladi.

Sanitariya-epidemiologiya xizmatlari idoralariga viloyat, shahar va tuman bosh sanitariya shifokorlari rahbarlik qiladi. Sanitariya shifokorlari, ularning o‘rinbosarlari va ovqatlantirish gigiyenasi bo‘yicha shifokorlar hech qanday qarshiliksiz restoranlar va ovqatlantirish korxonalariga kirishi, tayyorlangan va tayyorlanayotgan taom, mahsulotlarning sifati hamda korxonaning sanitariya holatini tekshirishlari mumkin.

Respublika, viloyat, shahar, tuman Bosh davlat sanitariya shifokorlari va sanitariya-epidemiologiya xizmati idoralarining boshqa mansabdor shaxslarining huquqlari va vazifalari ushbu qonunning 25-27-moddalarida batafsil bayon qilingan.

Ishlab chiqarish korxonalarining sanitariya nazorati korxona rahbarlariga va shaxsiy mehnat faoliyati bilan shug‘ullanadigan shaxslarga yuklatiladi. Ularning asosiy vazifasi ishlab chiqarish davrida korxona xodimlari tomonidan sanitariya qoida va me’yorlariga rioya qilishlarini ta’minlash, mehnat sharoitini yaxshilashga qaratilgan atrof-muhitning ifloslanishiga qarshi va boshqa tadbirlarni amalga oshirishdan iborat.

Korxona xodimlari xizmat qiladigan restoran va ovqatlantirish korxonalarida sanitariya va gigiyena talablariga rioya qilinishi xodimlar sog‘ligi bilan bevosita bog‘liq bo‘lganligi sababli ular kasaba uyushmalari qo‘mitalarining qoshida ovqatlantirish korxonalarining sanitariya va gigiyena holatini nazorat qilish uchun jamoa nazorati tashkil etiladi. Uning tarkibiga tashkilot va korxonalarning mas’uliyatli xodimlari kiritiladi. Jamoa sanitariya nazorati ushbu joydagi davlat va tarmoq SESlari bilan hamkorlikda ishlaydi.

Xuddi shuningdek, respublikada faoliyat yuritayotgan barcha restoranlar va ovqatlantirish korxonalari nafaqat sanitariya va gigiyena holatiga javob berishi, balki mijozlarga sifatli va ko‘ngildagidek xizmat ko‘rsatishlari uchun barcha ichki tartib qoidalar va talablarga ham to‘liq javob berishi lozim. Bundan tashqari mijozlarning to‘g‘ri ovqatlanishi, standart darajadagi xizmatlar, jihozlarning talabga javob berishi, ishlatiladigan idish-tovoqlarning holati hamda gigiyena talablariga mos bo‘lishi kelajakda

restoranlar va boshqa turdagi ovqatlantirish korxonalarning faoliyat yuritishlarida zarur omillardan biridir.

Jumladan, restoranlar zallarining jihozlariga stol-stullar, o‘rindiqlar, divanlar, servantlar va ofitsiantlarning yordamchi stollari kiradi. Ularga qo‘yiladigan sanitariya va gigiyena talablari quyidagilardan iborat:

- ular mijozlarning o‘tirishi uchun qulay va mustahkam bo‘lishi;
- tez yuviladigan va tozalanadigan bo‘lishi;
- ular restoran va ovqatlantirish korxonalari turlariga mos kelishi kerak.

Restoran va kafelarning ovqatlantirish zallarida o‘rnatiladigan stol-stullarning usti rangli dekorativ plastiklar bilan yoki issiqqa chidamli laklar bilan qoplanadi. Ovqatlanish stoli ustiga dasturxon to‘shab xizmat ko‘rsatiladigan restoranlarda stol yuzasi mato yoki yumshoq mato bilan qoplanadi. Ular oshxona idish-tovoqlari va anjomlarini qo‘yishda chiqadigan shovqinni so‘ndiradi hamda idishlarning mustahkam turishini ta’minlaydi. O‘tirish jihozlari (o‘rindiqlar) qulay shaklga, mustahkamligiga va minimal o‘lchamiga ega bo‘lishlari kerak.

10.5. Mehmonxonaning ovqatlantirish bo‘limi xodimlariga qo‘yilgan sanitariya-gigiyena talablar

Shaxsiy gigiyena talablariga qat’iy rioya qilish tayyor taomlar va toza idishlarga mikroblar tushish natijasida kelib chiqadigan yuqumli kasalliklarning hamda zaharlanishlarning oldini olishga qaratilgan asosiy sanitariya-gigiyena talablaridan biri hisoblanadi. Chunki oshpazlar, oshpaz-qandolatchilar, non pishiruvchilar, ofitsiantlar va idish-tovoqlarni yuvadigan xodimlar ish kuni davomida oziq-ovqat mahsulotlari, tayyor taomlar suzib uzatiladigan idish-tovoqlar, pichoq, qoshiq va sanchqilardan foydalanadilar. Shaxsiy gigiyena qoidalariga ko‘ra badan, qo‘l, og‘iz bo‘shlig‘i parvarishiga, sanitariya kiyimlariga va korxona sanitariya tartibiga qator gigiyena talablari qo‘yiladi. Restoran va ovqatlantirish korxonalari xodimlari ularga qat’iy rioya qilishlari shart.

Ma’lumki, inson tanasi yaxlit teri bilan qoplangan. Teri orqali modda almashinuvi natijasida hosil bo‘lgan issiqlik energiyasi va zararli moddalar atrof-muhitga chiqadi. Bundan tashqari, inson o‘zining terisi orqali havo oladi. Agar restoran va ovqatlantirish korxonalari xodimlari (tayyor taomlarni va xamirli qandolat mahsulotlarini ishlab chiqaradigan oshpazlar va oshpaz-

qandolotchilar, idish-tovoqlarni yuvadigan xodimlar) shaxsiy gigiyena talablariga rioya qilmasalar, ya’ni tanasini surunkali ravishda tozalab turmasalar, teri teshiklari ter bilan chiqadigan zararli moddalar bilan to‘lib qolishi mumkin. Bunday hollarda inson o‘zini yomon his etib, uning mehnat samaradorligi ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar sifatiga va tozaligiga bo‘lgan e’tiborining susayishiga olib keladi. Bundan tashqari, tananing kir to‘plangan qismida mikroorganizmlar rivojlanib tayyor taomlarga va toza idishlarga tushishi ham mumkin. Shuning uchun ham xodimlar har kuni gigiyena talablariga rioya qilgan holda dush qabul qilishi va qo‘llarini tirsaklarigacha ish boshlashdan oldin sovunlab yuvishlari zarur.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining xodimlari qo‘llarida kasalliklar keltirib chiqaradigan mikroorganizmlar (salmonellalar va gijja tuxumlari) bo‘lishi hamda xomashyo, yarim tayyor va pishgan mahsulotlarga ishlov berganda ular to‘g‘ridan-to‘g‘ri tayyor taomlarga tushishi mumkin. Shu sababli oshpazlar, oshpaz-qandolatchilar, ofitsiantlar va idish-tovoqlarni yuvadigan xodimlar ish boshlashlaridan oldin hamda hojatxonadan keyin qo‘llarini yaxshilab yuvishlari va dezinfeksiya qilishlari talab qilinadi. Qolgan paytlarda taomlar tayyorlash jarayonida oshpazlar va oshpaz-qandolatchilar har bir ishlab chiqarish jarayonini tugatgandan so‘ng, ofitsiantlar esa taom qoldiqlarini va foydalanilgan idish-tovoqlarni yig‘ishtirib olganlaridan keyin qo‘llarini sovunlab yuvishlari shart.

Restoran direktori, menejeri yoki bosh-oshpazi har kuni ertalab oshpazlar, oshpaz-qandolatchilar va bufetchilar qo‘llarining holatini tekshirib chiqishi, agar yiringlagan yoki shishgan yarasi bo‘lsa, ishga chiqmasligini aytadi. Ish vaqtida xodimlarning qo‘llari tirnalgan yoki kesilganda vodorod peroksidi yoki brilliant malhami bilan dezinfeksiya qilishlari va steril bint bilan bog‘lab, rezina qo‘lqop kiyishlari lozim.

Yana shuni ham aytish kerak-ki, restoranlar va ovqatlantirish korxonalari xodimlarining tirnoqlari olingan, tirnoq tagidagi bo‘shliq toza bo‘lishi kerak. Ish vaqtida taqinchoqlar va soatni taqib ishlash man etiladi. Restoran va ovqatlantirish korxonalarining xodimlariga ayniqsa, oshpaz, oshpaz-qandolatchi va bufetchilarga ish joylarida taom iste’mol qilishlariga ruxsat berilmaydi. Ularning ovqatlanishi dam olish xonalarida yoki taom iste’mol qilish zallarida tashkil qilinadi. Jumladan, ofitsiantlarga ish boshlanguncha va ish vaqtida o‘tkir hidli (sarimsoqpiyoz, piyoz va boshqa hidli mahsulotlar solingan) taomlarni iste’mol qilish tavsiya etilmaydi. Og‘iz

bo‘shlig‘ini parvarish qilish ham katta gigiyena ahamiyatiga ega. Chunki og‘iz bo‘shlig‘ida mikroorganizmlar juda ham ko‘p bo‘ladi. Shu boisdan ham tishni har kuni (ertalab va kechqurun) maxsus pastalar bilan tozalash talab qilinadi.

Tayyor taomlarni xodimlarning tanasi va shaxsiy kiyimlaridan tushadigan mikroorganizmlardan saqlashda maxsus sanitariya kiyimlarining ahamiyati juda ham katta. Shu sababli ham oshpazlar, oshpaz-qandolatchilar, ularni tashish, saqlash va birlamchi ishlov berish bilan bog‘liq boshqa xodimlar maxsus sanitariya kiyimlari bilan ta’minlanishlari shart.

Oshpazlarning sanitariya kiyimlari oq, tashish va saqlash jarayonlari bilan shug‘ullanadigan xodimlarning sanitariya kiyimlari esa ko‘k yoki qora rangli materiallardan tikilgan bo‘ladi. Oshpazlar, oshpaz-qandolatchilar va idish-tovoqlarni yuvadigan xodimlar hamda bufetchilarning sanitariya kiyimlari tarkibiga kurtka yoki xalat, qalpoq yoki boshini o‘raydigan ro‘molcha (kosinka), sochiq, terni artadigan ro‘molcha, shim yoki yubka kiradi. Namligi baland xonalarda (sabzavotlarga, baliqlarga va qishloq xo‘jaligi parrandalariga texnologik ishlov berish joylarida hamda idish-tovoqlarni yuvish xonalarida) ishlaydigan xodimlar, sanitariya kiyimlaridan tashqari, namlikni o‘tkazmaydigan fartuk va maxsus oyoq kiyimlari bilan ta’minlanishi lozim. Sanitariya kiyimlarini kiyishga ham qator talablar qo‘yiladi. Ularning asosiylari quyidagilardan iborat:

- sanitariya kiyimlari yaxshilab dazmollangan bo‘lishi lozim, chunki dazmollashda ulardagi mikroorganizmlarning aksariyati halok bo‘ladi;
- kurtka bilan fartuk kiyilganda fartuk kurtka tagidan emas, uning ustidan bog‘lanishi shart;
- kiyilgan maxsus bosh kiyimi yoki boshga o‘ralgan ro‘molcha xodimlar sochini to‘liq yopib turishi lozim;
- ish vaqtida sanitariya kiyimlari iflos bo‘lmasligi va toza saqlanishi hamda bukilmasligi kerak;
- sanitariya kiyimlari cho‘ntaklariga yod narsalar solib yurish man etiladi;
- ertalab sanitariya kiyimlarini kiyishdan oldin qo‘lni sovun bilan yuvish va ish tugaganidan so‘ng ularni darrov yechib, maxsus joyda qoldirish tavsiya etiladi. Yana shuni e’tiborga olish kerakki, sanitariya kiyimlarini shaxsiy kiyimlar bilan birga saqlash mumkin emas. Shuningdek, shaxsiy

kiyimlar bilan sanitariya kiyimlarini birga yuvish ham mumkin emas, ular alohida yuviladi;

- sanitariya kiyimlari bilan hojatxonaga borish, ko‘chada yurish va ko‘chada ish bajarish qat’iyan man etiladi;
- taomlarni suzishdan oldin oshpazlar sanitariya kiyimlarini almashtirib, tozasini kiyishlari lozim;
- sanitariya kiyimlari tagidan kiyiladigan shaxsiy kiyimlar juda yupqa, qulay va paxta matosidan tayyorlangan, ishlab chiqarishda foydalaniladigan oyoq kiyimlari esa rezinali, tagcharmli va past poshnali bo‘lishi lozim;
- sanitariya kiyimlariga ko‘krak nishoni (beyjik) va to‘g‘nag‘ichlarni (broshka) taqib yurish sanitariya qoidalariga ko‘ra man etiladi.

Mehmonxonalar restoranlari va ovqatlantirish korxonalarining eng muhim va mas’uliyatli xodimlaridan biri bu-ofitsiantdir. Ofitsiantlarning kasbi artist faoliyatiga o‘xshab ketadi. Artistlar tomoshabinlar bilan bog‘langanidek, ofitsiantlar ham zaldagi mijozlar bilan uzluksiz aloqada bo‘ladi. Ofitsiantlar zalda psixologik muhit yaratadi, ularning harakati, muomalasi mijozlarda bu restoran haqida ijobiy fikr paydo bo‘ladi.

Mehmonxonalarda faoliyat olib borayotgan nafaqat ofitsiantlar, balki boshqa xodimlarning tashqi ko‘rinishiga, yurish-turishiga, o‘zini tuta bilishiga juda ko‘p narsalar bog‘liq. Xushmuomalali ofitsiantning yuzidan, chehrasidan ko‘rinib turishi kerak, ya’ni bo‘yi-basti o‘rtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad-qomat restoran zalining husniga husn qo‘shadi. Bu tabiat in’om etgan go‘zallik, yaxshi eshitish qobiliyati, dona-dona so‘z ifodasi kabilar restoranga tashrif buyuruvchilarda ofitsiantlarga nisbatan ijobiy munosabat uyg‘otadi.

Ofitsiant xizmatining yana bir o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, u mijozlarga taom tashiydi, kerak bo‘lsa stol atrofida aylanib ularga parvona bo‘ladi. Bunda ular albatta sanitariya-gigiyena qoidalariga rioya qilishi lozim. Ularga qo‘yiladigan talablar quyidagicha:

- ofitsiantning sochi ajib, g‘ayriodatiy bo‘lmasligi, sochlar ko‘z ustiga tushmasligi, ish jarayonida sochlarini tartibga keltirish, tarash tavsiya etilmaydi, chunki soch taomga tushishi mumkin;
- ayol ofitsiantlarning sochlari har doim yig‘ilgan, parvarishlangan bo‘lishi, iloji bo‘lsa peshxona qismiga soch tushib turmasligi lozim. Bu nafaqat ofitsiantlarning xizmat jarayoniga xalaqit beradi, balki mijozlarga

ham yomon ko‘rinishi mumkin;

- og‘izdan noxush hid tarqalmasligi uchun maxsus pasta bilan og‘izni yuvishi va chayishi lozim. Har kuni kechki taomdan so‘ng va ertalab ish boshlashdan oldin tishni yuvib tozalash kerak;
- ishga tushishdan oldin erkak va ayol ofitsiantlar dush qabul qilishlari zarur. Erkaklar har kuni soqolini olishlari, tashqi ko‘rinishiga e’tibor berishlari lozim;
- ayol ofitsiantlarga ish boshlashlaridan oldin kosmetik vositalardan haddan ortiq ko‘p foydalanishi, kuchli hidli atir sepishi, yirik taqinchoqlar taqishi tavsiya etilmaydi;
- ishga toza kiyimda kelishi, xizmatga kirishish oldidan qo‘llarini sovun bilan tozalab yuvishi zarur. Ish jarayonida ham ora-orada qo‘lini yuvib turishi, elektr sochiq bilan quritishi, agar u bo‘lmasa bir marta foydalaniladigan sochiqlarni ishlatishi lozim;
- restoran kiyimida ofitsiant tashqariga chiqishi, boshqa biror ish bilan band bo‘lishi mumkin emas.
- ofitsiant ko‘p harakatlarni mijozlar oldida, ularning ko‘z o‘ngida bajaradi, shuning uchun qo‘llarida ham hech qanday nuqson bo‘lmasligi, masalan, tirnoqlar olingan bo‘lishi, qo‘lida yara alomatlari bo‘lmasligi, biror barmog‘i bint bilan bog‘lanmagan bo‘lishi talab etiladi.
- restoran va ovqatlantirish korxonalarida dasturxonni bezashda idish-tovoq va anjomlar yaxshilab artiladi. Ularni artishda va issiq taomlarni patnisga qo‘yib olib kelishda sochiqlardan foydalaniladi. Shu boisdan ham ofitsiantlarning sochiqlari oppoq, toza va yaxshi dazmollangan bo‘lishi lozim.
- restoran va ovqatlantirish korxonalari ofitsiantlarning ish va oyoq kiyimlari bugungi kun modasi talablariga mos kelishi kerak. Ishni boshlashdan oldin ofitsiantlar ish kiyimlariga, ayniqsa, yoqalari va manjetlarining tozaligiga, dazmol qilinganligiga, tugmalariga e’tibor berishlari kerak. Har kuni ishchi kiyimlari va paypoqlarini almashtirishlari, oyoq kiyimlari doimo toza bo‘lishi shart.

Ovqatlantirish korxonalarida faoliyat olib boradigan xodimlarning barchasi o‘z vaqtida tibbiy ko‘rikdan o‘tgan bo‘lishlari shart. Bundan asosiy maqsad kasallik taom orqali boshqalarga yuqmasligi, restoran xodimlari va restoranga tashrif buyuruvchilarga zarar yetkazmaslikning oldini olish hamda

ularning sog‘lom bo‘lishini ta’minlashdir[44].

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Nomer fondiga qanday sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi?
2. Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismiga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyena talablariga izoh bering.
3. Nomerda tozalash ishlarini tashkil etishda qanday sanitariya-gigiyena talablarini bajarish kerak?
4. Besh yulduzli mehmonxonalarga bo‘lgan sanitariya va gigiyena talablar jamlanmasiga nimalar kiradi?
5. Mehmon yashaydigan xonani tozalashning qanday turlarini bilasiz?
6. Kundalik tozalash ishlarini amalga oshirish tartibini tushuntirib bering.
7. Mehmonxonaning ovqatlantirish bo‘limi xodimlariga qanday sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi?
8. Mehmonxona oshxonasiga qanday sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi?
9. Mehmonxonaning ovqatlantirish bo‘limiga qanday sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi?
10. Ofitsiantga qanday sanitariya-gigiyena talablari qo‘yiladi?

[44] Tursunova G.R. Restoran biznesi. O‘quv q o‘llanma. T.: Iqtisod-Moliya. 2021-y. -348 b.

XI BOB. MEHMONXONADA TURISTLARNING BO‘SH VAQTINI MAZMUNLI O‘TKAZISH YO‘LLARI

Tayanch so‘z va iboralar: animatsiya, animator, animatsion jarayon, rekreatsiya, turistik animatsiya, bilyard, diskoteka, tanlov, festival, benifis, simpozium, plyaj, rolik, kort, komodon, arbolit, dayv, pnevmatik, rollerdrom, akvapark, shou, komediya, basseyn, disko.

11.1 Turli xil animatsion dasturlar tayyorlash

“Animatsiya” so‘zi lotinchadan kelib chiqqan bo‘lib, (“anima” shamol, havo, jon; “animates” jonlantirish) ya’ni jonlantirish, ruhlantirish, hayotiy kuchga rag‘batlantirish, faollikka undash degan ma’noni anglatadi.

“Animatsiya” atamasi birinchi marta XX asrda Fransiyada turli assotsiatsiyalar tuzish haqidagi qonun joriy etilishi munosabati bilan badiiy ijodiyotga, madaniyatga jonli qiziqishni uyg‘otishga qaratilgan faoliyat sifatida talqin etildi.

Animatsiya bu-o‘ziga xos xizmat turi bo‘lib, u xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish maqsadini nazarda tutadi va shu bilan birga u mehmonlarni ularning tanish-bilishlarini qayta jalb etib, turistik biznesning foydali va daromadligini oshirish uchun turizm bozorida turistik mahsulotlarning sotilishini tezlashtirish maqsadini ko‘zlagan o‘ziga xos reklamaning biror shakli bo‘lib hisoblanadi.Yoshlarning bo‘sh vaqtlari sohasi o‘ziga xos xususiyatlarga ega bo‘lib, o‘ziga xos ma’naviy va jismoniy ehtiyojlari va yoshlarga xos bo‘lgan ijtimoiy-psixologik xususiyatlari bilan boshqa yosh guruhlari bo‘sh vaqtlaridan sezilarli darajada farq qiladi. Bu xususiyatlar ortib borayotgan hissiy, jismoniy harakatchanlik, dinamik kayfiyat o‘zgarishi, vizual va intellektual sezgirlikni o‘z ichiga oladi. Yoshlar barcha yangi, noma’lum narsalarga jalb etiladi. Yoshlarning o‘ziga xos xususiyatlari undagi qidiruv faoliyatining ustunligini o‘z ichiga oladi.Yoshlarning bo‘sh vaqtini o‘tkazishning eng xarakterli xususiyati bo‘sh vaqtni o‘tkazishning ma’naviy shakllari va usullari ulushining ko‘payishi, o‘yin-kulgini uyg‘unlashtirish, axborot bilan to‘yinganlik, ijodkorlik va yangi narsalarni o‘rganish imkoniyatidir. Shu bois yoshlarni turli ijtimoiy-madaniy tadbirlarga jalb etadigan bunday animatsion dasturlarni ishlab chiqish zarurati tug‘iladi.

Turizm sohasida animatsiya o‘zida animatorlarning turistlar bilan birga bo‘ladigan bo‘sh vaqtida rasmiy va norasmiy rahbarlikning qo‘shilishi

asosida o‘zaro hamkorlikni amalga oshiruvchi mutaxassislar yo‘l boshchiligini anglatadi. Bunday o‘zaro hamkorlik natijasida ushbu jarayon ishtirokchilarining sog‘lomlashtirish, madaniy-ijodiy, ta’limiy ehtiyojlari va qiziqishlari qondiriladi.

Shaxsning atrof-muhit voqeligini o‘zida his etish unga munosabatini shakllantirishda ijtimoiy faolligi uchun sharoit yaratadi.

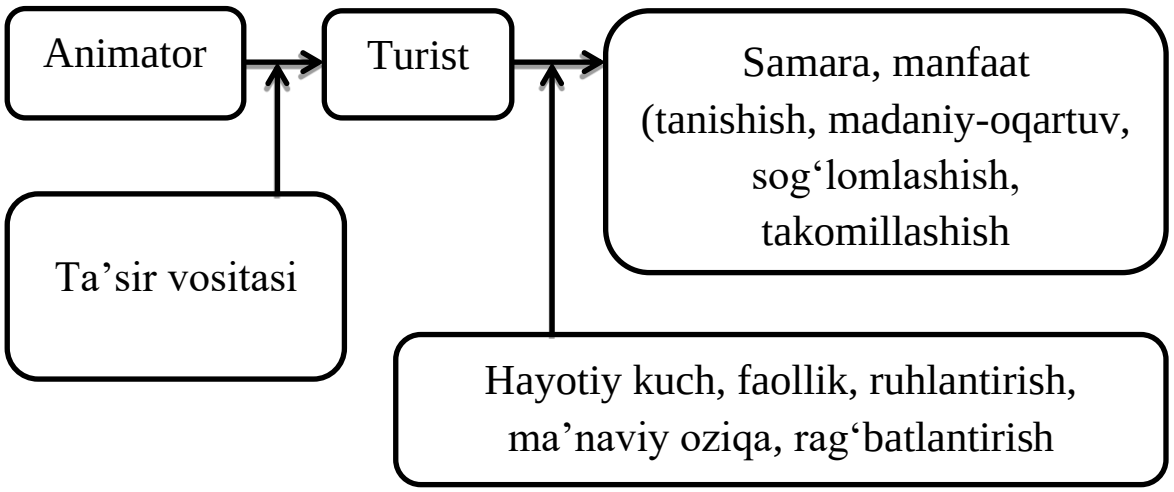
Animatsiya bu-turistik faoliyatning xilma-xilligi bo‘lib, u turistik korxonalar (turistik majmualar, mehmonxonalar, sayohat kemalari, poyezdlar va h.k.)da amalga oshiriladi. U bo‘sh vaqt uchun ishlab chiqilgan maxsus dasturda ishtirok etish orqali turistlarni turli xil tadbirlarga jalb qiladi.

Animatsiya turli xil xarakterli qirralarga ega bo‘lib, u quyidagilardan iborat bo‘ladi:

- bo‘sh vaqtda amalga oshiriladi;
- erkin anglanishi, ko‘ngilligi, ham bir kishi, ham turli ijtimoiy guruhlar tashabbusi, faolligi bilan farq qiladi;
- milliy, diniy, hududiy xususiyatlari va an’analar bilan bog‘langan;
- kattalar, yoshlar, bolalar turli qiziqishlari asosida xilma-xil turlari bilan xarakterlanadi;
- o‘ta shaxsiyligi, rivojlanuvchanligi, sog‘lomlashtirish va tarbiyaviy xarakterdaligi bilan ajralib turadi.

Animatsion faoliyatning to‘liq mohiyatini tushunish uchun uning mazmuni, maqsadi va vazifasini qarab chiqish zarur. Chunki animatsion xizmat o‘zida alohida jarayonni mujassam etib, uning mohiyati aniq qonuniyatlar bilan shartlanadi (mavzuligi, hissiyotliligi, faolligi, maqsad sari intiluvchanligi va h.k.). Animatsion jarayonlar, ular oldida turgan maqsad va vazifalar quyidagi tarzda ifodalanishi mumkin (11.1.1-rasm).

Ta’kidlash joizki, animatsion jarayon davomida animator turistlarga voqea sodir bo‘lgan obyektlarni ko‘rishga yordam beradi. Bu ma’lum mavzuda berilgan voqeani tomoshabin sifatida qabul qilish imkonini beradi. Zarur axborotlarni eshitish yoki ko‘rganlarini musiqa ostida to‘ldirish, o‘zi xuddi shunday qilib ko‘rishga urinish, jarayonga qo‘shilish, amaliy ko‘nikmalarni egallash.



11.1.1-rasm. Animatsion jarayon

Animatsion faoliyat mohiyatining tahlili unda o‘ziga xos uchta darajani belgilovchi turli xil elementlar mavjudligini aks ettiradi. Uni quyidagicha klassifikatsiyalash mumkin:

- ijodiy-faoliyatda ijodiy jarayonlarning ustunligi;
- reproduktiv-oldingi shakllar va usullarda ishlangan animatsion faoliyatni takror ishlab chiqarish;
- produktiv-ijodiy kishi o‘zi uchun yangi deb bilganni kashf etishi, qaysiki aslida obyektiv yangi hisoblanmaydi.

Yuqorida aytilganlardan kelib chiqib, animatsiyani to‘laqonli rekreatsion, ijtimoiy-madaniy, bo‘sh vaqt va kishining boshqa faoliyatiga uning hayotiy kuchi ta’siri yo‘li bilan jonlantiruvchi va ruhlantiruvchi rag‘bat sifatida belgilash mumkin.

Turistik animatsiya-turistik xizmatlar bo‘lib, u ko‘rsatilishi chog‘ida turist ham birgalikda faol harakatga jalb etiladi. Turistik animatsiyada turanimator (animator) turist bilan shaxsiy insoniy aloqalarga asoslanadi, ya’ni insoniy yaqinlik, animator va turistni turistik majmua taklif etgan animatsion dasturning ko‘ngil ochish tadbirlariga jalb etadi.

Animatsion mehmonxona xizmatlari mehmonlarni otelga jalb qilishning eng samarali vositalaridan biri hisoblanadi va turistning mehmonxona ishiga ijobiy baho berishiga ta’sir o‘tkazadi. Bu mehmonxonaning mehmonga o‘ziga xos qo‘shimcha xizmat ko‘rsatishi bo‘lib, uni shunday o‘ziga rom qilib oladiki, turistda ijobiy hissiyotlar

uyg‘onadi, unda mehmonxonada dam olishdan qoniqish hosil bo‘ladi va unda ushbu mehmonxonaga yana kelish istagi tug‘iladi.

Turistik animatsiya turistik korxonalar faoliyatining ajralmas muhim qismidir (mehmonxonalarda, restoranlarda, yirik kemalarda va h.k.). Bu nafaqat zavq-shavq, ko‘ngil yozish, turistik faoliyat kasbining yuqori darajadagi ifodasi, balki turistik mahsulotning muhim tarkibiy qismi hamdir. Shuning uchun, turistik korxonalar boshqa har xil faoliyatlar singari animatsiya rejalashtirilgan, aniq tartibga solingan va boshqariladigan faoliyatni tashkiliy jihatdan puxta ishlab chiqishga asoslanadi, moddiy, moliyaviy va mutaxassislar resurslari bilan ta’minlanadi.

Turistik animatsiyaning pirovard maqsadi bu turistning dam olishi, yaxshi kayfiyati, ijobiy taassuroti, aqliy va jismoniy kuchini tiklashi hisoblanadi. Turistik animatsiyaning muhim rekreatsion funksiyasi ana shundan iborat. Turistik animatsiyaning ahamiyati uning sifatini ko‘tarish, turistik mahsulotning xilma-xilligi va jozibadorligi, doimiy mehmonlar sonini ko‘paytirish, turistik mahsulotga bo‘lgan talabni rivojlantirish, turistik korxona moddiy-texnika bazasiga yuklanishni o‘stirishdan iborat. Shular orqali undan foydalanish samaradorligini oshirish va nihoyat turistik faoliyat rentabelligi va daromadliligini ta’minlashdir.

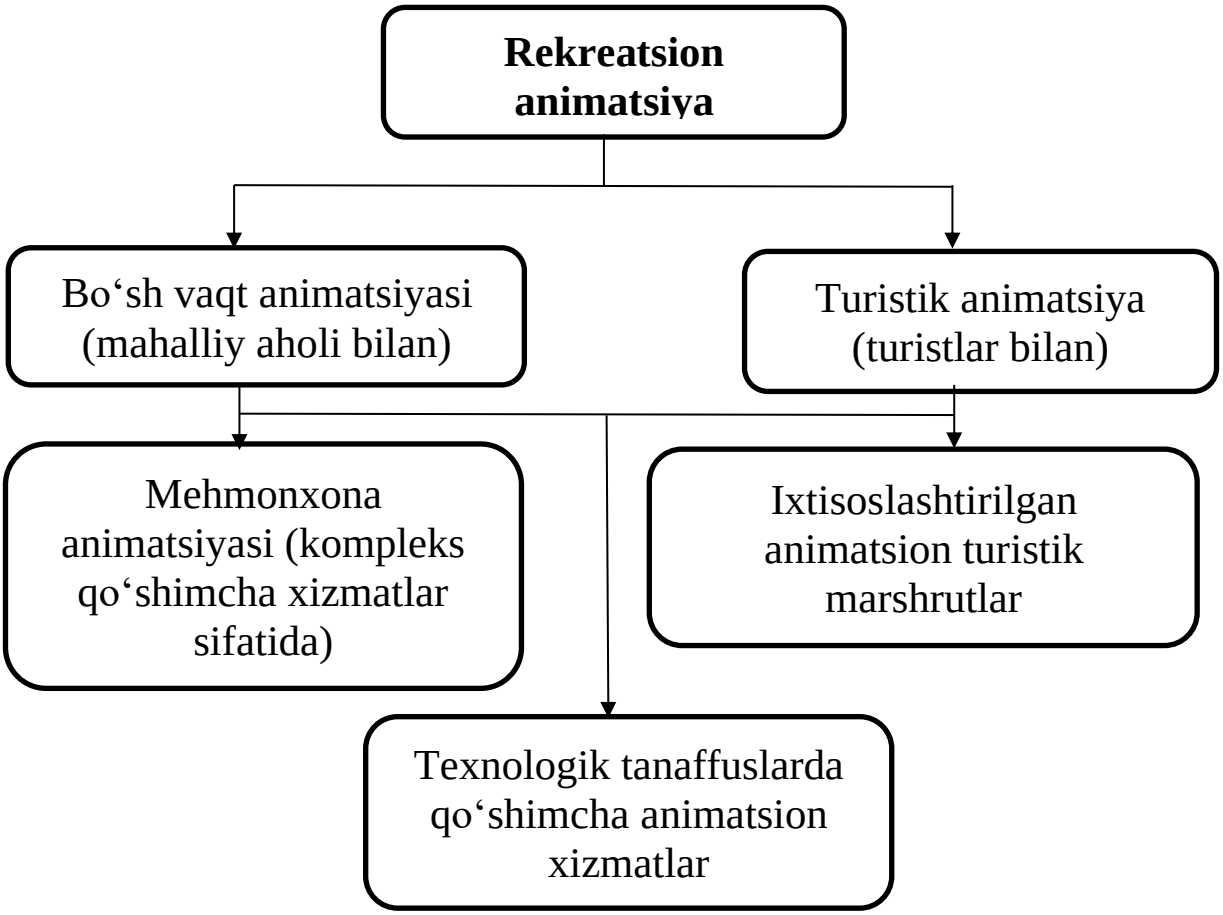
Turistik animatsiyaning uchta asosiy funksiyasi mavjud bo‘lib, u (davolash, sog‘lomlashtirish va bilish) amalda bevosita ikki funksiyani bajaradi, ya’ni sport-sog‘lomlashtirish va bilishdir. Bilvosita tegishli tarzda davolash funksiyasini ham bajaradi. Animatsion ish tajribasida maqsadli konstruktiv dastur uchun turistik animatsiyaning quyidagi funksiyalarini ajratish mumkin:

- **adaptatsiya funksiyasi**, kundalik tashvishlardan erkin, holi bo‘lib, bo‘sh vaqtga moslashishga imkoniyat yaratadi;
- **kompensatsiya funksiyasi**, kishini kundalik turmushdagi ruhiy va jismoniy charchoqlardan xolos qiluvchi;
- **barqarorlashtirish funksiyasi**, ijobiy hissiyot va ruhiy barqarorlikka rag‘batlantiruvchi;
- **sog‘lomlashtirish funksiyasi**, kishining kundalik turmush faoliyatida (mehnatida) susaygan jismoniy quvvatini qayta tiklash va rivojlantirishga qaratilgan;
- **axborot funksiyasi**, odamlar, region (mintaqa)lar, mamlakatlar va h.k. haqida yangi ma’lumotlarni olishga imkon beruvchi;

- **ta’limiy funksiyasi**, atrof-muhit va olamdan olingan yangi bilim, ko‘nikmalar va yorqin taassurotlarni mustahkamlashga, bilimni boyitishga imkon beruvchi;
- **takomillashtirish funksiyasi**, jismoniy va intellektual takomillashuvga olib keluvchi;
- **reklama funksiyasi**, animatsion dastur orqali turistni mamlakat, region (mintaqa), turistik majmua, mehmonxonalar, turfirmalar va h.k. haqida reklama tashuvchiga aylantirish imkonini beruvchi.

Turistik animatsiyaning xilma-xil funksiyasi animatsion faoliyat turi ko‘p qirrali animatsion dastur va tadbirlarning turli ko‘rinishdaligi bilan shartlangan. “Animatsiya” tushunchasini “**mehmonxona animatsiyasi”, “turistik animatsiya”** tariqasida turlicha talqin etilishi, animatsion bo‘sh vaqt faoliyat dasturi va xilma-xil shakli mavjudligi bilan bog‘liq. Bu xilma-xillik ham turistik marshrutlarni, ham mehmonxona biznesini shakllantirishda ko‘rinadi. Umuman olganda, u hozirgi zamon hayotida odamlarning bo‘sh vaqtini tashkil etishda namoyon bo‘ladi: mamlakatlarda, shaharlarda, bo‘ysunuvchi shaharlar va munitsipalitetlar, parklar, klublar, assotsiatsiyalar, tashkilotlar, o‘quv muassasalari va boshqalarda. Bu yerda turistik, kurort-rekreatsion va mehmonxona animatsiyasi haqida so‘z yuritiladi. Shuning uchun ushbu tushuncha quyidagicha cheklanadi (11.1.2-rasm).

Rekreatsion animatsiya-bo‘sh vaqt faoliyati ko‘rinishi bo‘lib, u insonning jismoniy va ma’naviy kuch-quvvatini tiklashga qaratilgan. Rekreatsion maqsadlarda amalga oshiriladigan bo‘sh vaqtni o‘tkazish dasturi ham turistik va kurort korxonalarining turistlar, dam oluvchilar va mehmonlar bilan, ham bo‘sh vaqtni o‘tkazuvchi korxonalar tomonidan mahalliy aholi bilan ishlashini ko‘zda tutadi. Bu bizga rekreatsion animatsiya tushunchasi, turistik va mehmonxona animatsiyasiga qaraganda kengroq ekanligini ta’kidlash huquqini beradi. Turistik va mehmonxona animatsiyasiga keladigan bo‘lsak, ular rekreatsion animatsiya bilan mustahkam bog‘lanadi. Chunki mehmonxonalar, turistik majmualar va sanatoriyalarda hamda ixtisoslashgan animatsion turlarda animatsion dasturlarning asosiy (bosh) maqsadi dam oluvchilarni sog‘lomlashtirishga, ularni kundalik tashvishlardan xolos bo‘lishga, kayfiyatini ko‘tarishga va h.k.larga qaratiladi. Boshqacha aytganda, rekreatsion animatsiya turistlarning hayotiy kuch-quvvatini tiklashga yo‘naltiriladi.



11.1.2-rasm. Rekreatsion animatsiyaning turlicha ko‘rinishi

Turistik animatsiya-turistik faoliyatning xilma-xilligi bo‘lib, u turistik korxonalar (turistik majmualar, mehmonxonalar) yoki transport vositalari (sayohat kemasi, poyezd, avtobus va h.k.) yoki turistlar kelgan joyda (shahar maydonida, teatrlarda, shahar parklarida va h.k.) amalga oshiriladi va bo‘sh vaqtni o‘tkazish uchun maxsus tuzilgan dasturda ishtirok etish orqali turistlarni turli xil tadbirlarga jalb etadi. Boshqacha aytganda, turistik animatsiya bu-turistik xizmatlardir. U turistlarga ko‘rsatilishi chog‘ida unda turist faol harakatda ishtirok etadi.

Turistik animatsion dasturni tayyorlash paytida juda ko‘p xususiyatlar hisobga olinadi. Bu xususiyatlar quyidagilardan iborat bo‘ladi:

- turistlarning millati;
- ularning yoshi (bolalar, yoshlar, yetuk yoshdagilar, uchinchi yoshdagilar, aralash yoshlilar);
- jinsi (ayol, erkak, birgalikda);
- soni (individual, guruhiy, ommaviy);
- turistlar ishtiroki faolligi (faol, sust).

Bundan tashqari, turistik animatsiya muhimligi jihatidan uchta asosiy tipga bo‘linadi: mo‘ljallanganligi, sayohatning umumiy dasturida animatsion dasturning hajmi (turmahsulotda) va muhimliligi.

1. Animatsion turistik marshrutlar-bitta animatsion dastur natijasida maqsadli turistik safarda bir animatsion xizmatdan (dasturdan) boshqasiga o‘tish, turli geografik nuqtalarda amalga oshiriladi. Ushbu holda animatsion dastur maqsadli, mo‘ljalli va turpaketda nafaqat jismoniy hajm, balki ma’naviy rag‘batlantirish bo‘yicha ruhlantiruvchi kuch sifatida mustahkam o‘rin egallagan bo‘ladi.

Bunday animatsion dastur turmahsulotda o‘ziga xos narx hosil qiluvchi omil sifatida namoyon bo‘ladi. Odatda ushbu dasturlar individuallar yoki bir xildagi turistik guruhlar, bitta ma’naviy qiziqish bilan birlashganlar (professional, xobbi) uchun mo‘ljallangan. Ana shundan animatsion dasturlarning asosiy turli ko‘rinishlarini sanab o‘tamiz: madaniy-bilish va tematik, folklor, adabiy, musiqiy, teatrli, san’atshunoslik, ilmiy, festivalli, karnavalli, sportli. Yoki, misol uchun, turli mamlakatlarda joylashgan kazino-markazlar bo‘ylab kazino o‘yinini yaxshi ko‘ruvchilar uchun turistik safar uyushtirish.

2. Qo‘shimcha animatsion xizmatlar-animatsion dasturlar, turpaketda kelishilgan asosiy turistik xizmatlarni “quvvatlash” uchun mo‘ljallangan bo‘ladi. Texnologik tanaffuslarda, yo‘lda ushlanib qolganda (kema, poyezd, avtobus, mehmonxona, vokzal va h.k.), ko‘chib o‘tishda, ob-havo buzilganda (sport va havaskorlik turlari uyushtirishda, plyajli kurortlarda), tog‘ chang‘isi kurortlarida qor bo‘lmaganda va boshqa hollarda amalga oshiriladi.

3. Mehmonxona animatsiyasi-mehmonxona majmuasi rekreatsion xizmati, turanimatorni turist bilan shaxsiy insoniy aloqalarida, insoniy yaqinligiga, animator va turistning turistik majmua animatsion dasturlari taklif etgan ko‘ngilochar tadbirlarda birgalikdagi ishtirokiga asoslanadi. Ko‘zlangan maqsad mehmonxona xizmat ko‘rsatishining yangi falsafasini amalga oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, turistning dam olishidan qoniqish hosil qilishiga erishish, mehmonxona marketing strategiyasidan jalb qiluvchi xizmatlardan biri sifatida foydalanishdir.

Mehmonxona animatsiyasi tushunchasi yuqorida uchta qarab chiqilganlardan nisbatan torroqdir. Chunki u faqat turistik korxonalarda bo‘sh vaqtni tashkil etishni ko‘zda tutadi: turistik majmualar, mehmonxonalar,

turbazalar va boshqalarda. Boshqacha aytganda, mehmonxona animatsiyasi bu-turistik majmualar, mehmonxonalar, mehmonxonalarning taklif etadigan bo‘sh vaqtni o‘tkazish faoliyatidir. Turistik animatsiyaning ushbu qismi biroq ko‘proq ahamiyatli bo‘lib, keng tarqalgandir. Animatsion dasturlar dam olishning klubli tashkil etish, mehmonxona zanjirlari, turli maqsadli va turli xil kattalikdagi mehmonxonalarda bir-biridan farq qiladi.

11.1.1-jadval

Animatsion faoliyat tipologiyasi

Turistik animatsiya turlari	**Animatsion mashg‘ulotlar shakllari**
Turistik sog‘lomlashtirish	Poxod, slyot, turistik musobaqalar
Sport-sog‘lomlashtirish	Sport musobaqalari, fitnes, estafetalar, spartakiadalar
Tomosha-sog‘lomlashtirish	Bayram, tanlov, festival, karnaval, yarmarka, diskoteka
Bilish-sog‘lomlashtirish	Ekskursiya, leksiya, suhbatlar, viktorinalar, bilimdonlar musobaqasi va boshqa sport, o‘yin (tansa), hunar turlariga o‘qitish va h.k.
Majmua	Aralash ekskursiya, dam olish kuni, poxod, shou-dasturda ishtirok etish va b.

L.M.Kurilo o‘zining “Animatsiya nazariyasi va amaliyoti turistik animatsiyaning nazariy asoslari” kitobida turistik animatsiyaning 11.1.1-jadvalda ko‘rsatilgan bir necha boshqa tipologiyalarini keltiradi. Unda animatsiya barcha turlariga “sog‘lomlashtirish” qo‘shimchasi tirkalgan, bu bilan animatsiyaning sog‘lomlashtirish va rekreatsion funksiyani bajarishi ta’kidlanadi. Har bir turiga belgilangan maqsadlarga muvofiq, animatsiya turizm va turistik musobaqa, sport bahsi va sport bilan shug‘ullanish, tomosha tadbiri, bilish va ekskursion faoliyat hisoblanadi.

Animatsiya turlari. Turistik animatsiyaga tizimli (sistemali) yondashuv nuqtai nazaridan bu-muloqot, harakat, madaniyat, ijod, ko‘ngil ochish, vaqtni xushchaqchaq o‘tkazishda o‘ziga xos turistik ehtiyojlarni qondirishdir. Bu ehtiyojlarning qamrovi juda keng bo‘lib, bu to‘g‘rida har xil fikr bildirishadi. Xususan: birov uchun dam olish-bu sayohatdir, boshqa uchun esa kitob o‘qishdir, uchinchi kishi uchun esa bu-o‘rmonda sayr qilishdir, to‘rtinchi odamga-baliq ovlash va h.k. Ushbu talablarga muvofiq turistik xizmat ko‘rsatish amaliyotida turistlar (dam oluvchilar)ni turli ehtiyojlarini qondiruvchi animatsiyaning quyidagi turlari farqlanadi.

Harakatda animatsiya-zamonaviy kishining harakatdagi ehtiyojini qondiradi, ko‘ngilli kechinmalar qoniqish bilan qo‘shilib ketadi.

Kechinmalar orqali animatsiya-yangi, noma’lum hisda, kutilmagan qiyinchilikni yengib o‘tishda, kashfiyotlarda, muloqotda ehtiyojni qondiradi.

Muloqot orqali animatsiya-yangi va qiziqarli kishilar bilan muloqotda, odamlar ichki olamini ochish va muloqot orqali o‘zligini anglash ehtiyojini qondiradi.

Tinchlantirish orqali animatsiya-odamlarning kundalik ruhiy zo‘riqishi, charchoqdan tinchlantirish ehtiyojini, hamdardlik bildirish, tabiat bilan aloqada bo‘lish orqali qondiradi.

Madaniy animatsiya-shaxsning ma’naviy rivojlangan odamlar ehtiyojini yodgorliklar va mamlakatlar, mintaqalar, xalqlar, millatlar madaniyati zamonaviy namunalariga hamnafas bo‘lishi orqali qondiradi.

Ijodiy animatsiya-insonning ehtiyojini ijodda, o‘z ijodiy yaratuvchanlik qobiliyatini namoyish qilishda qalban yaqin odamlar bilan aloqa o‘rnatish, birgalikda ijod qilish, yaratish orqali qondiradi.

Real animatsion dasturlar ko‘pincha animatsiyaning ushbu turlariga nisbatan majmuali xarakterga ega bo‘ladi. Sanab o‘tilgan animatsiya turlari esa ushbu dasturlarning tarkibiy elementlari hisoblanadi.

Odatda, animatsion dasturlar bir vaqtning o‘zida sof ko‘ngilochar tadbirlari bilan xilma-xil sport o‘yinlari, mashqlar va musobaqalarni o‘z ichiga oladi. Bunday qo‘shilishlar animatsion dasturlarni sog‘lik uchun foydali, qiziqarli xillari bilan yanada boyitadi. Shuning uchun aynan turistik animatsiya va sportning o‘zaro bog‘lab qo‘yib olish borilishida ko‘proq sog‘lomlashtirish-tiklash samaradorligiga erishiladi.

Animatsiya dasturlari faqat dam olish tadbirlari bilan bir qatorda turli xil sport o‘yinlari, mashqlar va musobaqalarni o‘z ichiga oladi. Ushbu kombinatsiya ushbu dasturlarni yanada qizg‘in, qiziqarli va sog‘likni mustahkamlash va tiklash uchun foydali qiladi, shuning uchun turistik animatsiya va sportning o‘zaro bog‘liqligida ko‘pincha eng katta tiklash effektiga erishiladi.

Animatsion dasturlarni tashkil etishda turistik obyektlarda turistlarning turli yosh toifalariga xos xususiyatlarni hisobga olish kerak. Yoshlar juda faol odamlardir va ular uchun asosiysi o‘z ta’tillarini iloji boricha qiziqarli va qiziqarli o‘tkazishdir, shuning uchun yoshlar uchun bo‘sh vaqt dasturi quyidagilarni o‘z ichiga olishi mumkin: KVN, kechalar va diskotekalar,

festivallar va shoular, auksionlar, yarmarkalar, sport kunlar, olimpiada va bahslar, chiqishlar, shuningdek, turli o‘yinlar.

Animatsiya texnologiyasi. Texnologiya deyilganda animatorning mehnat usullari to‘plamini, ushbu mehnatni tashkil etish, moslama va asboblardan foydalanishni tushunish kerak. Animatsion dasturlarni yaratish va sotish (realizatsiya qilish)-murakkab jarayon va ko‘p rejalidir. Chunki u quyidagi vazifalarni hal etadi:

- *animatsiya dasturlarini tuzish;*
- *dasturlar iqtisodiy qiymatini hisoblash;*
- *dasturlarni reklama qilish;*
- *ularni realizatsiya qilish;*
- *animatsion dasturlarni tahlil etgan holda ijodiy ravishda uni amalga tatbiq qilish.*

Ushbu texnologik jarayonlar o‘zida butun bir tizimni mujassamlashtiradi va barcha komponentlar o‘zaro harakatda bo‘ladi.

Animatsion dasturlarni tuzish va realizatsiya qilish tizimi sifatida o‘zaro bog‘langan bir necha tizim osti vazifalar ham mavjud bo‘lib, ular quyidagilardan iborat:

- tizim osti tashkiliy ishlari iqtisodiy, texnik, reklama bo‘limlarining birgalikdagi animatsion faoliyati jamoasi (guruhi)ni tashkil etish;
- instruktorlik-metodik tizim ostida tadbirlar ssenariysini tuzish va qayta ishlash, ekskursiya matnlarini ishlab chiqish, sport o‘yinlari va musobaqalarini tanlab olish, tajribalarni umumlashtirgan holda metodik tavsiyalarni ishlab chiqish bilan poxodlarning marshrutlarini tuzish;
- tizim ostida rejissyorligi rollarni taqsimlash, repetitsiya rejasi, sahnalashtirish;
- texnik tizim osti animatsion tadbirlar uchun maydon (sahna), rekvizitlar, dekoratsiya, yoritqichlar, musiqa kuylari, kostyumlar va boshqalarni tayyorlash.

Barcha tizim ostilar texnologiya tizimini tashkil etadi va animatsion xizmatning ishlashiga asos bo‘lib xizmat qiladi. Animatsion faoliyat o‘ziga xos bo‘lgan qoidalar asosida harakat qiluvchi real va mutlaqo o‘zgacha olamdir. Bu harakatni professionallar, ya’ni kasbiy tayyorgarlikka ega bo‘lgan mutaxassislar amalga oshirish jarayonida imkon qadar ko‘proq

odamlarni jalb qilish uchun qo‘llashadi. Bu yerda animatsion faoliyatni ishlashining o‘ziga xos qonuniyati mavjud.

Animatsion dasturlar tuzish texnologik jarayoni o‘z ichiga quyidagi elementlarni kiritadi:

- faoliyat obyektlari xizmat ko‘rsatiladigan aholi tashrif buyuruvchilar (alohida shaxslar va odamlar jamoalari);
- faoliyat subyektlari: animatsion xizmatlar rahbarlari, mutaxassislari;
- animatsion xizmatning o‘zi (subyektning subyektga o‘zaro ta’sir jarayoni) uning barcha komponentlari bilan.

Texnologik jarayonning barcha ishlash elementlari birgalikda va o‘zaro harakatda bo‘ladi hamda yagona tizimni tashkil etadi. Ushbu tizimda asosiy elementlar-faoliyat obyektlari, odamlar: turistlar, mehmonlar, dam oluvchilar, barcha narsa ularning jismoniy va ma’naviy ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan. Shuning uchun mutaxassis animatorlar ushbu ehtiyojlarni bilishi lozim, har kuni ular auditoriyani, aholi turli guruhlari kayfiyatlari va qiziqishlarini o‘rganishlari zarur. Odamlarni bilmasdan turib, kutilgan natijaga erishish qiyin, auditoriyaga hissiy ta’sir etish va intellektual samaradorlikni oshirish mushkul bo‘ladi.

Yoshlar uchun animatsion dasturlarni yaratish va amalga oshirish texnologiyasi tizim sifatida bir nechta o‘zaro bog‘liq bo‘lgan quyi tizimlardan iborat. Keling, ularning har birini ko‘rib chiqaylik:

1. Tashkiliy-animatsion guruh, iqtisodiy, texnik, reklama bo‘limlarining birgalikdagi faoliyatini tashkil etish.

2. Instruktor-uslubiy tadbirlar ssenariylarini, ekskursiyalar matnlarini yaratish va ishlab chiqish, sport o‘yinlari va musobaqalarini tanlash, keyinchalik tajribani umumlashtirish asosida uslubiy tavsiyalarni ishlab chiqish bilan piyoda yurish marshrutlarini tuzish.

3. Rejissyorlik-rollarni taqsimlash, tayyorgarlik rejalarini tuzish, spektakl, tomoshani sahnalashtirish.

4. Texnik-animatsiya hodisalari, rekvizitlar, dekoratsiyalar, yorug‘lik, musiqa jo‘rligi va boshqalar uchun texnik vositalar (obyektlar, inshootlar, asboblar va boshqalar), platformalar (sahnalar) tayyorlash.

Barcha quyi tizimlar animatsiya xizmatining ishlashi uchun asos bo‘lib xizmat qiladigan texnologik tizimni tashkil etadi. Animatsiya faoliyati bu-o‘ziga xos harakat qoidalariga ega bo‘lgan haqiqiy va juda o‘ziga xos dunyo bo‘lib, ularni amalga oshirish jarayoniga imkon qadar ko‘proq odamlarni jalb

qilish uchun mutaxassislar tomonidan amalga oshiriladi. Bu yerda animatsiya faoliyatining o‘ziga xos naqshlari mavjud.

Yoshlar turizmining ayrim turlari kontekstida ishlab chiqilgan animatsion dasturlar o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Ular turistlarni dam olish va faollashtirishga qaratilgan:

1. Sport animatsion dasturlari sportning u yoki bu turini yaxshi ko‘radigan va dam olish bilan uyg‘unlashtirilgan ma’lum bir tayyorgarlik tizimi bo‘yicha sport turizm majmuasiga sport bilan shug‘ullanish uchun kelgan turistlarga mo‘ljallangan.

2. Sport va dam olish dasturlari turistlar, sport va ochiq havoda ishqibozlar uchun mo‘ljallanganligi bilan sport dasturlaridan farq qiladi, ular uchun turistik majmua toza tabiat va toza havoda faol jismoniy faollik bilan kuch va salomatlikni tiklashning yagona joyi va imkoniyatidir.

3. Sport va ko‘ngilochar dasturlar har qanday yoshdagi turistlarga mo‘ljallangan. Ular turistlarni jozibali, qiziqarli, qiziqarli musobaqalar va zararsiz musobaqalar orqali faol harakatga jalb qilish uchun qurilgan.

4. Sport va ma’rifiy dasturlar turistlarni faol dam olish (piyoda, piyoda sayohatlari) jarayonida ma’naviy-axloqiy qadriyatlar bilan tanishtirishga asoslanadi.

5. Ekskursiya dasturlari har xil turdagi ekskursiyalardan iborat bo‘lib, o‘quv dasturlari turistlarga turli ko‘nikma va malakalarni (suzish va boshqa har xil sport turlari, hunarmandchilik) egallashga yordam beradi.

6. Turistik majmuaning madaniy-ma’rifiy animatsion dasturlari turistni millat, mamlakat, mahalliy aholining madaniy, tarixiy va ma’naviy qadriyatlari bilan tanishtirishga asoslanadi va quyidagilarni o‘z ichiga oladi: muzeylar, teatrlar, kinoteatrlar, san’at galereyalari, bog‘larga tashrif buyurish, ko‘rgazmalar, konsertlar, she’riyat kechalari. Ushbu dasturlarning ba’zilari turistlarning to‘lov qobiliyatiga, ularning intellektual rivojlanish darajasiga bog‘liq.

7. Sarguzashtli o‘yinlar animatsion dasturlari turistning qiziqarli, hayajonli, g‘ayrioddiy bir narsaga tegishi asosida quriladi (masalan, rolli o‘yinlar va musobaqalarda ishtirok etish, g‘orlarni ziyorat qilish, qaroqchilarning sayr qilish, xalq ertaklari va afsonalari oqshomi, tungi sayohat, mavzuli piknik). Ushbu dasturlar jinsi, millati, ta’lim olishdan qat’i nazar talabga ega.

8. Havaskor (ijodiy va mehnat) animatsiya dasturlari turistlarni ijodga jalb qilish, mahalliy aholining milliy xususiyatlariga qiziqish uyg‘otadigan mahalliy hunarmandchilik buyumlarini ishlab chiqarishda raqobatga asoslangan. Bunday dasturda ishtirok etganidan so‘ng mehmon mahalliy milliy tilda muloqot qilishni o‘rganganini, milliy cholg‘u asboblari, raqslari, oshxonasi va hokazolar bilan tanishganini ta’kidlaydi. Ushbu dasturlarning shakllari juda xilma-xil bo‘lishi mumkin: tabiiy materiallardan tayyorlangan qo‘l san’atlari auksioni, havaskor fotosuratlar tanlovi, qum haykallari ko‘rgazmasi, muallif she’rlari va qo‘shiqlari festivali.

9. Ko‘ngilochar va ko‘ngilochar animatsion dasturlarga quyidagilar kiradi: bayram tadbirlari, tanlovlar, festivallar, karnavallar, mavzuli kunlar, yarmarkalar, diskotekalar, raqs kechalari.

10. “Qiziqish bo‘yicha gaplashish” kabi animatsion dasturlar aslida yuqoridagi dasturlarning kombinatsiyasi, ammo bu yerda qiziqishlar, istaklar, temperamentlar va hokazolarga ko‘ra muloqotni rag‘batlantiradigan o‘sha bo‘shashgan, ko‘zga tashlanmaydigan, qulay muhitga ko‘proq e’tibor berish kerak. Ushbu dasturlarni ishlab chiqishda, xususan, quyidagi maqsadlar qo‘yiladi:

- o‘zini namoyon qilish ehtiyojini qondirish;
- turistlarni o‘z malakalarini oshirishga undash;
- ijodiy yo‘nalishdagi o‘yin-kulgi va mahorat yo‘nalishi;
- kundalik muammolar va ruhiy tushkunlikdan xalos bo‘lish;
- madaniyat sohasida qo‘shimcha bilimlarni o‘zlashtirish.

Mehmonlarning ehtiyojlarini qondirish uchun animatsiya dasturlari mavsum davomida mazmuni, intensivligi, vaqti va boshqa mezonlari bo‘yicha o‘zgarishi kerak.

Yoshlar uchun muayyan animatsiya dasturini tayyorlash va o‘tkazish bo‘yicha ishlarni bir necha bosqichlarga bo‘lish mumkin.

Animatsion dasturlarni ishlab chiqish va o‘tkazish bosqichlari. U yoki bu animatsion dasturlarni tayyorlash va o‘tkazish bo‘yicha ishlarni bir necha bosqichlarga bo‘lish mumkin.

Birinchi bosqich (eng katta va mas’uliyatli bosqich)-tayyorgarlik bo‘lib, u o‘z tarkibiga quyidagilarni kiritadi:

- taklif etilayotgan animatsion dastur tahlili;
- maqsad va vazifalarni aniqlash;
- dasturni o‘tkazish joyi va vaqtini tanlash;

- animatsion dasturlarni yoshi, etnik va ushbu xizmat iste’molchilarining boshqa xususiyatlarini hisobga olgan holda loyihalashtirish;
- dasturga kiritilgan animatsion tadbirlar ssenariylarini tanlash yoki tuzish;
- dasturlarni o‘tkazishga sarflanadigan xarajatlar smetasini tuzish;
- ijodiy jamoani tanlab olish, animatsion komanda (guruh) ichida burchlarni taqsimlash;
- texnik tayyorlash: inventarlar sotib olish, dekoratsiya, kostyumlar, rekvizitlar va h.k. tayyorlash;
- tovush va yoritish apparatlarini va boshqa texnik vositalarni o‘rnatish, sahnani jihozlash, fonogramma va boshqalarni tayyorlash;
- repetitsiya o‘tkazish, o‘yin qoidalarini o‘rgatish va b.;
- belgilangan animatsion tadbirlarga reklama kompaniyasini o‘tkazish.

Ikkinchi bosqich-animatsion dasturni o‘tkazish, bu barcha ishtirokchilar uchun eng murakkab va mas’uliyatli ish hisoblanadi. Bu barcha animatorlarning kuchini birlashtirishni taqozo etadi, asabiy zo‘riqishni yengib o‘tish va qo‘yilgan vazifani bajarishni talab qiladi.

Uchinchi bosqich-yakunni chiqarish: o‘tkazilgan dastur tahlil etiladi; tahlil bilan birga iste’molchilar anketa so‘rovlari umumlashtiriladi; dasturni takomillashtirish ishlari olib boriladi. Shunday qilib, texnologik jarayon uch asosiy bosqichni o‘z ichiga oladi: tayyorgarlik qismi, dasturni o‘tkazish va o‘tkazilgan dasturni tahlil qilish.

Animatsion dastur reklamasi. Animatsion dasturning samaradorligi ko‘p jihatdan reklama kompaniyasining to‘g‘ri tashkil etilishiga bog‘liq bo‘ladi. Ma’lumki, reklama tovarlarning iste’molchilik xususiyatlari va xizmat turlarini ularga talabni oshirish maqsadida iste’molchilarga yetkazish hisoblanadi. Shunday bo‘ladiki, hatto ushbu dastur bor turistik korxonalarda ham animatsion dasturlar juda past darajada reklama etiladi.

Animatsion dasturni reklama qilish bu-shunday vositaki, iste’molchida ularga qiziqish uyg‘otish maqsadida mazmuni, xususiyatlari, jozibadorligi haqida ma’lumot beriladi, iste’molchilar reklama qilingan tovarni sotib olish bilan animatsion dastur ishtirokchisiga aylanadi. Animatsion dasturlar

reklamasini ishlab chiqishga kirisha turib quyidagilarga amal qilish zarur bo‘ladi:

- dastur realizatsiyasi, reklama materiallari narxlari va boshqalardan olinadigan foydaga ko‘ra o‘z moliyaviy imkoniyatlari hisobga olingan holda reklamaga moliyaviy xarajatlarni baholash;
- doimiy iste’molchilarni aniqlash va ularni demografik (yoshi, jinsi), etnik belgilari, ijtimoiy maqomi, daromad darajasi va boshqalar bo‘yicha ta’rifini tuzish;
- raqobatchilarni aniqlash, o‘z dasturlarining ustunligini aniqlash va unga reklamada e’tiborni tortish;
- reklamani tarqatish kanallari va usullarini aniqlash.

O‘z firma uslubini ishlab chiqish juda muhim, qaysiki taklif qilinayotgan animatsion dasturlar sifatining kafolati sifatida qabul etiladi. O‘z firma uslubini ishlab chiqish chog‘ida quyidagilarni hisobga olish zarur bo‘ladi:

- faoliyatning asosiy yo‘nalishi;
- ishlab chiqiladigan dasturlarning mo‘ljallangan bozor segmentlari;
- asosiy reklama vositalari;
- ishlab chiqilayotgan dasturlarning xususiyatlari yoki ustunligi.

11.2. Turistlarni qiziqtiruvchi o‘yinlar tashkil etish

Kurortlarda recreant (dam oluvchi)larning dam olishini, hordiq chiqarishini tashkil etish kurort ishlari va turizm mutaxassislarining muhim vazifalaridan biri hisoblanadi. Ko‘p sonli anketa so‘rovlari shuni ko‘rsatadiki, kurortlarda dam olishga keluvchilarning 50-70% asosiy maqsadi dam olish, hordiq chiqarish hisoblanadi. Bu foiz dengiz bo‘yi kurortlari uchun birmuncha yuqori darajada, tor ixtisoslashuvdagi korxonalar uchun esa past ko‘rsatkichga ega bo‘ladi. Har qanday holatda ham dam oluvchilarning bo‘sh vaqtini tashkil etish og‘ir va mushkul vazifa hisoblanadi. Eng avvalo, dam oluvchilarning mehmonxonalar va kurortlarda bo‘lgan davrida bo‘sh vaqtlari juda ko‘p bo‘lishi kuzatiladi.

Keyingi yillarda dam oluvchilarning bo‘sh vaqtlarini tashkil etishda sezilarli o‘zgarishlar ro‘y berdi. Bu esa bir qator sabablar bilan shartlanadi:

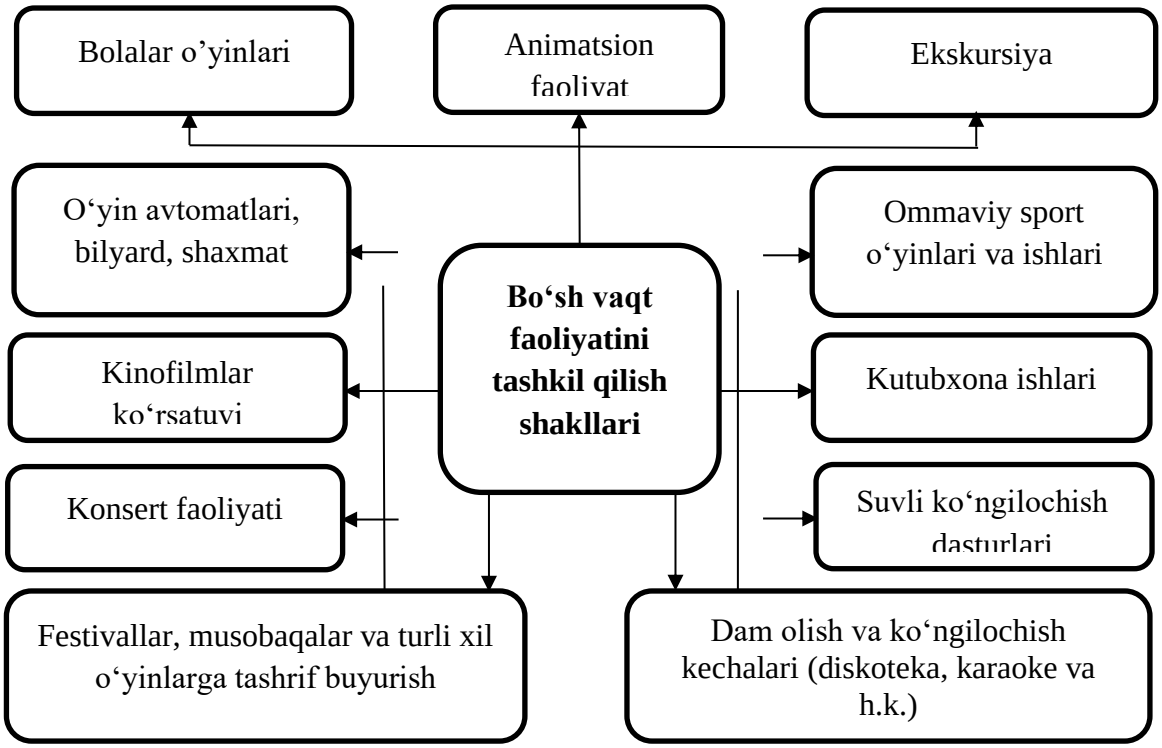
- xorijiy kurortlar tajribasining almashinishi;
- aholi madaniy va ta’limiy darajasining o‘sishi;

- bo‘sh vaqtdan foydalanish tarkibining o‘zgarishi;
- professional teatr, kino va estradalar konsert faoliyati, gastrollarining faollashuvi.

Turistik tarmoqlar xizmatining doimiy iste’molchisi bo‘lgan o‘z ta’tilini dengiz bo‘yi kurortlarida o‘tkazishni tanlagan kishi, shubhasiz, o‘z oldiga birinchi navbatda dam olish, kundalik tashvishlardan xoli bo‘lish, keyingi hayoti uchun zarur kuch-qudrat va his-tuyg‘ularga ega bo‘lishi vazifasini qo‘yadi. Aynan ruhiy holat, kayfiyat va hissiyot ushbu mehmonxonada o‘tkazilgan bo‘sh vaqtdan qoniqish hosil qilish tuyg‘usini belgilaydi.

Mehmonxona xo‘jaligi faoliyatining ko‘p rejali muhim qismi, uning yuksak darajada professionalizm (kasbiy tayyorgarlik) ifodasi animatsiyani tashkil etish hisoblanadi. Bu o‘ziga xos va ta’sirchan reklama shaklidir. U orqali mehmonlarni, ularning tanishlarini qayta jalb etish, ushbu mahsulotni mehmonxona xizmatlari bozorida harakatlanishini amalga oshirish, korxona ishi samaradorligini, daromadligi va rentabelligini oshirishi mumkin.

Mehmonxona raqobatbardoshligini oshirishning inkor qilib bo‘lmaydigan omili, u yoki bu dam olish joyini tanlash huquqi “mehmonxona animatsiyasi” keng ma’nodagi tushunchasini yangi yo‘nalishlar tug‘diruvchi shartlarga aylantirishi mumkin.



11.2.1-rasm. Animatsion bo‘sh vaqt faoliyatini tashkil etish shakllari

Yuqoridagi rasmda keltirilgan animatsion bo‘sh vaqt faoliyatining aniq shaklini tanlash, mehmonxonaning moddiy-texnik bazasi imkoniyatlari, uning joylashgan o‘rni va infratuzilmalari mavjudligi, dam oluvchilar soni, bo‘sh vaqt sohasi xodimlarining kasbiy tayyorgarlik darajasiga bog‘liq bo‘ladi. Bo‘sh vaqtni tashkil etishning nisbatan an’anaviy shakli bu ommaviy sport ishlari, ekskursion ishlar, kinofilmlar ko‘rsatish, dam olish kechalarini o‘tkazish kabilar hisoblanadi.

Ommaviy sport ishlari ham mehmonxonaning o‘z xodimlari, ham tashqaridan jalb etilgan kasbiy tayyorgarlikka ega bo‘lgan mutaxassislar kuchlari bilan o‘tkaziladi. Ekskursion ishlar ham mehmonxonaning o‘z kuchi bilan, ham ixtisoslashgan turfirma tashkilotlari va ekskursion byurolarni jalb etish orqali amalga oshirilishi mumkin. Tajribalar shuni ko‘rsatadiki, ixtisoslashgan turistik ekskursion tashkilotlar xizmatidan foydalanish o‘z kuchi bilan tashkil etishdan ko‘ra maqbulroq.

So‘nggi yillarda kurort mehmonxonalari xo‘jaligida dam oluvchilar uchun kinofilmlar ko‘rsatish, yangi texnologiyalar va yo‘ldosh televidiniya paydo bo‘lishi bilan ikkinchi darajaga tushib qoldi. Eng keyingi texnika vositalari bilan jihozlangan zallarda kichikroq auditoriyalar uchun kinofilmlar translyatsiyasi bundan mustasno.

Dam olish kechalari-bo‘sh vaqtni o‘tkazishning eng ommaviy shakllaridan hisoblanadi va ularni o‘tkazishning juda ko‘p variantlari bilan xarakterlanadi. Bular uchrashuv kechalari, tansa (o‘yin) tadbirlari, jonli musiqa oqshomlari, bayram kechalari, tanlovlar va h.k. bo‘lishi mumkin. Bu tadbirlar ko‘pincha mehmonxonalarning o‘z kuchlari bilan o‘tkaziladi, kamdan-kam hollarda esa professional mutaxassislar jalb etiladi.

Kutubxona xizmati dam oluvchilarning bo‘sh vaqtini o‘tkazishning ancha eski shakllaridan hisoblanadi. Kutubxona ishi ko‘pincha uch yo‘nalishda amalga oshiriladi: bo‘sh vaqtda o‘qish uchun davriy jurnallar, kitoblar va gazetalarni tavsiya etish; turli tematik tadbirlar o‘tkazish; sog‘lom turmush tarzini targ‘ib qilish va boshqalar.

Bo‘sh vaqt faoliyatini tashkil etishning o‘yin shakllari ham kurortlarda juda ommalashgan. Dam oluvchilarga ham sust (qo‘shimcha xodim jalb etmasdan shaxmat, shashka, bilyard), ham faol ko‘ngilochar o‘yinlar (maxsus xodim va animatorlarni jalb etgan holda) taqdim etiladi.

Nisbatan yirik va mashhur mehmonxonalar yanada ahamiyatliroq tadbirlar o‘tkazishadi. Bunda taniqli estrada yulduzlarining konsertlari tashkil

etiladi. Kino va teatr artistlari benefislari va ijodiy kechalari o‘tkaziladi. Turli festivallar, modalar namoyishi, ko‘rgazma va yarmarkalar, umummamlakat ahamiyatidagi konferensiyalar, simpoziumlar uyushtiriladi. Ana shunday tadbirlarni o‘tkazuvchi mashhur markazlar va boshqa ayrim kurort shaharlari hisoblanadi.

Dam oluvchilarning bo‘sh vaqtini tashkil etishda **animatsion servisni** yangi yo‘nalish sifatida qarab chiqishga to‘g‘ri keladi. Ta’kidlash lozimki, animatsion-madaniy faoliyat ko‘proq G‘arbda to‘liqroq namoyon bo‘lmoqda. Xorijda asta-sekin aholining bo‘sh vaqti hajmi ko‘paymoqda, shunga muvofiq bo‘sh vaqt dasturlari va xizmatlari sifatiy ko‘payish jarayonlari kechmoqda. U yerda ko‘ngil ochish industriyasi yarim asrdan avvalroq rivojlana boshlagan, bo‘sh vaqtni tashkil etish tizimining rivojlanishi shuning natijasidir. Bu borada AQSH, Kanada, G‘arbiy Yevropa mamlakatlari (Germaniya, Daniya, Belgiya, Niderlandiya, Finlyandiya) ko‘p ishlarni bajarishga ulgurdilar.

Turistik animatsion servis nisbatan kurort zonalarida ancha taraqqiy etgan bo‘lib, bu yerda u turistik sayohatlar va dam olish sifatini faol oshirishga imkon beradi. Jahondagi barcha kurort zonalarida dam oluvchilarning bo‘sh vaqtini tashkil etishda alohida o‘rin (rol) aynan animatsion servisga daxldor ekanligi chuqur anglab yetilmoqda: faol musobaqalar, o‘yin tadbirlari, turli shoular va bayramlar va h.k. G‘arbda animatsion sektorning asosiy faoliyati kattalar va bolalar uchun bepul xizmatlarni o‘z ichiga olgan kundalik ko‘ngil ochish dasturlari hisoblanadi.

Shunga qaramay har bir mehmonxonaning animatsion bazasi o‘z xususiyatlariga ega bo‘lib, animatsion tipdagi barcha xizmatlarni quyidagi tarzda tizimlash mumkin (11.2.1-jadval).

Har bir turistik joylashtirish obyekti (mehmonxonalar, turistik majmualar, turbazalar va boshqalar) o‘zining kundalik ko‘ngilochar dasturiga ega, qaysiki u dam oluvchilar kontingenti va soni, obyekt joylashgan o‘rni, xodimlar, ovqatlanish jadvali, ekskursiyalar va boshqalarga bog‘liqdir. Turistik sohada muvaffaqiyatli rivojlanayotgan mamlakatlar tajribasi tahlili shuni ko‘rsatadiki, ko‘ngil ochish industriyasi sifatli dasturlar, qimmat turadigan va yuqori sifatli uskunalar, boshqaruvda yangicha yondashuv, yuqori malakali xodimlarni talab qiladi.

11.2.1-jadval

Xorijiy kurortlarda animatsion tipdagi xizmatlar

Standartli	Qo‘shimcha	Eksklyuzivli
Bolalar shaharchasi, o‘yin avtomatlari	Velosipedlar, roliklar, skuterlar ijarasi	Skaladrom
Bolalar xonasi	Tennis maydonlari	Peyntbol-klub
Basseyn, suvli shou va o‘yinlar	Kamondan va arbolitdan o‘q otish	Rollerdrom
Voleybol maydonchasi	Basketbol maydonchasi	Batut
Plyaj	Park	Kompyuter klubi
Diskozon/raqs maydoni	Dayv-markaz (snorkling)	Avtodrom
Grimxona va dijey joyi	Pnevmatik tir	Armrestling klubi
Sport majmua	Qo‘shiq-grin klubi	Mini akvapark

Turistlar uchun maroqli dam olishning asosiy (bosh) xususiyati dam olish davomida ularning ruhiy holati, kayfiyati hisoblanadi. Dam oluvchilarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etishda shuni yodda tutish muhimki, turistik joylashtirish obyektining yuqori sifatli holati o‘z-o‘zidan turist uchun to‘la qonli qulaylikni ta’minlab qolmaydi. Mehmonxona, turistik majmualar devorlarini jonlantirish kerak, dam oluvchilarni, ularni joylashtirganlarni g‘oyalariga singib ketish imkonini berishi lozim-mana qabul qiluvchi tomonning bosh vazifasi. Turistik joylashtirish obyekti shtat tarkibini ishlab chiqishda va xodimlarni dam oluvchilar ruhiy holatiga ta’sirini tahlil etishda shuni e’tiborga olish kerak-ki, mehmonxona xo‘jaligida u yoki bu ruhiy muhitni yaratishda animatsion servis xodimlari-animatorlar asosiy o‘rin egallaydilar.

Pirovard natijada aynan ularning shaxsiy sifatlari va turistlarda shinamlik, qulaylikni his etish tuyg‘usini uyg‘otish mahorati mehmonxona va turistik majmualar mehmonlari to‘la qonli dam olishini ta’minlaydi.

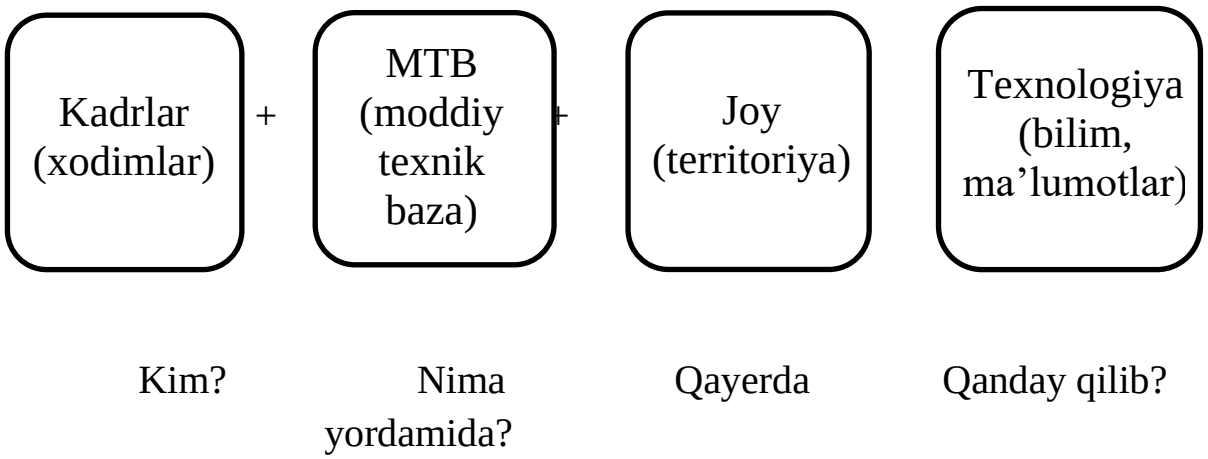
Animator turistik bozorda turistik sport mahsulotlarini shakllantirish va ilgari surish bo‘yicha mutaxassis va turistlarni sport-sog‘lomlashtirish faoliyatini tashkil etuvchidir. Animatsion sektor professional komandasi o‘yinlar, tanlovlar va sport musobaqalarini tashkil etadi va o‘tkazadi. Tomoshaga teatr va raqs shousi, komediyalar, klassik musiqa ishtirokchilarini

taklif etadi, kinofilmlar namoyish qiladi, plyajda kechalar o‘tkazadi va h.k. Mehmonxonalar animatsion sektorlari faoliyati servisdagi ayrim kamchiliklarni bartaraf etib, mehmonxonaning daromad olishini ko‘paytiradi.

Bo‘sh vaqtni o‘tkazishning har qanday usuli u psixologik jihatdan o‘zini oqlagandagina yaxshi. Ishi doimiy zo‘riqishni talab etadigan odamlar uchun dam olish, hordiq chiqarish, charchoq va zo‘riqishni bartaraf etish foydalidir. Ayrim odamlar esa aksincha o‘z kuchini faollashtirishga zarurat sezadi. Bundan tashqari, animatsion faoliyatni majburiy tarzda dam oluvchilar kontingenti jins, yosh xususiyatlarini hisobga olgan holda tashkil etish talab etiladi. Shu nuqtai nazardan ushbu joyda joylashgan madaniy-bo‘sh vaqt muassasalarining birgalikda amalga oshiriladigan maqsadli dasturlarini ishlab chiqish zarurati yuzaga keladi.

Dam olish dasturi qancha xilma-xil bo‘lsa, u shunchalik qiziqarli bo‘ladi. Bu ayniqsa, bolalar uchun animatsion dasturlar ishlab chiqishda g‘oyat dolzarbdir.

Animatsion servis bir necha asosiy komponentlarda mujassamlashadi. Qulay, tashqi sharoit hisobga olingan holda animatsion loyihani amalga oshirish shakli quyidagi ko‘rinishni hosil qiladi (11.2.2-rasm).



11.2.2-rasm. Animatsion loyihani amalga oshirish shakli

Joylashtirish obyektida kundalik animatsiya dasturi o‘z tarkibiga quyidagilarni kiritishi mumkin:

- kattalar uchun sport o‘yinlari va musobaqalar (plyajda yoki basseynda aerobika, voleybol, suv to‘pi, stol tennisi, kamondan va pnevmatik to‘pponchadan o‘q otish va b.);

- bolalar dasturlari (bolalar maydonchasi yoki basseynda o‘yinlar va tanlovlar, kechki ko‘ngilochar dasturlari, tematik bayramlar);
- kechki shou dasturlar (shou tanlovlar, o‘yin shoulari, komik shoular, diskotekalar, estrada jamoalari, badiiy havaskorlik chiqishlari, tematik oqshomlar o‘tkazish diskolari, jonli musiqa va h.k.).

Shunday qilib, o‘z ichiga animatsiya barcha turlarini qamrab olgan animatsion dasturlar xilma-xilligi animatsion komandalarning yuqori malakali, ishchan, xayrixoh va tashabbuskor ijodiy xodimlari tomonidan hayotga tatbiq etiladi. Bu muassasa obro‘yini oshirish imkonini beradi, uning raqobatbardoshligi ustunligini ta’minlaydi, mehmonlarni ushbu mehmonxonaga yana kelishini kafolatlaydi, chunki mehmon aynan o‘ziga yoqib qolgan joyga qaytadi.

11.3. Sport mashg‘ulotlari bilan bog‘liq o‘yinlarni tashkil etish

Sport animatsiyasi nazariy tayyorgarlikni talab qiladi, chunki nazariy zamin mavjud bo‘lgan taqdirdagina muvaffaqiyatga erishish mumkin.

Sport animatsiyasi zamirida sog‘lom turmush tarzi yotadi. U inson o‘z ijtimoiy, kasbiy va maishiy funksiyalarini bajarishiga ko‘maklashadigan barcha omillarni birlashtiradi. Sog‘liqni saqlash va mustahkamlash sport animatsiyasining asosiy vazifalari hisoblanadi.

Animatsion tadbirlar majmuida turli-tuman sport mashg‘ulotlari, bellashuvlar va tanlovlarga alohida e’tibor qaratiladi. Bu yerda insoniyat mazkur sohada yaratgan barcha usullar va vositalardan foydalanilishi mumkin. Bular shartlari va qoidalari tanish o‘yinlar, shu yerning o‘zida ishlab chiqilgan yangi o‘yinlar, dam oluvchilar taklif qilgan, takomillashtirilgan, mazkur vaziyatga moslashtirilgan va qo‘shni mehmonxonadagi hamkasblardan o‘zlashtirilgan o‘yinlar bo‘lishi mumkin.

O‘yinlarda animatorlar o‘yinchilar, boshlovchilar va hakamlar sifatida ishtirok etadilar. Ularning vazifasiga qiziqishni kuchaytirish va o‘yin jarayonini nazorat qilish, yuz berishi mumkin bo‘lgan ziddiyatli vaziyatlarni tartibga solish kiradi. O‘yin vaqtida animator qoidalarni aniq bayon etadi, uning uzluksizligini, xavfsizlikni, uyushqoqlikni ta’minlaydi, o‘yin oxirida g‘oliblarni e’lon qiladi.

Animatorlar shunday bir muhitni yaratishlari lozimki, yaqin atrofda dam olayotgan turistlarda ham o‘yinga qiziqish uyg‘onib, ular ham asta-sekin shu o‘yinga qo‘shilib ketishlari kerak. O‘yinlarning qizg‘in, tortishuvli

xususiyati odamlarga o‘z imkoniyatlari, qobiliyatlari va iste’dodlarini namoyon etish va ro‘yobga chiqarishga ko‘maklashadi. Bundan tashqari, guruhli o‘yinlar odamlarni bir-biriga yaqinlashtiradi.

Binobarin, amalda yaratiladigan raqobat muhiti odamlarda hamjihatlik va yelkadoshlik tuyg‘ulari shakllanishiga ham ko‘maklashadi, bu esa animatorlar oldida turgan asosiy vazifadir.

Mehmonxonalarda amalga oshiriladigan animatorlik faoliyatining muhim yo‘nalishlaridan biri bolalar uchun mo‘ljallangan animatsiya hisoblanadi.

To‘rt va besh yulduzli mehmonxonalar hududida bolalarning maxsus klublari faoliyat olib boradi: 3-12 yashar bolalar uchun “mini” klublari, 12-15 yashar o‘smirlar uchun “yunior” klublari. Bu yerda ota-onalar o‘z farzandlarini tajribali (odatda, pedagogik ma’lumotga ega bo‘lgan) animatorlarga ishonib topshirib, o‘zlari xotirjam sayr qilishlari yoki plyajda hordiq chiqarishlari mumkin.

Mehmonxonada mini-klub mavjudligi haqida mehmonxona holida, restoranga kiraverishda yoki plyajga chiqish joyida o‘rnatilgan ulkan stendda xabar beriladi. Stendda klubning ish jadvali va bolalar uchun o‘tkaziladigan tadbirlar ro‘yxati aks ettiriladi. Bu mehmonlarga mehmonxonaga kirish vaqtidayoq tez mo‘ljal olish va o‘z farzandlarini ayni shu klubga joylashtirish uchun imkoniyat yaratadi. Mini-klub nomi har xil bo‘lishi mumkin, lekin amalda u mazkur bo‘limning siyosati va shiorini belgilaydi (“Pushti flamingo”).

Ish rejasi, mehmonxonadagi animatsion faoliyatning umumiy rejasi kabi, oldindan tuziladi va mashg‘ulotlarni o‘tkazish jarayonida, mavjud bolalar kontingentiga va boshqa sharoitlarga qarab, unga tuzatishlar kiritilishi mumkin. Bu rejada bolaning o‘sishi va shakllanishi uchun zarur bo‘lgan sport va madaniy tadbirlar uyg‘un birikishi lozim.

Mini-klubda animator bo‘lib ishlash juda sermashaqqat ish. Bu kasbni tanlagan odam turli yoshdagi bolalarning fiziologik va psixologik xususiyatlarini hisobga olishi, har qanday bolada qiziqish uyg‘otadigan sharoitlar yaratishi, u o‘zini shaxs sifatida namoyon etishi va ro‘yobga chiqarishi uchun imkoniyat yaratib berishi lozim.

Har kun albatta tanishish bilan boshlanadi (bolalar davra qurib turadilar va o‘z ismlarini aytadilar, boshqalarning ismlarini takrorlaydilar 245 va eslab qoladilar) va o‘z mavzusiga ega bo‘ladi. Bu mavzu sport va ma’rifiy

mashg‘ulotlar va bellashuvlar jarayonida, birgalikda sahnaga qo‘yilgan spektakllar, konsertlar va bayramlar chog‘ida to‘liq yoritiladi.

Kechqurun barcha tomoshaga to‘planadi. Bu yerda animatorlar yordamida o‘z kiyimi va qiyofasini o‘zgartirgan bolalar o‘zlari oldindan yodlagan ijrolarini o‘ynaydilar.

Shunday qilib, mehmonxonada mini-klubning ishi sermashaqqat ijodiy jarayon. Bolalar animatorining vazifasi bolalarning bo‘sh vaqtini tashkil etish, ularning ma’rifiy, jismoniy va ruhiy sohalarini rivojlantirishdangina emas, balki bola mini-klubda o‘tkazgan har bir kun ulkan voqea, bayramga aylanishiga, uning yodida dam olishdan olingan yorqin taassurot sifatida bir umr saqlanib qolishiga erishishdan iborat.

Madaniy dam olish tadbirlari. Quyidagilar mehmonxonalarda turistik xizmatlar ko‘rsatish, madaniy dam olish animatsiya faoliyatining asoslari hisoblanadi:

- ✓ tadbirlarni o‘tkazishga majmuali yondashuv;
- ✓ tadbirlarni tanlash erkinligi;
- ✓ teatrlashtirish: turli-tuman usullar va san’atning barcha turlari (tasviriy san’at, musiqa, adabiyot)dan foydalanish, bunda voqea jarayoni ssenariy bilan belgilanadi;
- ✓ personifikatsiya.

Bunday tadbirlarning tashkil etishning an’anaviy shakllariga quyidagilarni kiritadilar:

- karnaval (parad, maskarad, ko‘cha namoyishi tarzidagi xalq sayli);
- raut (raqslarni nazarda tutmaydigan odamlar yig‘ilishi);
- banket (zamirida to‘kin-sochin dasturxon atrofida gurung yotuvchi odamlar yig‘ilishi);
- misteriya (diniy mazmundagi pyesa asosida teatrlashtirilgan tomosha);
- raus (taqdimotlar, madaniy dam olish tadbirlaridan oldin tomoshabinlarni chorlash tadbiri);
- marosim (belgilangan tartibga qat’iy rioya etilgan holda o‘tkaziladigan tadbir);
- shou, ommabop tomosha.

Mehmonxona uchun ko‘ngilochar tadbirlar dasturini samarali tuzishga bir qator mezonlar ko‘maklashadi. Ular mazkur dasturni tuzishga kirishishdan oldin quyidagilarni aniqlab olishni talab etadi:

- tadbir janri (drama, klounada, musiqali va h.k.). Bunda nomerlar va fragmentlar uyg‘unligi mazkur tomoshaning yaxlit manzarasi hosil bo‘lishiga erishish imkoniyatini berishi lozim;
- mazkur tadbir nomi. U ishtirokchilar mazkur tadbir haqida tasavvur hosil qilishlariga ko‘maklashishi va uning mohiyatini yoritishi lozim;
- ssenariy rejasi. Unda tadbir elementlari, fragmentlari, voqealari, personajlari ro‘yxati keltirilishi, ularning munosabatlari va harakatlariga tavsif berilishi lozim. Tugun, kulminatsiya va yechim bo‘lishi shart;
- ssenariy. Unda ssenariy rejasining bandlari mufassal bayon etilishi lozim;
- rejissyor rejasi. Bu adabiy asarni harakatlar tiliga o‘tkazishni (agar tomosha adabiy asar motivlari asosida qo‘yilayotgan bo‘lsa), harakatlarning uzluksiz zanjirini tuzish va ularni muvofiqlashtirishni, texnika, yorug‘lik va tovushlar bilan ishlashni nazarda tutadi.

Bundan tashqari, mazkur tadbir yoki tomosha qayerda o‘tkazilishini (yozgi maydonchada, barda, basseyn yaqinida), uning maromi va sur’atini belgilash ham muhimdir.

Kechki tomoshalar mehmonxona ko‘ngilochar tadbirlar dasturining asosiy qismi hisoblanadi. Ular mazmun jihatidan rang-barang va barcha dam oluvchilar uchun qiziqarli bo‘lishi lozim. Odatda, ularda animatorlarning barchasi ishtirok etadi. Tashkilotchilar har bir tomosha yorqin va esda qoladigan bo‘lishiga erishishga harakat qiladilar.

Shakl jihatidan ham kechki tomoshalar rang-barang bo‘ladi. Xususan, animator-aktyorlar tomonidan o‘ynalgan, hayotdan olingan sahna va zaldagi tomoshabinlar, u yoki bu rolga oldindan taklif qilingan mehmonlar ishtirokidagi jiddiy teatrlashtirilgan tomosha bo‘lishi mumkin.

Animatsiya tizimida markaziy o‘rinni animatsiya bo‘yicha menejer egallaydi. U bevosita bosh menejerga bo‘ysunadi, bosh menejer esa, o‘z navbatida, mehmonxona egasiga bo‘ysunadi. Keng soha mutaxassisi sanalgan animatsiya faoliyati menejeri aholi turli guruhlarining ijtimoiy madaniy qiziqishlarini aniqlashi, qondirishi va rivojlantirishi, maqsadli animatsion dasturlarni va ularni amalga oshirish ijtimoiy texnologiyalarini ishlab chiqishi, turizm sohasida innovatsion harakatlarni rag‘batlantirishi, animatsiya faoliyatini tashkil etish iqtisodiy mexanizmlarini boshqarishi, madaniy-estetik ijodni rivojlantirishning samarali pedagogik metodikalarini amalga joriy etishi lozim.

Mutaxassis-animator sotsiologiya, iqtisod, siyosatshunoslik, huquq, boshqaruv nazariyasi, rejissura asoslari va boshqa bir qancha muhim fanlardan bilimlarga ega bo‘lishi lozim. Bu bilimlar birdan -bir maqsad sifatida emas, balki ijtimoiy-madaniy faoliyatning bosh vazifasi-insonni jahon madaniyati yutuqlari bilan oshno etish, uning ijodiy imkoniyatlarini har tomonlama rivojlantirishni amalga oshirishning muhim vositasi sifatida amal qiladi.

Menejer-animator o‘z qo‘l ostidagi muvaqqat jamoani boshqarishning psixologik-pedagogik asoslarini bilishi, yoshi, tarkibi, ma’lumoti, ijtimoiy holatiga ko‘ra farq qiladigan rang-barang turistik jamoalarda lider bo‘lishi, atrofdagilar fikriga ta’sir ko‘rsata olishi lozim. Liderlikka moyillik, ya’ni tashabbus ko‘rsatish, odamlar e’tiborini tortish, ularga yo‘l ko‘rsatish, ularga muammolarning yechimlarini taklif qilish va o‘z tarafdorlari tilida so‘zlashishga qodirlik ulkan ahamiyat kasb etadi.

Menejer-animatorlar yuksak amaliy fazilatlarga, odamlar psixologiyasiga doir chuqur bilimlarga, aniq yo‘lga qo‘yilgan mexanizm sharoitida ishlash amaliy ko‘nikmalariga ega bo‘lishlari lozim. Animatsiya bo‘yicha menejerga bo‘ysunadilar:

- metodist-animator (xoreograf). U ssenariylarni tayyorlash va tomoshani sahnaga qo‘yish, kostyumlarni ishlab chiqish va repetitsiyalar o‘tkazish bilan shug‘ullanadi;
- tashkilotchi-animator. U animatsiya faoliyatini tashkil etish jarayonini barcha zaruriy ashyolar bilan ta’minlaydi.

Animatsiya faoliyati bilan shug‘ullanuvchi komandaning bevosita a’zolari hisoblangan kishilardan tashqari, tadbirlar va tomoshalarni yanada yorqin va ko‘rkam qilishga rassom ham yordam beradi (agar u animatorlar orasida bo‘lmasa). U tomoshalarga dekoratsiyalarni tayyorlaydi, anonslar va afishalarni chizadi. Chevar esa animatorlarning kiyimlarini tikadi va ular doimo tayyor holatda bo‘lishi uchun javob beradi.

Animator bo‘lish oson ish emas. Animator muayyan ish ko‘nikmalariga ega bo‘lishi, shuningdek, mazkur ish bilan shug‘ullanishga psixologik jihatdan tayyor bo‘lishi lozim. Bundan tashqari, raqslar, mavsumga dasturni ishlab chiqish, sport o‘yinlari va musobaqalar o‘tkazish bo‘yicha maxsus seminarlar va amaliy mashg‘ulotlar tashkil etiladi va o‘tkaziladi. Har ikki haftada animatsion dastur o‘zgaradi, shu tufayli ham animatorning ish kuni juda qizg‘in o‘tadi.

Kun ertalab soat yettida boshlanadi. Shaxsiy gigiyena, badantarbiya, nonushta. Soat to‘qqizda animatorlar majlisga yig‘iladilar, bu yerda bo‘lg‘usi kunning tashkiliy masalalari hal etiladi, shundan so‘ng mehmonlar bilan muloqot-yoga mashg‘ulotlari, ertalabki gimnastika boshlanadi.

Tushlikdan va basseynda suv gimnastikasidan so‘ng kechki ovqatgacha tanaffus e’lon etiladi, kechki ovqatdan keyin esa animatsion dastur: spektakllar, mehmonlar bilan raqslar, barlarda muloqot, ko‘ngilochar tadbir va tomoshalar o‘tkaziladi.

Animatorlar bilan birga qo‘shiqchilar, professional raqqoslar va mashshoqlar ishlaydilar. Ularni ko‘pincha oqshomga mehmonxona ma’muriyati taklif etadi va ularning xizmatiga haq to‘laydi.

Butun jahonda turizmning o‘sishi va rivojlanishi professional turistik ta’lim mazmuni va uni tashkil etishga kuchli ta’sir ko‘rsatmoqda. Mutaxassislarning baholashlariga ko‘ra, hozirgi vaqtda turistik marshrutlar va safarlar tarkibiga, mehmonxonalar ishiga madaniy-ma’rifiy, sport, ko‘ngilochar tusdagi animatsion dasturlarning kiritilishi ularning obro‘yini oshiradi va turistik xizmatlar bozorida ularga bo‘lgan talabning kuchayishiga ko‘maklashadi.

Mehmonxonalarda animatsiya qulay psixologik muhitni yaratishda ulkan rol o‘ynaydi. Shu tariqa u mehmonlar bu yerga qayta tashrif buyurishlari uchun zamin yaratadi. Mazkur mehmonxonaning obro‘yini oshishiga va uning daromadlari ko‘payishiga ko‘maklashadi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar:

1. Mehmonxonalarda tashkil etiladigan “animatsiya” tushunchasiga ta’rif bering.
2. Turistik animatsiya qanday funksiyalarni bajaradi?
3. Turistik animatsiyaning asosiy tiplarini xarakterlang.
4. “Mehmonxona animatsiyasi” tushunchasiga nimalar kiradi?
5. Animatsion dasturlarni yaratish va amalga oshirish texnologiyalarining o‘ziga xosligi nimada?
6. Animatsion dasturlarni o‘tkazish va amalga oshirish bosqichlarini xarakterlang.
7. Mehmonxonalar animatsiyasida bo‘sh vaqt faoliyatini tashkil etishning qaysi shakllari ajratiladi?

8. Nisbatan ommalashgan mehmonxona animatsion dasturlariga misollar keltiring.
9. Mehmonxonada kechki shou, jonli musiqa yoki mavzuli kechalar kabi qanday ko‘ngilochar tadbirlar tashkil etiladi?
10. Turistlarga qanday madaniy tadbirlar yoki dasturlar taklif etiladi, masalan, pazandachilik darslari, hunarmandchilik ustaxonalari yoki til kurslari?

XII BOB. MEHMONXONA XODIMLARI FAOLIYATINI TASHKIL ETISH

Tayanch so‘z va iboralar: ta’lim va rivojlanish, ish tartibi, kasb mas’uliyati, muloqot va hamkorlik, motivatsiya va rag‘batlantirish, ish faoliyatini baholash, mojarolarni boshqarish, jamoa va yetakchilik, xizmat ko‘rsatish, yangi xodimlarni moslashtirish, mukofot va bonus tizimlari, mehmonlar bilan ishlash va shikoyatlarni ko‘rib chiqish, xodimlarning xavfsizligini ta’minlash.

12.1. Mehmonxonalarda xodimlarni boshqarish

Mehmonxonalarning rivojlanishida xizmat qiluvchi xodimlar alohida rol o‘ynaydi. Bitta mehmonxonada turli kasbdagi mutaxassislar ishlaydi (5 tadan tortib to 10 mutaxassislikkacha), mehmonga ko‘rsatiladigan har qanday xizmat bir nechta xizmatlarning kooperatsiyalashuvini talab qiladi va albatta, turli mutaxassisliklarning ishini muvofiqlashtirib turishni taqozo etadi. Shundan turli xil xizmatlar va turli mutaxassislarni muvofiqlashtirib turish muhimligi kelib chiqadi, qaysiki ular shunday tarzda hamkorlikda ishlashlari kerak-ki, mehmonda paydo bo‘ladigan muammolar tezda va osonlikcha mehmonxona rahbariyatining aralashuvisiz hal etilishi lozim.

Mehmonxona xodimlari ishida ayniqsa, bevosita mehmonlar bilan munosabatda bo‘ladiganlarda turli xil odamlar bilan umumiy til topishish, alohida mahorat ko‘rsatishni talab qiladi. Chunki mehmonxonada yashovchilar orasida boylar va kambag‘allar, yoshlar va keksalar, og‘ir, vazmin va jizzakilar, hushyorlar va piyonistalar, turli millat vakillari va har xil kasb egalari, shuningdek, jinoiy elementlar ham uchrab turadi.

Mehmonxona bu-o‘ziga xos to‘xtovsiz xizmatlarni ishlab chiqaruvchi korxona hisoblanadi. Chunki u sutkasiga 24 soat, yiliga 365 kun to‘xtovsiz ravishda ishlaydi. Shu bois mehmonxona menejerlarining ish kuni me’yorlashmagan va deyarli hamisha 8 soatdan ko‘p (ko‘pincha haftasiga 70 soatgacha)dir. Bunda menejer (boshqaruv) ishi yuqori darajali shtatlar va hujjatlar bilan ishlash, bevosita telefon orqali so‘zlashuv, nisbatan qisqa vaqt aloqada bo‘lishdagi ulushi yuqoriligi bilan xarakterlanadi. Menejer zudlik bilan qarorlar qabul qilish mahoratiga ega bo‘lishi, har qanday kutilmagan holatlarga tayyor turishi (masalan, bitta “prezident” nomeriga da’vogar ikki

VIP shaxsning bir vaqtda kelishi) lozim. Bularning barchasi yuqori asabiy yuklanish darajasi bilan kechadi.

Mehmonxonaning o‘ziga xos ish xususiyatlari shuning bilan bog‘liqki, unda ishlab chiqarishning muammoli masalalari maksimal darajada tez hal etilishi zarur. Hozirgi zamon sharoitida mehmonlar tez xizmat ko‘rsatilishini talab qilishadi. Bir qator turdagi xizmatlarni ko‘rsatish esa qisqa vaqtda, ya’ni daqiqalar va soniyalar bilan o‘lchanadi xolos.

Xizmatlarning shunday darajada bo‘lishi bejiz emas. Chunki mehmonlar bilan muloqotda bo‘ladigan mehmonxonaning xodimlariga mehmonlar bilan muloqotda bo‘lmaydigan xodimlari bilan taqqoslanganda talablar o‘ta qat’iy bo‘ladi. Shuningdek, muloqotda bo‘ladigan xizmat qiluvchi xodim mehmonxonadagi tartib-qoida va talablarga qat’iy amal qilishi zarurdir. Bu tartib-qoida va talablar esa quyidagilardan iborat bo‘ladi:

- mehmonxonaning har bir xizmat ko‘rsatuvchi xodimi tashqi ko‘rinishi jihatidan istarasi issiq va yoqimli bo‘lishi;
- xulq-atvor jihatidan o‘ta odobli va tartib-intizomli bo‘lishi;
- mehmonlar bilan muomala qilish madaniyati va odob-axloq psixologiyasiga ega bo‘lishi;
- har doim hozirjavob va hamisha xizmatga tayyor, shay turishi;
- mehmonlarni qabul qilishda va kuzatib qo‘yish paytida talab darajasida chet tilini bilishi;
- yoshi bo‘yicha yoshroq bo‘lishi (ko‘pincha 30-35 yoshdan katta bo‘lmagan) va boshqalar.

Mehmonxona boshqaruvi mutaxassislari orasida muloqot zonasi xodimi klassifikatsiyasi ancha taniqli va mashhur bo‘lib, u to‘rtta asosiy tipga bo‘linadi:

- ***“Muzlatilgan xodim”*** u mehmonlar murojaati va iltimosiga juda sustlik bilan qaraydi. Mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatishda lozim bo‘lgan qiziqish va tashabbusni ko‘rsata olmaydi. Ya’ni u kam tashabbus ko‘rsatadi, mehmonlar bilan suhbatga va munosabatga kirishishda faollik ko‘rsata olmaydi.
- ***“Gastrofabrika xodim”***-mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda konveyer texnologiyasi bo‘yicha ishlovchi, ularning istaklarini tez va ko‘proq xizmat ko‘rsatish zaruratini ham hisobga olmaydi.

- **“*Do‘stona munosabatdagi xodim”***-unga xushmuomalali, qiziquvchanlik, xayrixohlik, yon berish kabi xislatlar xos bo‘ladi. Ammo unda mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish vaqtida amaldagi harakati yo‘qdir.
- **“*Professional xodim”***-yuqori darajada xizmat ko‘rsatuvchi va mehmonlarni qabul qilish uchun zarur sifatlarga va xislatlarga egadir.

So‘nggi yillarda mehmonxona xo‘jaligida yangi texnologiyalar qo‘llanilishining kengayishi bu yerda ish joylari qisqarishiga olib keldi. Bu esa, o‘z navbatida, mehnatni tashkil etishning muqobil usullari qo‘llanishiga, boshqaruvda ijodiy va novatorcha yondashuvlarning ko‘payishiga sabab bo‘ldi. Hozirda chet elda boshqaruv muammolari bilan shug‘ullanuvchi olimlar moliya va tijorat faoliyatini rejalashtirish muammolarini xodimlarni boshqarish muammolari bilan bog‘lashga tobora ko‘proq e’tibor bermoqdalar. Xodimlarni boshqarish xodimlarni tanlashni, ularni tayyorlash va qayta tayyorlashni, ular o‘rtasidagi munosabatlarni va, nihoyat, ularni rag‘batlantirishni o‘z ichiga oladi. Katta mehnat sarfini talab qiladigan mehmonxona xo‘jaligida odamlar kompaniyaning eng muhim aktivi hisoblanadi. Binobarin, xodimlarni boshqarish mazkur qudratli aktivlarni muvofiqlashtirish vazifasini bajaradi va kompaniya menejmenti tizimi va uslubini tarqatish va rivojlantirish ishiga qo‘shilgan katta hissa hisoblanadi. Xizmatlar ko‘rsatish sohasida mijozlarning talablariga javob beradigan xodimlarni to‘g‘ri tanlash juda muhim. Ko‘pgina xodimlar mijozlar bilan bevosita aloqa qiladi va tashkilotning asosiy maqsadlariga erishish jarayoniga o‘z-o‘zidan jalb etiladi, xizmat ko‘rsatish sifati esa nafaqat ularning mahoratiga, balki onglilik darajasiga ham bog‘liq bo‘ladi. Xizmatlar ko‘rsatish sohasida mijozlarni qanoatlantirishga xodimlarning xushmuomalaligi, jonkuyarligi bilan ham erishish mumkin. Ularni samarali boshqarish esa xodimlarni boshqarishning muhim funksiyasiga aylanadi.

Mehmonxona xo‘jaligidagi kompaniyalarning aksariyati xodimlarni yordamchi komponent deb hisoblab, ularni boshqarishga lozim darajada e’tibor bermaydi. Ammo bu noto‘g‘ri, chunki mehmonxona xo‘jaligida odamlar hech bo‘lmasa korxonaning tarkibiy qismi va pirovard mahsulotning ajralmas tarkibiy qismi hisoblanadi, buning uchun tashkilotlar mijozlardan haq oladi. Masalan, mehmonxonada mehmon nafaqat yashash, xavfsizlik, tozalik uchun, balki mehmonxona xizmatchilarining e’tibori uchun ham haq to‘laydi. Kompaniyaning pirovard maqsadlarida xodimlar va ularning

majburiyatlari, shuningdek, xodimlar o‘rtasidagi oqilona munosabatlar ahamiyatining oshishi so‘nggi vaqtlarda ilmiy adabiyotlarda “xodimlar”, “personal” atamalari o‘rniga “inson resurslari” atamasi tobora ko‘proq qo‘llanilishiga sabab bo‘lmoqda. Biroq, “xodimlarni boshqarish” atamasi bilan “inson resurslarini boshqarish” atamasi o‘rtasida jiddiy farq mavjud emas. Chet el olimlari ta’kidlashiga qaraganda, “xodimlarni boshqarish” atamasi o‘tgan tarixiy bosqichda qoldi, inson resurslarini boshqarish esa xodimlarni boshqarish bilan shug‘ullanadigan yaxshi menejerlar qo‘llashi lozim bo‘lgan yangi atamadir[45].

Shuni qayd etish kerak-ki, xodimlarni boshqarishdan farqli o‘laroq, inson resurslarini boshqarish qisqa muddatli istiqboldan ham ko‘ra ko‘proq uzoq muddatli istiqbolga, byurokratik tuzilmadan ham ko‘ra ko‘proq organik tuzilmaga, mehnat qiymatini mumkin qadar kamaytirishdan ham ko‘ra ko‘proq mehnatdan mumkin qadar ko‘proq foydalanishga taalluqli bo‘lishi mumkin. Mehmonxona xo‘jaligida uzoq muddatli istiqbolda inson resurslaridan biznesning bosh strategiyasi sifatida foydalanishning samaradorligini oshirishga e’tibor kuchayadi. Mijozlarga xizmat ko‘rsatishning sifati menejmentdan inson resurslarini rivojlantirishga ko‘proq e’tibor berishni talab qiladigan xodimlar ta’siri ostida ta’minlanadi. Mehmonxona sanoati kompaniyalari mijozga yo‘naltirilgan korxonaga aylanish uchun xodimlar farovonligini oshirish va ularni rivojlantirishga, ularda tashabbuskorlikni oshirishga ko‘proq mablag‘lar joylashtirish zarurligini anglab yetmoqda. Bularning barchasiga bir zumda erishib bo‘lmaydi, bu yo‘nalishda uzoq zahmat chekish talab etiladi.

Hozirgi biznesda sifatga e’tiborni kuchaytirish inson resurslarini boshqarish xizmatidan mehmonxona sanoati korxonalarini oldingiga qaraganda malakaliroq xodimlar bilan ta’minlashni taqozo etadi. Mazkur xizmat tobora murakkablashib borayotgan huquqiy muhitda ishlay oladigan qilib tuzilishi va tarkib toptirilishi lozim. Shu bilan birga, yuqori malakali xodimlar mehnatiga munosib haq to‘lash ta’minlanishi kerak. Shu sababli inson resurslarini boshqarish xizmati mehmonxona sanoati korxonalariga o‘zgaruvchan biznes muhitida o‘z o‘rnini topish imkonini beradigan jarayonlarni boshqara oladigan tarzda tashkil etilishi, komplektlanishi va kasbiy jihatdan tayyorlanishi lozim.

[45] Cuming M.W. The Theory and Practice of Personel management. Sixth edition, Heinemann, 2000

Mehmonxona sanoatiga bag‘ishlangan chet el adabiyotlarida so‘nggi yillarda inson resurslari bilan bog‘liq jarayonlar, inson resurslari oldida turgan muammolar, ularning faoliyati, huquqlari va kelajagi haqida ko‘p yozilmoqda. Ammo mazkur jarayonlarni boshqaruvchi odamlar haqida esa juda kam gapirilmoqda.

Shunday tadqiqotlardan birida Kanadadagi 83 ta mehmonxonaning xodimlar bo‘yicha menejerlari so‘rovdan o‘tkazildi. So‘rovdan o‘tkazilganlarning aksariyatini, aniqrog‘i, 63% ni 39 yoshdan oshgan ayollar tashkil etgan, 60%i esa o‘z lavozimida to‘rt yildan kamroq ishlayotgan bo‘lgan. Garchi so‘ralganlarning yosh doirasi uncha katta bo‘lmasa-da, so‘rov faqat bir mamlakatda o‘tkazilgan va ushbu tahlil natijalarini dunyoning boshqa ilg‘or turistik mintaqalariga tatbiq etish mumkin emas. Biroq axborot shu yo‘nalishda amalga oshiriladigan kelgusi tadqiqotlar uchun foydali bo‘lishi mumkin. Tadqiq qilingan menejerlarning 91%i o‘z ishidan qoniqishini bildirdi va ularning majburiyatlariga asosan korxonani reklama qilish, xodimlarni tanlash, ular bilan suhbatlashish, ularni boshqarish va o‘qitib-o‘rgatish kabi vazifalar kirishini qayd etgan. Yirik mehmonxonalarning xodimlar bo‘yicha menejerlari juda ko‘p masalalarni hal qilishga ko‘proq vaqt sarflashi, oliy rahbariyat tomonidan kam nazorat qilinishi, bir so‘z bilan aytganda, kichik korxonalardagi menejerlarga qaraganda ko‘proq narsalar uchun javob berishi aniqlangan[46] .

Afsuski, mehmonxona xo‘jaligida korxonalar ularning har bir harakati qisqa muddatli foyda keltirishiga ko‘proq mo‘ljal oladi. Shu munosabat bilan Umbrayt: “Mehmondo‘stlik sanoati korxonalari inson resurslarini boshqarishni oxirgi o‘ringa qo‘yadi, asosiy e’tiborni esa qisqa muddatli foyda olish va bozor bilan bog‘liq muomala masalalariga qaratadi”-deb qayd etadi[47] . U so‘rovdan o‘tkazgan uch mehmonxona menejerlari xodimlar bilan o‘zaro munosabatlar va xodimlar o‘rtasida majburiyatlarni taqsimlash masalalariga uncha katta e’tibor bermagan.

Inson resurslarini boshqarishning tabiati biznesning samaradorligini ham, uning muayyan a’zolari yutuqlarini ham belgilashi lozim. Ma’naviy muhitni, mehnatdan qanoatlanishni yaxshilash kabi his qilinmaydigan foydani ham hisobga olish kerak. Xodimlar xulq-atvori va malakasiga,

[46] Pickworth James R.A. Profile of the Hotel Personnel Manager. The Cornell HRA Quarterly. 1981. Vol. 22, no. 1. Pp. 42-46.
[47] Umbreit W.T. When will the Hospitality Industry Pay Attention to Effective personnel Practices? In Rutherford D.G. (ed.), Hotel Management and Operations. VNR, 1990

mehmondo‘stlik sanoatidagi korxonaning samarali faoliyatiga xodimlarni boshqarish xizmatining oqilona siyosati va samarali faoliyati ijobiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

12.2. Ishchi kuchini mehnatga rag‘batlantirish

Har qanday tashkilotda, ayniqsa, ishchi kuchidan intensiv foydalanadigan mehmondo‘stlik sanoati korxonasida xodimlarni mehnatga rag‘batlantirishga lozim darajada e’tibor berish muhimdir. Xodimlarning ijrochilik intizomi darajasi nafaqat ularning qobiliyati bilan, balki o‘z qobiliyatidan foydalanishga va salohiyatini yanada to‘liqroq namoyon etishga intilishi bilan ham belgilanadi. Xodimlarni mehnatga rag‘batlantirishdan maqsad ularning talablarini qondirish va umidlarini oqlashdan iborat.

Xodimlarning umidlari va talablari odatda quyidagi guruhlarga ajratiladi: iqtisodiy rag‘batlantirish (mehnatga haq to‘lash, moddiy rag‘batlantirish, mehnat xavfsizligini ta’minlash, xodimlarning huquqlariga rioya qilish va b.), mehnatdan ichki qanoatlanish (ishga qiziqish, rang-baranglik, jalb qilinganlik tuyg‘usi, xizmat pillapoyalari bo‘ylab ko‘tarilish imkoniyati va b.), ijtimoiy munosabatlar (tashkilotdagi muhit, o‘zaro yordam, muayyan guruhga a’zolik, ijtimoiy yordam va b.).

Xodimlarning aksariyatini iqtisodiy rag‘batlantirish darajasi uncha katta bo‘lmagan mehmondo‘stlik sanoati korxonalarida boshqa omillarning ahamiyati juda kattadir. Agar ichki qoniqqanlik omili ishning turiga yoki uning muayyan qismlariga bog‘liq bo‘lsa, mehnatga rag‘batlantirish esa shaxslarga yo‘naltirilgan va uni umumlashtirishning iloji bo‘lmasa, ijtimoiy munosabatlarning ahamiyati ortadi. Shu sababli mehmondo‘stlik sanoati korxonalarida har bir xodim vaziyatga qarab yuqorida zikr etilgan barcha omillar o‘rtasida muayyan muvozanatga erishishga harakat qiladi.

Odatda xodimlarning mehnatga rag‘bati ularning mehnatdan qoniqqanlik darajasiga bog‘liq bo‘ladi. Mehnatdan qoniqqanlik esa, o‘z navbatida, har xil (ijtimoiy, madaniy, tashkiliy va b.) omillarga bog‘liq bo‘ladi. Mehnatdan qoniqish xodimni ish unumdorligini oshirishga rag‘batlantirishi mumkin. Mehnatga rag‘batlantirish esa mehnatdan qoniqishga imkoniyat yaratadigan jarayondir. Ammo bu ikki jarayonni bir deb bilmaslik kerak.

Tarixan olganda, mehnatga rag‘batlantirish bilan bog‘liq barcha usullar va yondashuvlar ishchi kuchining iqtisodiy ehtiyojlarini qondirishga va

mehnat unumdorligini oshirishga asoslangan. Hozirgi kunda xodimni shunchaki moddiy rag‘batlantirishdan ko‘ra, uning ijtimoiy ehtiyojlarini qondirishga ko‘proq e’tibor berilmoqda. Mehnatni rag‘batlantirishga oid hozirgi nazariyalarning aksariyati shuni nazarda tutadi. Bunday nazariyalar xodimlarni boshqarishga oid o‘quv qo‘llanmalarida keng ifodalangan.

12.3. Menejerga qo‘yiladigan talablar

Menejer boshqaruv faoliyatini amalga oshiradi va boshqaruv vazifalarini hal qiladi. Mehnat jamoasi a’zosi sifatida u jamoaning boshqa a’zolariga (ijrochilarga) ta’sir ko‘rsatish orqali mehnat natijalariga erishadi. Mehmonxonada barcha menejerlar ham bir xil rol o‘ynamaydi. Bu, eng avvalo, boshqaruv darajasi, ularning vazifalari va funksiyalari bilan bog‘liq.

Mehmonxona biznesi menejerlari bajaradigan rang-barang vazifalar orasidan eng muhimlarini mehmonxona turiga va ular xizmat ko‘rsatadigan mehmonlardagi farqlarga bog‘liq bo‘lmagan vazifalarni ajratish lozim. Bunday asosiy vazifalarga quyidagilar kiradi:

1. Boshqaruv qarorlarini tayyorlash, qabul qilish va amalga oshirish. Bu menejerning bosh funksiyasidir. Alohida huquq-boshqaruv qarorlari qabul qilish huquqiga ega bo‘lgan menejer, ayni vaqtda, ularning oqibatlari uchun ham javob beradi.

2. Axborot bilan ishlash. Oqilona boshqaruv qarori qabul qilish uchun mehmonxona majmuini boshqarish tizimining rivojlanishi haqida ishonchli iqtisodiy-boshqaruv axborotini olish va unga ishlov berish lozim. Menejer qancha to‘liq axborotga ega bo‘lsa, u zarur axborotni ijrochilarga shuncha aniq yetkazishi mumkin. Menejer ishining natijasi ana shu omilga juda bog‘liq bo‘ladi.

3. Rahbar sifatida faoliyat ko‘rsatish. Bu tashkilot doirasida va undan tashqarida ishga doir munosabatlarni shakllantirish, mehnat jamoasi a’zolarini mehnatga rag‘batlantirish, ularni tashkilotning amaliy va strategik maqsadlariga erishishga yo‘naltirishni o‘z ichiga oladi.

Menejerlarning ish kuni me’yorga solinmaydi va amalda doim kuniga 8 soatdan ko‘proq (ko‘pincha haftasiga 70 soatga yaqin) bo‘ladi. Bunda oliy darajali menejerlar ishi asosan mijozlar bilan bevosita va telefon orqali aloqa qilishdan iborat bo‘ladi, xatlar va hujjatlar bilan ishlashga juda kam vaqt sarflanadi. Menejerlar ishi asabga katta og‘irlik tushishi bilan tavsiflanadi. Menejer tez qaror qabul qila olishi va har qanday tasodiflarga, masalan,

“prezident” nomeriga da’vogar ikkita oliy martabali shaxs bir paytda kelishiga doim tayyor turishi kerak. Mehmonxona menejerlarining kasbiy kasalliklari-oshqozon yarasi, gipertoniya, yurak tanqisligi, shuningdek, alkogolizm ana shunday kelib chiqadi. Umumiy ovqatlanish xizmati xodimlariga esa nomaqbul semirish xavfi mavjud.

Turli mamlakatlarda o‘tkazilgan tadqiqotlar mehmonxonani boshqarishning muayyan bir maqbul usulini aniqlash imkonini bermadi: sof avtoritar boshqarish usulining muvaffaqiyatiga ham, demokratik boshqarish usulining muvaffaqiyatsizligiga ham misollar mavjud. Ammo miqdoriy jihatdan avtoritar boshqarish usuli nisbatan ko‘p uchraydi. Bu holat shu bilan izohlanishi mumkinki, mehmonxona biznesi uzoq vaqt oilaviy biznes hisoblangan: mehmonxonani oila boshlig‘i boshqargan, unga qarindoshlari va mehmonxona xizmatchilari so‘zsiz bo‘ysunishi kerak bo‘lgan.

Maxsus ma’lumotli birinchi menejerlar faqat XX asrning 20-yillarida paydo bo‘lgan. Shu davrgacha barcha mehmonxona boshqaruvchilari sof amaliyotchi bo‘lgan. Shuni alohida ta’kidlab o‘tish kerak-ki, mehmonxonalar bir-biridan ancha farq qiladi va shu sababli, aytaylik, kichik biznes-otelda muvaffaqiyatli ishlaydigan menejer katta kurort majmuida ham shunday muvaffaqiyatli ishlashi shart emas va aksincha.

Oqilona rahbarlik mavjud muammolarga nisbatan o‘z munosabatini boshqalar bilan o‘rtoqlashish, ularni qo‘yilgan maqsadlarga erishishga rag‘batlantirish qobiliyatini, ya’ni odamlarni emas, balki odamlar bilan birga boshqarishni nazarda tutadi. Odamlar o‘z rahbari faqat ishlab chiqarish jarayoniga qarab mo‘ljal oladigan professional-texnokrat emas, balki tegishli ijtimoiy-psixologik tayyorgarlikka ega, insonparvar rahbar bo‘lishini xohlaydi. Uning boshqaruv faoliyatida inson omili, xodimlarga e’tibor birinchi o‘rinda turishi lozimki, bu (“inson-inson” tizimiga kiradigan) mehmonxona sanoati uchun ayniqsa, muhimdir.

Odamlar ham, vaziyatlar ham o‘zgaruvchan bo‘ladi. Shu bois menejer ularga o‘z vaqtida moslashish uchun yetarli darajada moslashuvchan bo‘lishi kerak. Vaziyatni tushunish va inson resurslarini qanday boshqarishni bilish oqilona rahbarlikning muhim unsurlaridir. Bularning barchasi boshqaruv ishi muayyan shaxsning boshqaruv faoliyatiga kasbiy layoqatini belgilaydigan o‘ziga xos shaxsiy fazilatlarni taqozo etuvchi inson faoliyati turlari qatoriga kirishidan dalolat beradi.

Sobiq SSRda boshqaruv mutaxassislarini tanlashda to‘rt asosiy talabga rioya qilinar edi: siyosiy yetuklik, ma’naviy barqarorlik, ishni bilish, tashkilotchilik qobiliyatining mavjudligi.

Mehmonxona va restoran xo‘jaligidagi menejmentning hozirgi nazariyasi va amaliyoti menejerga qo‘yiladigan bir qancha talablarni ishlab chiqdi. Bunday talablarga quyidagilar kiradi:

- bilimlilik;
- muayyan shaxsiy fazilatlarga egalik;
- axloq qoidalariga rioya qilish;
- ko‘nikmalar va tashkilotchilik qobiliyati.

Menejerning bilimliligi. Ma’lumki, menejer boshqa shaxslarga ta’sir ko‘rsatish orqali o‘z mehnati natijalariga erishadi. Shu bois u eng avvalo, ijtimoiy psixologiya sohasida bilimlarga ega bo‘lishi, shuningdek, zamonaviy boshqarish usullarini va o‘z kasbining xususiyatlarini bilishi lozim.

Shaxsiy fazilatlar-nostandart fikrlash, maqsadga erishish yo‘lida tirishqoqlik va qat’iyatlilik, tashabbuskorlik, olgan majburiyatlari va bergan va’dalarini bajara olish, aqllilik, odillik, xushmuomalali, o‘z ishini puxta bajarish, odamlar bilan til topa olish, hazil-mutoyiba hissiga va yaxshi sog‘liqqa egalik.

Axloq qoidalariga rioya qilish. Eng avvalo, ish muomalasi axloqi qoidalariga rioya qilish menejerning ish tamoyiliga aylanishi lozim. Ish muomalasi axloqi qoidalari quyidagilardan iborat:

- daromadni oshirishga atrof-muhitni ifloslantirish yoki vayron qilish hisobiga erishilmasligi kerak;
- raqobat kurashida faqat yo‘l qo‘yilgan usullarni qo‘llash, ya’ni bozor o‘yini qoidalariga rioya qilish lozim;
- ne’matlarni odilona taqsimlash;
- ishda va hayotda axloq qoidalariga rioya qilishda shaxsiy o‘rnak ko‘rsatish;
- intizomlilik va axloqiy yetuklik.

Menejerning ko‘nikmalari va tashkilotchilik qobiliyati. Rahbar axborotdan, vaqtdan va odamlardan oqilona foydalanib, yuksak natijalarga erishishni ta’minlaydi, o‘zi rahbarlik qilayotgan firmaning raqobatbardoshligini muttasil oshirib boradi. Boshqaruvning samaradorligiga quyidagilar ta’sir ko‘rsatishi mumkin:

- qo‘l ostidagi xodimlarning fe’l-atvori va o‘ziga xos jihatlarini aniqlay olish;
- o‘zini boshqara olish;
- ishga layoqatli xodimlarni baholay va tanlay olish;
- o‘z jamoasining rivojlanish istiqbollarini oldindan ko‘rib, ta’minlay olish;
- tadbirkorlik va tashabbuskorlik;
- atrofdagilarga ta’sir ko‘rsatish, ularni ishga g‘ayratlantira olish.

Agar menejer mazkur talablarning ma’lum qismiga javob bermasa, menejer imkoniyatlari cheklangan hisoblanadi.

Bunday cheklashlarni aniqlab, menejerning barcha shaxsiy fazilatlari to‘la namoyon bo‘lishiga monelik qilayotgan omillarga e’tiborni qaratish mumkin. Rahbar faoliyatida quyidagi potensial cheklashlar farqlanadi.

1. *O‘zini boshqara olmaslik.* O‘zini boshqarish, nizolar va ruhiy tushkunliklarga qarshi kurashish, o‘z vaqti, g‘ayrati va ko‘nikmalaridan oqilona foydalanishga qodir bo‘lmagan rahbarlar boshqa odamlarni samarali boshqara olmaydi.

2. *Shaxsiy qadriyatlarning noaniqligi.* Agar rahbarning shaxsiy qadriyatlari uning o‘ziga va atrofdagilarga aniq bo‘lmasa, ular noto‘g‘ri tushuniladi va talqin etiladi. Buning natijasida boshqaruv qarorlari qabul qilish va amalga oshirishning samaradorligi pasayadi.

3. *Shaxsiy maqsadlarning noaniqligi.* O‘z maqsadlarini aniq belgilashga qodir bo‘lmagan menejer boshqaruv faoliyatida muvaffaqiyatga erisha olmaydi.

4. *Shaxsiy rivojlanishning to‘xtab qolishi.* Menejer o‘z atrofidagilarning e’tiborini qozonishi muhimdir. Buning uchun u o‘zining umumiy saviyasini muttasil oshirib borishi kerak. O‘zini o‘zi rivojlantirish qobiliyati nafaqat muttasil bilim olish, balki egallangan bilimlardan amalda foydalana bilish bilan ham tavsiflanadi. O‘z qobiliyatini rivojlantirmaydigan rahbarlar istiqboli porloq bo‘lmaydi.

5. *Muammolarni hal qila olmaslik* (qarorlar qabul qila olmaslik). Muammolarni hal qilish oson ish emas, ammo bu sohadagi ko‘nikmalar ma’lum darajada rivojlangan bo‘lishi mumkin. Muammolarni hal qilish qobiliyatiga ega bo‘lmagan menejer doim hal qilinmagan masalalarni ertangi kunga qoldiradi. Buning natijasida tashkilotda juda ko‘p muammolar yig‘ilib

qoladiki, rahbar ularni hal qilishga qodir bo‘lmaydi. Tabiiyki, bunday menejer hech kimga kerak bo‘lmaydi.

6. *Ishga ijodiy yondashmaslik.* Ijodkor shaxs noaniqlik sharoitida ish olib borishga tayyor bo‘ladi. O‘z faoliyatida situatsion (kutilmagan) yondashuvdan foydalanadigan menejerlar tashkilotda juda ko‘p rollarni bajarishga, yuzaga kelgan vaziyatga qarab o‘z harakatlariga tuzatishlar kiritishga qodir. Tashkilotning strategik maqsadlariga erishish uchun ular an’analardan voz kechishi, novatorcha g‘oyalardan foydalanishi, o‘rinli tavakkal qilishi mumkin. Ishga ijodiy yondashish, tavakkal qilish yoki tajriba o‘tkazishni istamaydigan rahbar tashkilotni samarali boshqarishga qodir emas.

7. *Odamlarga ta’sir ko‘rsata olmaslik.* Shaxsiy omil ta’sir ko‘rsatish masalalarida muhim rol o‘ynaydi. Rahbarning so‘zini o‘tkaza olishi, o‘zini tutishi, ta’sir ko‘rsatishning noverbal shakllari (imo-ishoralar, tashqi ko‘rinish va b.) juda ko‘p odamlarga ta’sir etadi.

8. *Boshqaruv mehnatining xususiyatlarini tushunmaslik.* Menejer muayyan natijalarga shaxsiy mehnati bilan emas, balki boshqa kishilarning mehnati orqali erishishi lozim. Toki rahbarlar o‘z kuch-g‘ayratini boshqarishga to‘liq qaratmas ekan, tashkilot faoliyatida ular yuksak natijalarga erisha olmaydi.

9. *Tashkilotchilik qobiliyatiga ega emaslik* (rahbarlik qila olmaslik). Bu yerda menejerning jamoa a’zolarini ishga rag‘batlantirish, mehnat jarayonini oqilona tashkil etish qobiliyati to‘g‘risida so‘z yuritilmoqda. Mehnat jarayonini oqilona tashkil etmaslik, qo‘llanilayotgan ish usullarining samarasizligi shunga olib keladiki, odamlarda ertangi kunga bo‘lgan ishonch yo‘qoladi, ular mehnat faoliyatidan qoniqmaydi va o‘z imkoniyatlari darajasida mehnat qilmaydi.

10. *O‘qitib-o‘rgata olmaslik.* Har bir rahbar qo‘l ostidagi xodimlarning malakasini oshirish haqida g‘amxo‘rlik qilishi lozim. Yaxshi rahbar ustoz vazifasini ham bajaradi. Xodimlar malakasini oshirish, qanday shaklda amalga oshirilishidan qat’i nazar, boshqaruv faoliyatining muhim tarkibiy qismidir.

11. Jamoani shakllantira olmaslik.

Shunday qilib, bozor iqtisodiyoti menejer oldiga quyidagi talablarni qo‘yadi:

- o‘zini boshqara olish;

- oqilona shaxsiy qadriyatlarga ega bo‘lish;
- shaxsiy maqsadlarni aniq belgilash;
- o‘zi ustida muttasil ishlash (o‘sish);
- muammolarni hal qilish ko‘nikmalariga ega bo‘lish;
- ijodkorlik va yangiliklarga intiluvchanlik;
- o‘z atrofidagilarga ta’sir ko‘rsata olish;
- zamonaviy boshqaruv usullarini bilish;
- tashkilotchilik qobiliyatiga ega bo‘lish;
- qo‘l ostidagilarni o‘qitib-o‘rgata olish;
- mehnat jamoasini shakllantirish va rivojlantirish qobiliyatiga ega bo‘lish.

12.4. Mehnat jamoalarini shakllantirish

Birgalikda bajarilayotgan muayyan faoliyat belgisiga ko‘ra birlashgan kishilarning turg‘un guruhlari orasida mehnat jamoasi muhim rol o‘ynaydi. Mehnat jamoasining quyidagi belgilari ma’lum: jamoa barcha a’zolari manfaatlarining birligi;

- ijtimoiy foydali va shaxsiy ahamiyatga molik bo‘lgan yagona maqsad;
- mazkur maqsadga erishish yo‘lida birgalikda ishlash;
- ma’lum tashkiliy tuzilmaga egalik;
- rahbarlik va tobelik munosabatlarining mavjudligi;
- rasmiy va norasmiy munosabatlar.

Menejer shuni e’tiborga olishi kerak-ki, mehnat jamoasi, jamiyatning birlamchi bo‘g‘ini sifatida, ikki o‘zaro bog‘liq funksiyani: iqtisodiy va ijtimoiy funksiyalarni bajaradi. Iqtisodiy funksiya shundan iboratki, jamoa moddiy yoki ma’naviy ne’matlar ishlab chiqarish bo‘yicha birgalikda mehnat faoliyati olib boradi. Ijtimoiy funksiya esa mehnat jamoasi a’zolarining ijtimoiy ehtiyojlarini qondirishni, chunonchi: mehnat qilish, mehnat uchun haq olish, jamoa a’zolari bilan aloqa qilish, atrofdagilar e’tiborini qozonish, tashkilotni boshqarishda ishtirok etish, qonun hujjatlariga muvofiq o‘z huquqlaridan (mehnat qilish, dam olish, tibbiy xizmatdan foydalanish huquqlaridan) foydalanish imkoniyatini yaratishni nazarda tutadi.

Jamoani shakllantirish juda murakkab va ziddiyatli jarayon. Bu, eng avvalo, jamoa a’zolarining manfaatlari va maqsadlarida tafovutlar va qarama-qarshiliklar mavjudligi bilan bog‘liq (ko‘pincha shaxsiy manfaatlar va

maqsadlar tashkilotning maqsadlari bilan to‘qnashadi). Shaxsiy maqsadlar va guruhiy maqsadlarning umumiylik darajasiga qarab, mehnat jamoasining uyushqoqligi yoki ijtimoiy yetuklik darajasi to‘g‘risida so‘z yuritish mumkin. Menejer boshqaruv faoliyatining mazmuni va xususiyati ana shu yetuklik darajasi bilan belgilanadi.

Rahbar shuni e’tiborga olishi kerak-ki, mehnat jamoasi o‘zining shakllanish va rivojlanish jarayonida uch asosiy bosqichdan o‘tadi.

Tashkilot endigina tuzilgan birinchi bosqichda uning a’zolari bir-biri bilan tanishadi. Rahbar odamlarni sinchiklab kuzatishi, eng obro‘li va boshqalarga ta’sir ko‘rsata oladigan xodimlarni aniqlashi, ularni o‘z tomoniga jalb qilishi va ish o‘rinlariga to‘g‘ri qo‘yishi lozim. Ushbu bosqichda rahbar jamoaga nisbatan “tashqi kuch” hisoblanadi. Qo‘yiladigan talablarning aksariyati undan chiqadi yoki u orqali o‘tadi.

Ikkinchi bosqichda kichik guruhlar shakllanadi (norasmiy munosabatlar o‘rnatiladi). Eng ongli, g‘ayratli va tashabbuskor odamlar aniqlanib, ulardan rahbarga jamoaning asosiy maqsadlari va vazifalariga erishishda yordam beradigan aktiv tarkib toptiriladi. Mazkur bosqichda sust, rahbarga nisbatan salbiy munosabatda bo‘lgan xodimlar ham aniqlanadi. Ular ishga xalaqit berishi, jamoaning uyushqoqligiga putur yetkazishi mumkin. Rahbar bunday guruhning vujudga kelishi sabablarini puxta tahlil qilishi lozim. Ushbu bosqichning o‘ziga xos xususiyati shundaki, rahbar nafaqat shaxsan, balki norasmiy liderlar orqali ham jamoani boshqarishi va unga talablar qo‘yishi mumkin.Uchinchi bosqichda xodimlarning ongliligi va faolligi eng yuksak darajaga yetadi: xodimlar o‘z rahbarini yaxshi tushunadi va o‘z majburiyatlarini ma’muriy tazyiqsiz bajaradi. Rahbar va norasmiy liderlar jamoaga nisbatan “tashqi kuch” hisoblanmaydi, shu bois ularning talablarini barcha tabiiy deb qabul qiladi va tushunadi. Ushbu bosqichning o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, unda ommaviy va shaxsiy manfaatlarning mushtarakligiga erishiladi. Uchinchi bosqichda menejer, qoida tariqasida, o‘z rahbarlik uslubini o‘zgartiradi: agar birinchi bosqichda rahbar asosan avtokratik boshqarish uslubini qo‘llagan bo‘lsa, endi rahbarlikning demokratik tamoyillaridan keng foydalaniladi.

Jamoaning rivojlanishi uzluksiz jarayon bo‘lib, uchinchi bosqich bilan yakunlanmaydi. Bu jarayon muttasil davom etadi va jamoa ijodiy kuchlarining rivojlanishida, o‘zini o‘zi boshqarishda, ijtimoiy-psixologik muhitning mustahkamlanishida va ijtimoiy sohaning kuchayishida namoyon

bo‘ladi. O‘z-o‘zidan ravshanki, jamoa o‘zining rivojlanish jarayonida ayrim bosqichlardan tezroq, ayrimlaridan esa sekinroq o‘tishi mumkin. Shunday hollar ham bo‘ladiki, u bosqichlardan birida turib qoladi va hatto tarqalib ketadi.

12.5. Xodimlarni tanlash

Firmaning ish rejasi tuzilganidan keyin (mehnat resurslari rejasi uning tarkibiy qismi hisoblanadi) menejerning eng muhim funksiyasi xodimlarni boshqarishdir. Mazkur jarayonning mohiyati shundan iboratki, mavjud bo‘sh o‘ringa nomzodga qo‘yilgan talablarni hisobga olgan holda, baho berish va ishga qabul qilish uchun mos keladigan malakali xodimlarni jalb qilish.

Menejerning mazkur funksiyasi juda muhim ahamiyatga ega. Shunga qaramay, aksariyat hollarda xodim intuitiv tarzda, tanish-bilishlarning tavsiyasi yoki maslahati, ish bilan ta’minlash xizmatining yo‘llanmasi, tashqi belgilarga ko‘ra tanlab olinadi. Mutaxassislar tanlashning sinovdan o‘tgan usullari yo‘qligi shunga olib keladiki, menejer o‘rin bo‘sh turganidan ko‘ra, mos kelmaydigan xodim uni band etgani ma’qul, deb hisoblaydi. Shu ma’noda xodimning o‘zi egallagan lavozimga muvofiqligini aniqlash, ya’ni u bajaradigan ishlarni, uning funksiyalarini aniq qayd etish va shu ishlarga funksional majburiyatlarni sifatli bajarish uchun zarur malakaga ega kishilarni tanlab olish lozim. Mutaxassislarni tanlash ishi nomzodlarda muayyan faoliyat turini bajarish uchun zarur barcha fazilatlar mavjudligini to‘g‘ri baholashga asoslangan taqdirdagina samarali bo‘lishi mumkin.

Xodimlarni tanlash uchun butun javobgarlik xodimlar bilan ishlash bo‘yicha menejerning zimmasiga tushadi. Mutaxassislarni tanlash jarayoni boshqaruv ishining boshqa jabhalari singari juda murakkabdir. Birinchi bosqichda nomzodga bo‘lg‘usi ish mohiyatini to‘g‘ri va aniq tushuntirish, ayniqsa, muhim, aks holda zarur malakaga ega bo‘lmagan kishilarni qabul qilish va ular bilan suhbatlashishga ko‘p vaqt sarflash mumkin.

Xodimlarni tanlash sohasidagi mutaxassislar siyosati ishga qabul qilish tamoyillarini, tegishli funksiyalarni sifatli bajarish uchun zarur xodimlar miqdorini, xodimlarning ko‘nikmalarini mustahkamlash va ularni kasbiy jihatdan o‘stirish metodologiyasini belgilashdan iborat. Mutaxassislarni tanlashga boshqaruvning shaxsga nisbatan amalga oshiriladigan kichik funksiyasi deb qaraladi. Xodimlarni tanlash jarayoni nomzodlar shaxsi va ishiga baho berish mezonlarini tanlashdan boshlanadi. Mezonlar xulq-atvor

qoidalarini va kasbiy ko‘nikmalarning tafsilotlarini o‘z ichiga oladi. Xodimlarni tanlashning navbatdagi bosqichi-nomzodni ekspert baholash. Ushbu bosqich test o‘tkazish, masalalar yechish va mashqlarni bajarishga asoslanadi. Test o‘tkazilganidan keyin kuzatish bosqichi keladi: nomzod suhbatga chaqiriladi. Yuqorida zikr etilgan bosqichlardan o‘tilganidan so‘ng olingan natijalar tavsiflanadi va ular nomzodlarni baholash mezonlariga solishtirib ko‘riladi. Nomzodlarni tanlash jarayoni qaror qabul qilish bilan yakunlanadi; agar uzil-kesil qaror qabul qilishda ma’lum qiyinchiliklar tug‘ilgan bo‘lsa, qo‘shimcha test o‘tkazilishi mumkin.Mutaxassislar tanlash muammosini to‘g‘ri hal qilishning ahamiyati ishchi kuchining ancha qimmatligi bilan bog‘liq. Shu sababli birinchi navbatda mazkur nomzod firmaga kerak yoki kerak emasligini aniqlash lozim. Xato (masalan, uch oydan keyin u ishdan bo‘shash haqida ariza bersa) ancha qimmatga tushishi mumkin. Xodimlarni tanlashda xatoga yo‘l qo‘ymaslikda har xil axborot manbalari muayyan yordam beradi (12.5.1-jadval).

12.5.1-jadval

Xodimlarni tanlashda axborot manbalari

Manba	**Axborot mazmuni va uning ahamiyati**
Ishga olish to‘g‘risida ariza	Nomzod haqidagi dastlabki umumiy taassurot haqida ma’lumot beradi.
Fotosurat	Nomzodning tashqi ko‘rinishi haqida ma’lumot beradi.
Tarjimayi hol	Nomzodning shakllanish jarayoni, hayotining tafsilotlari haqida ma’lumot beradi.
Shaxsiy so‘rovnoma	Nomzod haqida eng muhim ma’lumotlarni jamlaydi va tizimga soladi.
Yetuklik attestati	Nomzodning maktabdagi davomati haqida ma’lumot beradi, uning kasbiy malakasi haqida eng nisbiy ma’lumot beradi.
Mehnat daftarchasi	Oldingi ish joylarini tasdiqlaydi, mehnat faoliyatini yoritadi.
Tavsiyalar	Kasbiy layoqatining barcha jihatlarini yoritadi; qoida tariqasida, faqat qo‘shimcha ko‘chirmalar olinadi.
Nomzod bilan suhbat	Boshqa manbalardan olingan axborotlardagi bo‘shliq o‘rnini to‘ldirish, nomzod haqida shaxsan tasavvur hosil qilish imkonini beradi.
Sinov	Nomzod muayyan ishni bajarish qobiliyati tekshirib ko‘riladi.
Tibbiy ko‘rik; psixologik testlar	Qisman nomzodning kasbiy layoqatini tavsiflaydi.

Mehmonxona xizmati sohasida ishlashning bir qancha o‘ziga xos xususiyatlari mavjud. Ular orasida quyidagilarni qayd etish mumkin:

✓ bir mehmonxonada har xil (5 tadan 9 tagacha) kasb egalari ishlaydi. Bunda mijozga ko‘rsatiladigan deyarli har qanday xizmat bir necha bo‘limlar yoki xizmatlar bahamjihat ishlashini, binobarin, turli kasb egalarining harakatlarini muvofiqlashtirishni taqozo etadi. Shuning uchun ham turli xizmatlar va mutaxassislar ishini yaxshi muvofiqlashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Ular bir-biri bilan shunday aloqa qilishi kerak-ki, mijozning muammolari o‘z vaqtida va mehmonxona oliy rahbariyatining aralashuvisiz hal qilinsin. Odatda mijoz o‘zining barcha e’tirozlarini qabul qilish xizmatiga bildiradi. Agar, aytaylik, uning e’tirozi nomer yaxshi tozalanmagani bilan bog‘liq bo‘lsa, bu kamchilikni qabul qilish xizmatiga bevosita bo‘ysunmaydigan nomerlar fondi xizmati tuzatishi kerak. Agar turli xizmatlarning o‘zaro aloqasi yaxshi yo‘lga qo‘yilgan bo‘lmasa, muammoni tez hal qilib bo‘lmaydi;

✓ mehmonxonadagi ommaviy kasblarning aksariyati xodimlardan yuqori malaka talab qilmaydi. Shu sababli chet el mehmonxonalarida rivojlanayotgan mamlakatlardan kelgan, farrosh, bog‘bon va boshqa kasblarda ishlayotgan muhojirlar juda ko‘p;

✓ mehmonxona xodimlarining, ayniqsa, mijozlar bilan bevosita aloqa qiladigan xodimlarning ishi har xil odamlar bilan muomala qilish va til topisha olishni talab qiladi, chunki mehmonxona mijozlari orasida boylar va kambag‘allar, yoshlar va keksalar, bosiq va jizzaki, hushyor va mast odamlar, turli kasb egalari, shu jumladan, jinoiy unsurlar ham bo‘ladi;

✓ mehmonxona ishi-o‘ziga xos uzluksiz ishlab chiqarish; mehmonxona kunda 24 soat, yilda 365 kun ishlaydi.

Tashkilot ichida xodimlarni tanlashning ijobiy tomonlari:

- xizmat pillapoyasi bo‘ylab ko‘tarilish imkoniyati, jamoadagi uyushqoqlik, ishlab chiqarishdagi yaxshi muhit;
- xodimlarni tanlashda kam xarajat qilinishi;
- xodimning ish jarayonini bilishi;
- ishdagi rag‘batlantirishlar darajasining saqlanishi;
- bo‘sh lavozim tez egallanishi; yoshlar uchun bo‘sh o‘rinlar ochilishi.

Tashkilot ichida xodimlarni tanlashning kamchiliklari:

- tanlash imkoniyatining kamayishi;
- malaka oshirishga katta xarajatlar qilinishi;
- xodimga o‘z korxonasidagi kamchiliklar ko‘rinmaydi;

- hamkasblarning ishdan ixlosi qaytishi;
- uzoq vaqt ishlagan xodimga “yo‘q” deya olmaslik.

Tashkilotdan tashqarida xodimlarni tanlashning ijobiy tomonlari:

- tanlash imkoniyatining kengligi;
- korxonaga yangi g‘oyalarning kirishi;
- ishga qabul qilish mutaxassislarga bo‘lgan talabni bevosita qondiradi;
- chetdan olingan xodim boshqa korxonalar bilimlarini olib keladi;

Tashkilotdan tashqarida xodimlarni tanlashning kamchiliklari:

- tanlashda katta xarajat etiladi;
- yangi qabul qilingan xodimlar ulushining ko‘pligi mutaxassislar qo‘nimsizligiga imkoniyat yaratadi;
- jamoadagi muhitga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin;
- yangi xodimning bilim va ko‘nikmalari kamligi tufayli sinov muddatiga ko‘p vaqt sarflanadi;
- ish jarayonini bilmaydi.

Nomzodlarni baholash standart mezonlarga ko‘ra amalga oshirilishi lozim. Bu baholash mezonlari quyidagilar bo‘lishi mumkin.

Ma’lumoti va ishlab chiqarish sohasidagi tajribasi:

- mustaqil tarzda, kimningdir rahbarligi ostida ishlash;
- ishlab chiqarish xarajatlari uchun javobgarlik;
- xodimlarni boshqarish;
- boshqalar bilan birga ishlash.

Xulq-atvori (o‘zini tutishi):

- tashqi ko‘rinishi;
- o‘z kuchiga ishonchi;
- moslashuvchanlik va kirishimlilik;
- bosiqlik.

Maqsadga intiluvchanligi:

- xizmat bo‘yicha ko‘tarilish istagi;
- tashabbuskorligi;
- topshiriqlarni bajarishga tayyorlik;
- tirishqoqlik;
- o‘z bilimlari va ma’lumotini oshirish qobiliyati.

Intellektual qobiliyati:

- zehni;
- abstrakt fikrlash qobiliyati;
- menejerning harakatlariga munosabati;
- fikrlash darajasi;
- muzokara olib borish qobiliyati.

So‘zlashish uslubi:

- topqirlik;
- ko‘p so‘zlilik;
- o‘z fikrini aniq bayon etish.

12.6. Xodimlarni o‘qitish va malakasini oshirish

Personalni o‘qitish boshlang‘ich (ishga kirganlarni o‘qitish) va malaka oshirishga bo‘linadi. O‘qitish ishlab chiqarishdan ajralgan holda va ajralmagan holda amalga oshirilishi mumkin. Yangi oqsochlarni o‘qitish ishlab chiqarishdan ajralmagan holda o‘qitishga misol bo‘la oladi. Ikki oy yangi oqsoch unga ta’lim berayotgan oqsoch ishlashi ustidan kuzatib turadi, shundan keyin bir oy o‘zi ta’lim berayotgan oqsoch nazorati ostida ishlaydi. Ishlab chiqarishdan ajralgan holda xorijiy tillarga, mijozlar bilan muomala qilish mahoratiga o‘qitiladi. Dunyoqarashni kengaytirish maqsadida boshqa mehmonxonalarda stajirovka va otelning boshqa bo‘linmalarida ishlash ham shu siraga kiradi. Malaka oshirish ma’lum bir davriylik bilan muntazam ravishda amalga oshiriladi.

Mehmonxona xodimlari shaxsiy ishini yuritish. Mehmonxonalarda muntazam ravishda attestatsiya o‘tkazish (chorakda bir marta, hech bo‘lmaganda, yilda bir marta) odat bo‘lgan bo‘lib, attestatsiya jarayonida har bir bo‘linma boshlig‘i o‘z bo‘ysunuvchilarining quyidagi fazilatlarini baholaydi (masalan, besh balli shkala bo‘yicha):

- texnikaviy mahorat;
- tirishqoqlik;
- tashabbuskorlik;
- mehmonlar, mijozlar, boshliqlar bilan muomala qilish mahorati.

Xodimlar motivatsiyasi tizimini ishlab chiqish va amalga oshirish. Motivatsiya tizimiga intizomiy ta’sir va rag‘batlantirish metodlari kiradi.

Mehmonxona xodimlarining qoidabuzarliklariga quyidagilar kiradi:

- mehnat tashabbuskorligining yetarlicha bo‘lmasligi;

- ishga kelmaslik;
- ogʻirlik;
- taqiqlangan joylarda chekish;
- ish vaqtida spirtli ichimliklar ichish (yoki ishga mast holatda kelish);
- sansalorlik.

Jazolash qilmishning ogʻirligiga qarab belgilanadi (ogohlantirishdan to ishdan boʻshatib yuborishgacha). Barcha qoidabuzarliklar va intizomiy ta'sirlar xodimning shaxsiy papkasida qayd etib boriladi.

Mehmonxona xodimlari koʻpchiligi ishining spetsifikatsiyasi shundaki, ularning boshliqlari ish bajarilayotgan paytda bevosita ularning ustidan kuzatib turmaydi. Bu spetifika xodimlardan mustaqillikni talab qiladi, rahbarlardan esa boʻysunuvchilar ishini bilvosita mezonlar boʻyicha baholashni talab qiladi.

Ragʻbatlantirish metodlariga jamoada sogʻlom muhit yaratishni ham kiritish mumkin, buning uchun mehmonxonalarda, masalan, quyidagilar amaliy qoʻllanadi:

- tugʻilgan kunlarda sovgʻa, nafaqaga kuzatib qoʻyish, bolalari tugʻilishi munosabati bilan xodimlarga sovgʻa va hokazo;
- personalning har yilgi bayramlari (butun jamoa tabiat qoʻynida dam olishga chiqadi, bunda bosh direktor va boshqa menejerlar xodimlarga shaxsan oʻzlari ichimliklar quyib beradilar).

Xodimlar shikoyatlarini muhokama qilish. Personal xizmatining ana shu funksiyasi xodimlarning an'anaviy himoyachisi-kasaba uyushmasi mehmonxona tarmogʻida ishchi kuchi qoʻnimsizligi kattaligi, korxonalar har joydaligi va tarqoqligi, mehmonxona kasblarining koʻpchiligini tashkil etuvchi malakasiz va malakasi past ishchi kuchining uyushqoqligi va zaifligi tufayli juda ham muhimdir.

Personal xizmati xodimi shikoyatlar muhokamasini shikoyat qiluvchining bevosita rahbari bilan boshlaydi, soʻngra yuqori turuvchilar va hokazolar bilan muhokama qiladi. Bosh direktor qarori esa uzil-kesil boʻladi.

Ancha yoqimsiz, ammo, afsuski, personal boʻlimining koʻpincha zarur funksiyasi shtatlar qisqartirilishi sanaladi. Gap shundaki, shtatlar qisqartirilishi-amalda har doim otel menejmenti mehmonxona faoliyatida qiyin damlar roʻy bergan (ish yuklanmasi kamayishi, sotib olinayotgan materiallar va xizmatlar narxi ortishi va hokazo) hollarda chiqimlarni

qisqartirish uchun qo‘yadigan birinchi qadamdir. Shtatlar qisqartirilganida odatda quyidagi yo‘nalishlarda ish ko‘riladi:

1) bevosita daromad yaratmaydigan bo‘linmalarda boshqaruvchilarni qisqartirish (shu jumladan, personal bo‘limining o‘zida ham);

2) juda ham muhim bo‘lmagan lavozimlardagi xodimlarni qisqartirish (shveytsarlar, hammollar, pajlar, konsyerjlar); 3) xodimlar ishdan bo‘shatilishiga mos keluvchi qo‘shimcha xizmatlar ro‘yxatini qisqartirish (masalan, “Room service”). Shtatlar qisqartirilganda personal bo‘limining eng muhim vazifasi-mehnatga oid qonun hujjatlariga qat’iy amal qilishdir.

12.7. Mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar faoliyatini baholash usullari

Xodimlarni baholash-shaxsning ishbilarmonlik va shaxsiy fazilatlari lavozim yoki ish o‘rni talablariga muvofiqligini aniqlashga yo‘naltirilgan izchil jarayondir.

Xodimlarni baholash metodlarini uch asosiy guruhga birlashtirish mumkin:

1. *Prognostik metodlar*. So‘rovnoma ma’lumotlaridan, yozma yoki og‘zaki ta’rifnomalardan, rahbar va hamkasblarning fikr-mulohazalari va tavsiyanomalaridan, shaxsiy suhbatlar va psixologik testlardan foydalaniladi;

2. *Amaliy metodlar*. Xodimning amaliy ish natijalariga asosan uning xizmat vazifalarini bajarishga yaroqliligi tekshiriladi. Buning uchun xodimni muayyan lavozimda sinash usullari va texnikasidan foydalaniladi;

3. *Imitatsion metodlar*. Nomzodga muayyan vazifani hal qilish topshiriladi.

Pirovardida shaxsning xususiyatlari va ishchanligi ekspert baholanadi. Har bir holatlarda baholash mezonlari to‘plami bo‘lg‘usi ishning mazmuni va sifatiga bog‘liq bo‘ladi. Bunda nomzodning yo kasbiy yoki shaxsiy fazilatlari birinchi o‘ringa qo‘yilishi mumkin. Xodimni muayyan lavozimda sinash usullari va texnikasidan foydalanilsa, maqsadga muvofiq bo‘ladi. Bu usullar yordamida nomzod mehnatining samaradorlik darajasi aniqlanadi. Ayni holda ekspertlardan obyektiv baho olish ayniqsa, mushkuldir. Ekspertiza uchun nomzod mehnatini baholashning quyidagi shakli taklif etiladi (12.7.1-jadval).

Eslatma. A-mehnat unumdorligi yetarli emas; B-mehnat unumdorligi talab darajasida; C-mehnat unumdorligi talabga to‘liq javob beradi; D-mehnat

unumdorligi talab darajasidan ham yuqori; E-mehnat unumdorligi talab darajasidan ancha yuqori.

12.7.1-jadval

Nomzod mehnatini baholash

Sifat mezoni	**Mezonning rivojlanish darajasi**				
	A	B	C	D	E
Mehnat miqdori					
Mehnat sifati					
Ishga munosabat					
Ishda puxtalik					
Hamkorlikka tayyorlik					

Mehnat miqdorini baholashda mehnat hajmi, mahsuldorligi, intensivligi, foydalanadigan vaqt aniqlanadi.

Mehnat sifatini baholashda ishda yo‘l qo‘yilgan xatolar ulushi, mehmonxona mahsulining sifati, uning jahon andozalariga muvofiqligi aniqlanadi.

Ishga munosabatni tahlil qilishda xodimning tashabbuskorligi, ishda katta og‘irlikni o‘z zimmasiga olish imkoniyati, turli vaziyatlarga moslashish imkoniyati va boshqalar baholanadi.

Ishda puxtalik ishlab chiqarish vositalariga munosabati, ulardan foydalanishni, xomashyo va materiallardan oqilona foydalanishni, ish o‘rnida moddiy xarajatlarning hisobga olinishi darajasini va boshqalar nazarda tutadi.

Hamkorlikka tayyorlik qo‘yilgan vazifalarni birgalikda hal qilishda xodimning ishtiroki, jamoadagi munosabatlar, jamoa ishida qatnashish ko‘nikmalari, chetdan aytilgan fikrga munosabat, boshqa shaxsiy fazilatlar e’tiborga olinadi.

Ushbu mezonlar xodimni baholash negizini tashkil etadi. Ularning har birini miqdoriy ifodalash muhimdir (ballarda). Ballarda baholash mazkur mezonlar muayyan xodimda qay darajada mavjudligini aniqlash imkonini beradi.

12.8. Xalqaro mehmonxona biznesida xodimlarni boshqarish

Bugungi kunda biznesda raqobatning kuchayishi natijasida ilgari katta samara bergan kompaniyalarning xodimlarini boshqarish tizimlari qoniqarsiz bo‘lib qolayotir. Xodimlarni boshqarish kompaniya strategiyasining muhim tarkibiy qismiga va kompaniyani dunyo miqyosida rivojlantirishning kuchli

strategik vositasiga aylanmoqda. Yuqorida zikr etilgan vazifalarni bajarishda muhim rol o‘ynaydigan xodimlarni boshqarish departamentiga kelsak, uning ahamiyati va kompaniya doirasida unga bo‘lgan ishonch darajasi so‘nggi yillarda bir necha baravar oshdi. Departament xodimlari esa muayyan qarorlarni tayyorlashda kompaniyaning boshqa menejerlari bilan bahamjihat ishlay boshladilar.

Xodimlar bilan ishlash bo‘yicha menejerlar har bir tashkilot o‘ziga xos xususiyatlarga ega ekanligini va o‘z rivojlanishining turli darajalarida turganligini tobora chuqurroq tushuna boshladilar. Shu sababli ular xodimlarni boshqarishning har xil strategiyalaridan foydalana boshladilar. Shu nuqtai nazardan Vatson va Litteljon taklif qilgan xodimlarni boshqarish muqobil strategiyalari modeli diqqatga sazovordir. Bu sxema ham kompaniyadagi joriy holatga baho beradi, ham korxona qaysi yo‘nalishda harakatlanishi kerakligini ko‘rsatadi, shuningdek, tashkilotlarni uch toifaga: etnotmarkazik, politmarkazik va geotmarkazik tashkilotlarga ajratadi. Etnotmarkazik toifaga mansub kompaniyalar boshqaruvga nisbatan markazlashtirilgan yondashuv bilan tavsiflanadi. Politmarkazik kompaniyalarda xodimlarni boshqarish mintaqa yoki mamlakat miqyosida demarkazalizatsiya qilingan bo‘ladi. Nihoyat, geotmarkazik kompaniyalarda xodimlarni boshqarish mahalliy sharoitlarga moslashtirilgan tartibda amalga oshiriladi.

Mehmonxona xo‘jaligida ish olib borayotgan Yevropaning aksariyat kompaniyalarida etnotmarkazik yondashuv qo‘llaniladi. Ular dunyo miqyosida rivojlanishda esa milliy ekspansiv boshqarishdan foydalanadi. Ulardan farqli o‘laroq, Yaponiya kompaniyalari, masalan, mehmondo‘stlik sanoatida va umuman biznesning boshqa sohalarida ham o‘z ekspansiyasining dastlabki bosqichida milliy-ekspansiv boshqarish usulidan foydalanib, o‘z rivojlanishining keyingi bosqichlarida politmarkazik yondashuvga o‘tdi va faqat o‘z milliy menejerlaridan iborat jamoani mahalliy mutaxassislarga almashtira boshladi.

Xodimlarni boshqarish departamentlari ilgari asosan sanoatda uzoq vaqt yoki bir umr ishlagan kompaniyaning boshqa bo‘linmalari xodimlaridan jamlanar edi. Hozirda transnatsional kompaniyalar boshqacha yondashuvni qo‘llamoqda va xodimlarni boshqarish departamentiga mutaxassislar tanlashning maxsus mezonlarini ishlab chiqmoqda. Bunda ular xodimning madaniy rivojlanish darajasiga, chet tillarni bilishiga, chet elda ishlash

tajribasiga katta e’tibor bermoqda. Transnatsional kompaniyalar o‘z xodimlarini boshqarish departamentlarini turli millatlar va madaniyatlarga mansub kishilardan jamlangani, mahalliy menejerlar bilan kompaniya o‘rtasidagi munosabatlar silliq kechmayotgani uchun shaxslararo munosabatlar madaniyatlararo xususiyat kasb etmoqda. Bu yerda shu narsa muhimki, bosh ofis xodimlarining joylarga turli maqsadlarda amalga oshiriladigan xizmat safarlari nazorat xususiyatiga ega bo‘lmayapti.

Mehmonxona sanoati xalqaro tarmoqlarining dunyo miqyosidagi tahlili xalqaro miqyosda, ya’ni, har xil madaniy muhitlarda xodimlarni boshqarish funksiyasini rivojlantirishga urinishda erishilishi lozim bo‘lgan quyidagi muhim natijalarni qayd etish imkonini beradi:

– xodimlarni boshqarish bilan shug‘ullanadigan jamoaning vakolatlari doirasini kengaytirish, xizmatga doir o‘zaro aloqalarni kuchaytirish, madaniyatlararo va shaxslararo munosabatlarni o‘qitib o‘rgatishning ahamiyatini oshirish;

– xodimlarni boshqarish bilan shug‘ullanuvchi menejerlar va kompaniyaning tarmoq menejerlari madaniy rivojlanishi va onglilik darajasini oshirish, shuningdek, xalqaro biznes muhitida javobgarlikni o‘z zimmasiga olishga ularning tayyorligini oshirish, qisman trening yordamida va qisman departamentni jamlash jarayonida xodimlar malakasini oshirish;

– xodimlarni boshqarish konsepsiyasiga byurokratik maqsadga muvofiqlikka asoslangan yondashuv o‘rniga mijozga yo‘naltirilgan yondashuvni kiritish.

Transnatsional kompaniyalar oldida joylarda menejmentni rivojlantirish dasturlarini tuzish vazifasi turibdi. Ular xalqaro menejerlar iqtisodiy va demografik tendensiyalarni, moliya va ishchi kuchi bozorlarini, ekologik talablarni, texnologik jarayonni muvaffaqiyatli baholashi, bir so‘z bilan aytganda, xalqaro miqyosda ular oqilona ishlashini ta’mirlash uchun zarur bilim va ko‘nikmalarga ega bo‘lishini ta’minlashlari lozim. Mehmonxonalar xalqaro uyushmasi butun dunyoda mutaxassislar tayyorlashning sifatini oshirish uchun shu yo‘nalishda katta ishlarni amalga oshirmoqda.

Britaniyaning “Forte” xalqaro mehmonxona tarmog‘i 1992-yil avgustgacha rahbar ofisning xodimlar bilan ishlash va trening bo‘yicha menejerlari tomonidan boshqarilar edi. Ammo bu tuzilma kompaniya talablarini to‘la qondira olmadi. Shu sababli kompaniya o‘z tashkiliy

tuzilmasini va trening funksiyasini shunday o‘zgartirdiki, hozirgi vaqtda joylarda xodimlar bilan ishlash bo‘yicha va trening bo‘yicha menejerlar ish olib bormoqda. Mazkur menejerlar endi tarmoq menejerlariga bo‘ysunadi. “Forte” kompaniyasi xalqaro miqyosga chiqqan dastlabki davrda o‘quv markazi tashkil etdi va uni akademiya deb nomladi. Ushbu akademiya Londondagi “Xitrou” aeroportining mehmonxonasida joylashgan. Bu chet el delegatsiyalarini qabul qilish, o‘zining boshqa mamlakatlardagi mehmonxonalari menejerlarining konferensiyalari, seminarlari va treninglarini o‘tkazish uchun qulaydir[48].

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxona ishga qabul qilish jarayonini qanday amalga oshiradi va xodimlarni tanlashda qanday mezonlardan foydalanadi?
2. Mehmonxonaning xodimlar jadvali qanday tashkil etilgan va turli fasllar yoki eng yuqori davrlar uchun xodimlarga bo‘lgan talablar qanday hisobga olinadi?
3. Mehmonxona xodimlari o‘rtasida samarali muloqot va hamkorlik qanday ta’minlanadi?
4. Xodimlar erishgan yutuqlari va yaxshi ishlari uchun qanday rag‘batlantiriladi va mukofotlanadi?
5. Xodimlarning faoliyati qanday baholanadi, xodimlarning fikr-mulohazalari va rivojlanishi uchun qanday usullardan foydalaniladi?
6. Mehmonxona nizolarni qanday boshqaradi va xodimlar o‘rtasidagi muammolarni qanday hal qiladi?
7. Xodimlar xizmat ko‘rsatish standartlari bajarilishini qanday ta’minlaydi?
8. Zamonaviy mehmonxonalarga yangi xodimlarni moslashtirish qanday tashkil etilgan?
9. Mehmonxona xodimlari mehmonlar bilan qanday ishlaydi va ma’muriyat mehmonlarning shikoyatlari va nizolarini qanday ko‘rib chiqadi?

[48] Amriddinova R.S., Ibadullayev N.E., Aliyeva M.T., Abduhamidov S.A. “Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish”. -T.: “Fan va texnologiya” nashriyoti. 2018-y.

XIII BOB. MEHMONXONA XODIMLARI VA MIJOZLARI O‘RTASIDAGI MUNOSABATLAR ETIKASI

Tayanch so‘z va iboralar: kasbiy odob, xizmat ko‘rsatish madaniyati, tinglash xislati, oliyjanoblik, hurmat, odob, telefonda so‘zlashish.

13.1. Mehmonxonalarda xodimlar va mijozlar o‘rtasidagi munosabatlar

Mehmon uchun xavfsizlik, barqarorlik, xizmatlar to‘plami, ularga erishish osonligi va ko‘rsatish tezkorligi, xodimlarning xulq madaniyati muhim jarayonlar hisoblanadi. Mehmonxona va restoran nafaqat tunash joyi va ovqat tayyorlash, ovqatlantirish bo‘limi, balki “uydan olisdagi uy” ham bo‘lishi kerak, qaysiki u yerda shinamlik va osudalik kutadi. Mehmon his etishi lozim: u xizmatlar tilamchisi emas, holatning xo‘jayini. Mehmondo‘stlik-xizmat ko‘rsatishning maxfiy qurolidir.

Mehmondo‘stlik industriyasida inson omili yetakchi rol o‘ynaydi va u korxonaning muhim resursi hisoblanadi. Xizmat ko‘rsatish vaqtida xodim va mehmon o‘rtasida o‘zaro munosabatlarni belgilaydi. Iste’molchi bilan aloqada bo‘ladigan xodimni tayyorlash chog‘ida asosiy talab va e’tibor ishchan muloqot texnologiyasini kasbiy egallaganlikka qaratiladi. Bunda, shuningdek, ijtimoiy psixologiya, etika, ishchanlik etikasini o‘rganishda keng foydalaniladigan ishbilarmonlik o‘yinlari va testlar mehmonxona restoran xodimlarini tayyorlashga qaratilishi kerak. Bu yerda “xizmat ko‘rsatish madaniyati” tushunchasiga to‘xtalib o‘tish darkor. **Servis madaniyati** deganda axloqiy bilimlar, tamoyillar, mehmonlarga xizmat ko‘rsatish chog‘ida servis xodimlari faoliyatida namoyon bo‘ladigan xulqiy ko‘nikmalar tushuniladi. Xizmat ko‘rsatish madaniyati ishlab chiqilgan ma’lum qoidalar, yumushlar, amaliy ko‘nikma va o‘quvlar asosida mehmonlarga xizmat ko‘rsatishga qaratilgan.

Bugungi kunda xizmat ko‘rsatish madaniyatini xushmuomalali (xulq etikasi) jamlanmasi sifatida tushuniladi. Biroq ushbu tushunchani kengroq ma’noda uning elementlarida namoyon bo‘ladigan barcha ko‘rinishda qarab chiqish zarur. Xizmat ko‘rsatish madaniyatining asosiy shartlari quyidagilar hisoblanadi:

- xizmat ko‘rsatishda xavfsizlik masalasi va ekologik holat;
- interyer estetikasi va xizmat ko‘rsatishda shinam sharoit yaratish;

- xizmat ko‘rsatish jarayonlarida va shaxsning psixologik xususiyatlarini bilish;
- xodimlarning xizmat ko‘rsatish etik me’yorlariga rioya etishi va bilishi;
- mehmonlarga xizmat ko‘rsatish navbatligi va belgilangan tartiblarga, qoidalarga rioya etish va bilish;
- xizmat ko‘rsatish uchun zarur uskunalar va jihozlarning yetarli miqdorda mavjudligi.

Servis madaniyatining bir necha aspektlari-psixologik, estetik, etik va tashkiliy-texnologik tomonlari ajratiladi.

Servisning psixologik madaniyati-psixologik bilimlar, ko‘nikmalar va servis xodimlarining mehmonlardagi individual-psixologik xususiyatlarini hisobga olish uchun kasbiy mahorati rivojlanganlik darajasi. Bu mehmonlarga yaxshiroq xizmat ko‘rsatish taktikasini ishlab chiqish maqsadida qo‘llaniladi. Mehmonxona xo‘jaligi kontakt zonasi xodimiga o‘zining temperamenti tipini aniqlab olish zarur bo‘ladi.

Sangvinik-xodim mehmonlarga muvaffaqiyatli xizmat ko‘rsatadi, ammo unga bir xildagi zavqsiz operatsiyalarni bajarish mushkul, zerikarli.

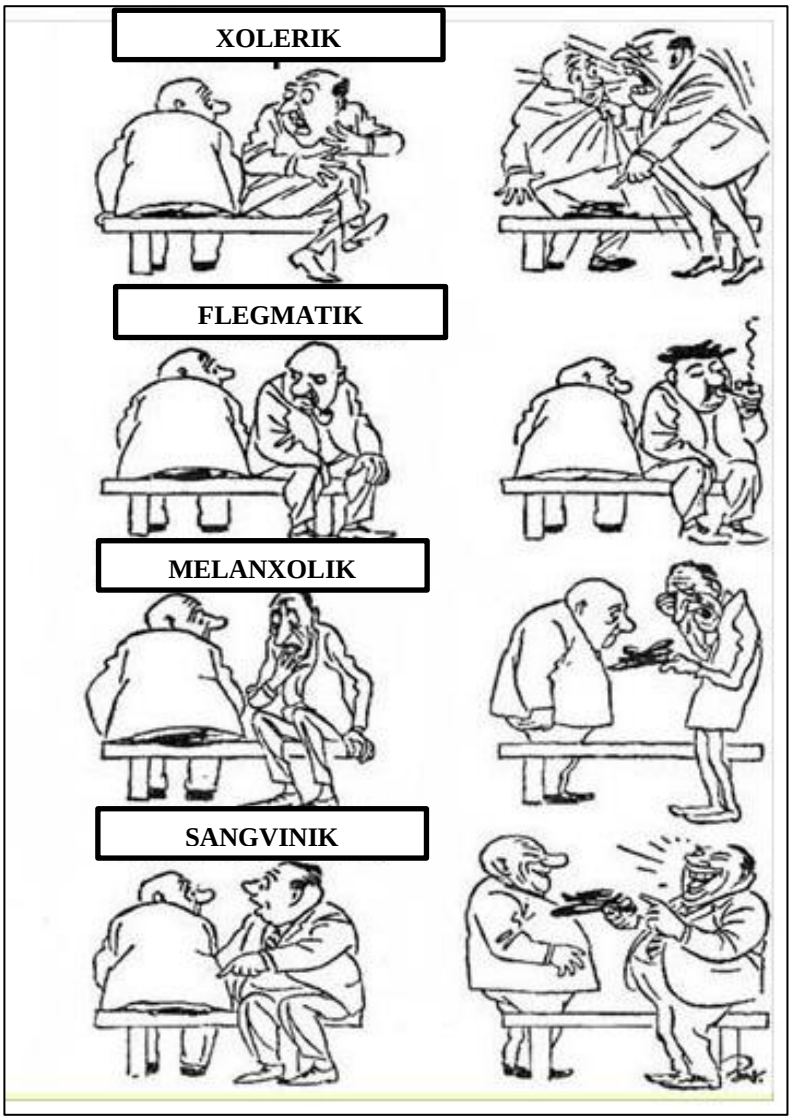
Xolerik-xodim ko‘p sonli mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda bebaho, ammo o‘zini tutishi yomon, ayniqsa, tarang va ixtilofli vaziyatlarda.

Flegmatik-xodim bosiq, vazmin, biroq jadal sur’atda ishlay olmaydi, bu esa mehmonlarning noroziligiga sabab bo‘ladi.

Melanxolik-xodim hozirjavob, yaxshilik istovchi, ixtilofga borib qolmaslikdan qochishga intiladi, biroq sust va tez xafa bo‘luvchi.

Mehmonxona aloqa kontakt xizmati xodimlari go‘yo mehmonlar xulqini chetdan kuzatadi. Buyurtmani bajarishda ketma-ketligiga amal qilishni bilishadi, bu ularga mehmonlarga faol ta’sir o‘tkazishga va xizmat ko‘rsatishning yaxshiroq psixologik taktikasini qo‘llashga imkon beradi. Unga uch bosqich xosdir.

Birinchi bosqichda mehmon diqqatini tortish zarur, unda taklif etilayotgan xizmatga qiziqish uyg‘otmoq kerak. Aloqa zonasi xodimining ikkinchi bosqichdagi vazifasi mehmonning xizmatlardan foydalanish haqidagi qarorini mohirona rag‘batlantirish hisoblanadi. Uchinchi bosqich-mehmonxona xizmatlarini rasmiylashtirish jarayonini yakunlash. Hujjatlarni uzil-kesil rasmiylashtirish chog‘ida mehmonni ushlab turmaslik lozim.



13.1.1-rasm. Temperament turlari

Servis etik madaniyati deyilganda etik bilimlar, axloqiy tamoyillar, xulqiy ko‘nikmalar darajasi tushuniladi. Bu xislatlar mehmonlarga xizmat ko‘rsatish vaqtida servis xodimlari faoliyatida namoyon bo‘lishi zarur.

Servis estetik madaniyati bu-mehmonlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha faoliyat jarayonida servis xodimlari tomonidan foydalanadigan estetik qadriyatlar va taraqqiy etganlik darajasi. Bu yerga texnik estetika va umumiy foydalanishdagi o‘rinlar dizayni, nomer fondi; reklamali, piktografik va axborot e’lonlar, mehmonxona binosi ichki ko‘rsatkichlari, shuningdek, uning hududidagi ko‘rsatkichlar: xizmat binolari tashqi jihozlanishi va xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar ish joylari; mehmonxona xodimlari tashqi ko‘rinishlari kiradi.

Servis tashkiliy-texnologik madaniyati deyilganda mehmonlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarining tashkil etilishi tushuniladi. Nomerda xizmat ko‘rsatish mehmondo‘stlik muhitining umumiy qismi hisoblanadi.

U nomerni sinchiklab yig‘ishtirish, nomerda ichimlik va ovqatlantirish xizmati ko‘rsatish, kiyimlar va poyabzalni tozalash, yashovchilarni uyg‘otish, mehmonga uning korrespondensiyalarini keltirib berish va h.k.dan iborat.

Endi qabul qilish va joylashtirish xizmati misolida mehmonxona aloqa xizmati xodimlarining ko‘proq keng tarqalgan munosabat variantlarini ko‘rib chiqamiz. Tashrif buyuruvchilar bilan aynan ana shu xizmat xodimlari birinchi bo‘lib aloqaga kirishadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari ko‘proq mehmonxona mehmonlari bilan qalin aloqaga ega va quyidagi sifatlarga ega bo‘lishlari zarur:

- xulqning kasbiy xislatiga;
- maqbul keladigan shaxsiy samimiyat sifatiga;
- aloqaga shaylik;
- mehmondo‘st munosabatga;
- tashqi yaxshi ko‘rinish: kiyim, soch turmagi;
- e’tiborlilik, xayrixohlik, intiluvchanlik.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimiga mehmonlarni qabul qilish va nomerlarni sotishda oddiy elementar qoidalarga rioya etish talabi quyidagilardan iborat:

- tabassum qilish;
- nigoh aloqasi o‘rnatish va kuzatib turish;
- iloji boricha mehmonning ismi-sharifini aytish;
- ishchan, o‘zining ishini biladigan, samimiy va xushmuomala bo‘lish;
- yaxshi nomerga joylashishni taklif qilish va uni sotishga harakat qilish;
- aniq, chiroyli yozish;
- tashqi ko‘rinishga doimo e’tiborli bo‘lish;
- barcha va’da qilinganlarni bajarish.

Nomerni tanlashni taklif qilish-sotish va mehmonni joylashtirish jarayonining asosiy kalitidir. Bu jarayon fikrlashni, rejalashtirishni va tajribani talab qiladi. Mehmonlarda ko‘ngilli taassurot qoldirish uchun navbatchi ma’mur mahsulotni ikir-chikirigacha bilishi va uni ijobiy tasvirlash qobiliyatiga ega bo‘lishi lozim. Mehmon ehtimol unga bronlashtirish

kartochkasi ma’lumotlaridan ma’lum yashash sharoitlari uni qoniqtirishiga shama qilishi mumkin.

Nomer (xona) o‘z ta’rifi bilan bir qatorda mehmonlar uchun boshqa afzalliklarni ham yodda tutish kerak.

Har bir nomerni tanlashda ta’riflashdan keyin mehmonga agar ma’qul bo‘lmasa boshqa nomerni tanlashi mumkinligi haqida aytib qo‘yish maqsadga muvofiq bo‘ladi. Ayrim mehmonxonalar ko‘pincha o‘z siyosatiga ko‘ra tashrif buyuruvchi mehmonlarga bittadan ko‘p nomerni taklif etadi va qaysi ma’qulroq ekanligini so‘raydi.

Mehmon o‘ziga ma’qul nomerni tanlagandan keyin undan anketa yoki qayd qilish kartochkasini to‘ldirish so‘raladi. Navbatchi ma’mur mehmon nomer tanlaganini ma’qullab, qayd etib qo‘yishi mumkin. Ro‘yxatga olishdan so‘ng ma’mur mehmonni mehmonxonadagi narxlar va mavjud qulayliklar bilan tanishtirishi mumkin. Mehmonlarga odatda bunday ma’lumotlar yoqadi.

Mehmon hali ro‘yxatga olish joyidan ketmasidan oldin ma’mur o‘z xonalarini tanlagani uchun unga minnatdorchilik bildiradi, uning kelishidan mamnunligini izhor etadi. Ayrim mehmonxonalar mehmon joylashgandan keyin darhol qo‘ng‘iroq qilib, sharoit ma’qul bo‘lgani yoki bo‘lmaganini shaxsan so‘rab qo‘yishadi.

Barcha ma’murlar kelgan mehmonlar bilan bo‘sh nomerlar yo‘qligini muhokama qilishganda qat’iyatli va sabr-bardoshli bo‘lishlari lozim. Bu borada quyidagi ba’zi foydali tavsiyalar ham taqdim etiladi:

- mehmonlarni bir necha kundan keyin yana joy bo‘shagan zahoti kelishga taklif qilishi kerak. Ular qaytganda VIP sifatida joylashtirish va noqulaylik uchun kompensatsiya sifatida kichikroq sovg‘a taqdim etish ma’qul;
- broni bor, ammo joylashtirilmagan mehmonlarga noqulaylik tug‘dirilgani uchun uzr so‘rab xat va kelajakda mehmonxonaga qaytish uchun taklifnoma jo‘natish;
- agar ommaviy kelishuv ishtirokchilari joylashtirilgan bo‘lmasa, guruhiy kelish tashkilotchilariga xabar qilish zarur, u muammoni hal etishi mumkin. Misol uchun ishtirokchilardan ikki kishi bo‘lib sal qisilibroq joylashish so‘raladi. Bunday holda navbatchi ma’murning ommaviy kelish tashkilotchilari bilan xizmat yuzasidan yaxshi munosabatda bo‘lishi talab etiladi;

- agar tur guruh a’zosi joylashtirilmay qolsa, darhol tur tashkilotchisiga xabar berilib, vaziyat tushuntiriladi, mehmonning har qanday shikoyatini ko‘rib chiqish imkoni tur tashkilotchisiga berilishi ham mumkin.

Mehmonga rad javobini berishdan boshqa variant bo‘lmasa, unga buni alohida kabinetda tushuntirish lozim bo‘ladi. Joylashtirilayotganlar ko‘z o‘ngida unga rad javobi berish noqulay va odobsizlik sanaladi. Shunday vaziyatlarda-mehmonxonada joy bo‘lganda qabul qilish va joylashtirish xizmatida yaqindagi shunday mehmonxonalarning telefonlari bo‘lishi va mehmonga tavsiya etilishi mumkin. Bularning barchasini xushmuomalali, bosiqlik bilan qilish kerak-ki, kelajakda mehmonlar mehmonxonadan yuz o‘girib ketishmasin. Keluvchilar uchun mehmondo‘stlik muhitini yaratishda mehmonlar uchun qo‘shimcha g‘amxo‘rliklar, hozirjavobliklarni ko‘rsatish muhim o‘rin egallaydi.

Mehmonxona biznesida mehmonlar bilan muloqotda bo‘lish mahoratiga alohida e’tibor qaratiladi. Mehmonxona sohasida barcha xodimlar, birinchi navbatda mehmonlar bilan doimiy muloqotda bo‘ladigan kishilar maxsus o‘qitiladi: xodim turli mehmonlar bilan muloqotda bo‘lishda telefonda gaplashishi, shikoyatlarni eshitishga va h.k.larga o‘rgatiladi. Har bir toifaga qarashli xodimlar uchun alohida (qabul qilish xizmati, barmenlar, ofitsiantlar uchun) batafsil yo‘riqnomalar ishlab chiqiladi. Unda ularning bajaradigan ishlari «bosqichma-bosqich» yozib qo‘yiladi. Misol uchun, mehmonning yoniga kelishi, tabassum qilishi, salomlashishi, ichimlik taklif qilishi va h.k.

Mehmonxonalarda xizmat qiluvchi xodimlar uchun umumiy qoidalardan eng muhimlarini quyida keltirib o‘tamiz:

- mehmonxona xodimi mehmonga qachon xizmat ko‘rsatish zarur bo‘lsa, u o‘sha zahotiyoq xizmat ko‘rsatishga tayyor bo‘lishi kerak, xodimga qulay bo‘lganda emas;
- mehmonxona xodimi har doim mehmonga ijobiy munosabatni namoyish qilishi kerak. U hurmat ko‘rsatishi, do‘stona ohangda, dildan samimiy suhbat qurishi lozim. Xodim hech qachon o‘z ovozini ko‘tarmasligi va noroziligini bildirmasligi zarur. Masalan, u ish kuni oxirida ichib olib, baqirib, chaqirib, tajovuzkor holda yurmasligi kerak. Mehmonxona xodimi mehmon huzuriga kelganda ham xushmuomalali, vazminlik bilan uning muammosi haqida qayg‘urayotganini bildirsa bo‘ladi;

- mehmonxona xodimi mehmonga tabassum bilan, ko‘zlari bilan unga samimiy boqib hol-ahvol so‘rashi lozim. Mehmon bilan so‘zlashgan paytda tegishli iboralardan foydalanishi zarur (“xayrli tong”, “buni jonim bilan bajaraman”, “yaxshi odam ekansiz” va h.k);
- mehmonxona xodimi mehmonga xabar berishda, unga ko‘ngilsiz xabarni yetkazishda ham bosiqlik bilan ish ko‘rishi lozim. Masalan, mehmon ayrim summalarni to‘lashi kerakligini aytganda ham;
- mehmonxonaning birorta xodimi mehmonlar bilan hatto arzimagan narsalar ustida bahslashishga haqqi yo‘q; agar mehmon xodimga biror narsani xabar qilsa, u mehmonni yaxshi tushunganini anglatib bosh irg‘ab qo‘yishi “tushunarli”, “yaxshi”, deb qo‘yadi. Agar mehmonxona xodimi tushunmagan bo‘lsa, “agar men sizni to‘g‘ri tushungan bo‘lsam, siz xohlayapsiz...” tipida savolomuz javob qaytarishi maqsadga muvofiqdir.

Mehmon muammosini tez va paysalga solmay hal etish kerak. Mehmonxona xodimi mehmonni tez xotirjam qilish uchun barcha imkoniyatni ishga soladi. Agar xodim muammoni o‘zi hal qila olmasa, uni menejerga jo‘natadi (yaxshisi boshlab borgani ma’qul). Menejer masalani hal qilishga qodir. 20 daqiqa o‘tgandan keyin telefon orqali qo‘ng‘iroq qilib, muammo hal etilgani va mehmon mamnun ekanligiga ishonch hosil qilish lozim. Shunday qilish kerak-ki, kelgusida mehmon mehmon sifatida yo‘qotilmasin. Mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi har bir xodimning burchi quyidagilardan iborat bo‘lmog‘i zarur:

- ishonchlik va vakolatlikni namoyish etishi va mehmon kutganiga muvofiq kelishi;
- “Uch qadam masofaga” tipidagi xizmat ko‘rsatishni amalda sinab ko‘rish;
- egallab turgan lavozimi burchiga ko‘ra standartlarning bajarilishini ta’minlash;
- ichki va tashqi iste’molchilar talablarini bilish (boshqa xodimlar va mehmonlar) va shuning uchun ular kutayotgan mahsulotlar va xizmatlarni taqdim etishni o‘rniga qo‘ya bilish. Mehmonlarning aniq so‘rovlarini hisobga olish uchun maxsus bloknotdan foydalanish kerak;
- har bir strategik rejada belgilangan va unga topshirilgan vazifalarni olish va bilish hamda burch doirasini tushunish;

- doimiy ravishda u mehmonxonada sezgan kamchiliklarni aniqlab, ularni tuzatish choralarini ko‘rish;
- tozalikni maksimal darajada ta’minlashda mas’uliyatni his etish;
- mehmonning xohish-istagini mutlaqo ishonchligini ta’minlash zarur, ayniqsa, istalgan vaqtda uyg‘otish kabilarni.

Mehmondo‘stlikning ma’lum standartlari mavjud bo‘lib, mehmonxona xodimlari ularga so‘zsiz amal qilishlari lozim, xususan, mehmonlarning ismi-sharifi, ularning odatlari, sevimli ichimliklarini eslab qolish va iloji boricha barcha mehmonlarga birday e’tibor qaratish lozim. Chunki barcha mehmonlar ularning tashqi ko‘rinishidan qat’i nazar bir-biriga tengdir. Mehmonxona qonun-qoidalarini esda tutishi, mehmon hamisha haq, mehmon har doim mamnun bo‘lishi kerak, mehmon mehmonxona uchun shaxsan keladimi yoki yo‘qmi, u yozma ravishda yoki telefon orqali murojaat qiladimi, eng muhimi u shaxs hisoblanadi.

Mehmon o‘z xatti-harakatlari va xatolari bilan jonli odam hisoblanadi, quruq statistika narsasi emas; mehmon begona kishi emas, balki, biznesning ajralmas qismi hisoblanadi. Butun jamoa qilayotgan mehnatning sababi ham o‘sha mehmondir.

Mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar uchun aslo mumkin bo‘lmaydigan holatlar quyidagilardan iborat:

- mehmonga u sizga yoqqan, yoqmaganini ko‘rsatish;
- mehmonga aql o‘rgatish;
- mehmondan shaxsiy hayoti haqida so‘rab-surishtirish;
- mehmonlarning gaplarini poylash;
- tegishli taklifsiz mehmonga o‘z fikrini bildirish;
- mehmon bilan din va siyosatni muhokama qilish;
- mehmonlar huzurida hamkasblar bilan janjallashish;
- o‘z noroziligini mehmonga ko‘rsatish;
- mehmonni kuttirib qo‘yib, hamkasblar bilan gaplashib o‘tirish.

Mehmonxona xodimlarini choychaqa ta’ma qilishiga yo‘l qo‘yish mumkin emas. Yashovchilarning buyumlarini eslatib borish bevosita burchi bo‘lgan hammollarni ayniqsa, shunday ta’ma qilishi ularni ishdan bo‘shatilishiga sabab bo‘ladi. Mehmonxona xodimida ba’zan nomerdan biron-bir narsani o‘marish kayfiyati tug‘iladi. Ayniqsa, xorijlik mehmonlar ularga tegishli narsalarga ko‘z olaytirganni yomon ko‘rishadi.

Navbatdagi mehmonga xizmat ko‘rsatishga o‘tishdan avval, oldingi mehmondan biror narsa kerakmi, kerak emasligini so‘rash zarur. Har doim mehmonga imkoni bo‘lgan bir necha xizmatlar variantini taklif qilish lozim. Bolalarga kattalarga singari rasmiy muomala qilmaslik, ularga faqat xushmuomalali bo‘lish kerak. Nogironlarga qattiq ovozda homiylik ohangida gapirish mumkin emas. Agar ular yomon eshitsa yoki tushunishmasa, ularning kuzatuvchisiga emas, aynan o‘zlariga murojaat qilish lozim.

13.2. Mehmonxona xodimlarining mijozlarga murojaat qilish qoidalari

Mehmonxona xo‘jaligi sohasidagi xodimlarning muomala madaniyati borasida so‘z borar ekan, ikki turdagi muloqot: xodimlarning o‘zaro aloqasi va mijozlar bilan muloqotni ajratish mumkin. Mehmonxona jihozlanishi va undagi sharoitlar qanday bo‘lishidan qat’i nazar mehmonlarga xizmat ko‘rsatish va ular bilan muloqot yuritish o‘ta dolzarb masaladir.

Mehmonxona faoliyati mahalliy va xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatishga qaratilgandir. Shuning uchun ham mehmonxona xodimi uchun turli madaniy an’analar va dunyoqarashlarga hurmat bilan munosabatda bo‘lish, shuningdek, har bir inson bilan tortinmasdan muloqotga kirisha olish o‘ta muhimdir. Turli tillarda bemalol gaplasha oladigan, o‘zining bilimdonligi va yoqimli so‘zlashishi bilan mehmonlarda yaxshi taassurot qoldiradigan xodim ixtiyoriy mehmonxonaning faxri hisoblanadi.

Odatda so‘zli muloqot odamlarga aniq anglashiladigan xabarlarni almashinish imkonini beradi. Lekin, bundan tashqari, kishilar boshqa kanallardan ham xabarlar oladilar. Ushbu xabarlar odatda anglashilmaydi, biroq kishining kayfiyatiga va qaror qabul qilishiga yetarlicha kuchli ta’sir etadi. Ular paraverbal (so‘z yonida) shaklidagi muloqot tarzida uzatiladi (muloqot uchun so‘z tanlash, nutq sur’ati va savollar oralig‘i o‘rtasida javob, sukut, intonatsiya) yoki noverbal muloqot (gapiruvchigacha masofa, murojaat yoki javob chog‘ida holat, nigoh, yuz ifodasi (mimika), ishora, kiyim shakli va xarakteri, muloqot kengligini tashkil etish).

Muloqot uchun vosita tanlash. Turli xodimlarning tilni his qilish turli darajasi bilan bog‘liq xatolarga yo‘l qo‘ymaslik uchun to‘g‘ri so‘zlashuv, muloqot qoidalariga amal qilish talab etiladi, ya’ni firma umumiy falsafasi bilan bog‘liq belgilangan muloqot shakllari, salomlashish formulasi, uzr so‘rash, ogohlantirish, iltimos va h.k.

Nutq sur’ati, savol va javob o‘rtasidagi oraliq, qandaydir birlikda optimal sur’at tezlik berish mumkin emas, biroq universal qoida bor: kishida haqiqatan mehmonga qaratilgan diqqat-e’tibor bor, nutq sur’ati tabiiy ravishda uning javobiga moslashtiriladi. Haddan tashqari tez sur’atni mehmon mehmonxona xodimining sabrsizligiga yo‘yadi, uning istagi gaplashishni tugatish deb o‘ylaydi. Bundan tashqari, bunda mehmon xabarning bir qismini eshitmay qolishi mumkin va noqulay ahvolda qoladi: yo kar yoki farosatsiz ko‘rinib, qayta so‘rashga jazm etishi, yo aytilganni tushungan qilib o‘zini ko‘rsatishiga to‘g‘ri keladi va majburiy bo‘ysunish hissini va betayin tashkil etishni boshdan kechiradi. Haddan tashqari sust sur’at esa charchoq yoki befarqlik va qiziqmaslik sifatida qabul etiladi.

Nutq ohangi va mayinligi. Ovoz ohangi samimiy va iliq yoki qo‘pol va sovuq bo‘lishi mumkin. Odatda, kishi o‘z ohangi o‘zgarganini anglamaydi, biroq uni eshitayotgan odam xatosiz farqlaydi. Oddiy, ammo ishonchli test mavjud, bu-kishidan biror narsani qayta so‘rash. Agar birinchi va ikkinchi javob ohangi sezilarli farq qilsa, unda bunday odamni xizmat ko‘rsatish sohasi yoki boshqa ommaviy xizmatlarga olish omadli bo‘lmaydi.

Masofa. Odatda katta masofada muloqot tashabbusi insonning yuksakroq farmoyisxona maqomi bilan bog‘liq (javob berishga huquq); ayni paytda insonning shaxsiy doirasiga kirish (70-90 sm) uning tomonidan yo tahdid, yo munosabatda oqlanmagan yaqinlik sifatida qabul qilinishi mumkin. Unisi ham, bunisi ham ruhiy xotirjamlik sezgisini buzadi. Odatda, noverbal javob (boshni burish, ko‘zlari to‘qnashuvi, tabassum, gavda burilishi) yetarli tarzda katta olisda paydo bo‘ladi, nutq muloqoti esa suhbatlashuvchilar o‘rtasida 1-3 m oraliq masofada qo‘l keladi.

Javob berishdagi holat. Ko‘pgina hollarda mehmonxona ichki tartib-qoidalari mehmon bilan muloqotda tik turishni belgilab qo‘yadi; har holda muloqot tasodif, zerikish yoki bo‘shashganlikni emas, balki e’tibor berish holatini ko‘zda tutadi.

Muloqot kengligini ta’minlash. Muloqot kengligi shunday tashkil etilishi kerak-ki, mehmonga mehmonxona xodimi bilan bo‘ladigan muloqot maksimal darajada qulay bo‘lishi zarur. Navbatda turish yoki murojaat qilish uchun derazachaga egilish kerak emas; ishchi, ya’ni xizmat ko‘rsatish zonasida baland to‘siq bo‘lmasligi, mehmonni yuqoridan nazar tashlashga majbur etmaslik lozim. Agar mehmonga biron-bir blankani to‘ldirish zarurati bo‘lsa, uni tor joyda bukilib to‘siq ustida yozishga majbur qilmaslik kerak.

Ish joyi shaxsiy zona emas, mehmonning qo‘yilgan televizor, kiyim-kechak, sumkacha, kofe chashkasi va xodimga tegishli ekanligini ruhan anglatadigan boshqa shaxsiy xarakterdagi narsalarga ko‘zi tushmasligi zarur. Shaxsiy doiraga kirish yoki kishiga murojaat qilish, uning shaxsiy doirasiga boshqa odamni suqilib kirishi sifatida qabul qilinib, mehmonning ruhiy holatiga ta’sir qilib, uni noqulay ahvolga solib qo‘yadi. Unda norozilik uyg‘otadi, bu esa xodim bilan mehmon o‘rtasida o‘zaro tushunmovchilik hissini paydo qiladi. Ishchi zonasida xodimlarning o‘zaro harakatida zo‘riqish muhitini yaratish mumkin emas. Ya’ni, mehmonga xodimni zarur ishidan chalg‘itayotganday tuyulmasin. Xizmat ko‘rsatish zonasida ro‘y beradigan tezlik va jarayonlarning maksimal markazlashishi xodimning xodimga emas, balki mehmonga qaratilishi zarur. Boshqa qolgan ishlar mehmonlar nazaridan chiqarilishi kerak.

Xodim sezmasligi. Xizmat ko‘rsatishda sezmaslik asosiy muammo hisoblanadi. Aslida mehmonga unga qanday murakkab mexanizmda xizmat ko‘rsatilayotganini ko‘rishga zarurat yo‘q. Xodim qachon u zarur bo‘lgandagina ko‘z o‘ngida paydo bo‘lishi darkor.

Xizmat ko‘rsatuvchi xodimning maqsadi samimiy, do‘stona muhitni yaratishdir, shuning uchun ham mehmonga ism-sharifi orqali murojaat etib har bir xodim mijoz ko‘ngliga yo‘l topishi mumkin. Mehmon va xodimlar munosabatni o‘zaro hurmat asosida qurishlari kerak, zero, ular teng huquqli ish hamkorlaridir. Shuni ta’minlash lozimki, har bir mehmon ixtiyoriy xodimga o‘z muammo va talablari bilan murojaat eta olsin va uning ehtiyoji qondirilsin. Aynan ushbu toifadagi xizmat ko‘rsatish mehmonxona xizmatlari bozoridagi raqobatda yutib chiqish va muvaffaqiyatning kafolatidir.

Doimiy tarzda mehmonlarga g‘amxo‘rlik qilinishi kerak, chunki mehmon-telefon orqali bog‘lanishi, maktub yozishi yoki shaxsan tashrif buyurishidan qat’i nazar eng muhim shaxsdir.

Mehmon bu-ish jarayonida xalaqit beruvchi bir kimsa emas, aksincha barcha xodimlar faoliyatining asosiy sababchisidir. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish minnat qilish ko‘rinishida tus olmasligi kerak. Aksincha, mehmon tashrif buyurib, har bir xodimning o‘zini namoyon qilishiga va pul ishlab olishiga imkoniyat yaratadi.

Mehmonlar bilan bahslashish yoki kim haqligini isbotlash mumkin emas. Mehmon-doimo haq!

Mehmonxonadagi xodim shuni tushunib yetmog‘i lozimki, sifat bu-erishib bo‘lmaydigan dabdabalik emas, balki mehmon talablariga bo‘lgan cheksiz e’tibordir.

Xodimlar o‘rtasidagi munosabatlar ham katta ahamiyatga ega. Mehmonxona xodimlari turli millatlarga mansub bo‘lishiga qaramasdan, lavozimi va madaniy tafovutlaridan qat’i nazar o‘zaro hurmatda bo‘lishlari kerak. Boshqaruvchilar va xodimlar bir-birlarini tanishlari va mehmonxonaning tashkiliy tuzilishini bilishlari lozim. Xodim uchun jamoada ishlash qobiliyati o‘ta muhimdir. Samarali faoliyat yuritish uchun demokratik boshqaruv, xizmat pog‘onasida o‘sish va malaka oshirish zarurdir.

Jamoaning har bir a’zosi mehmonxona taqdim etayotgan tovar va xizmatlarning ajralmas qismidir. Mehmonxona xodimining o‘zini tutish qoidalari insonning tashqi va ichki madaniyatidan tashkil topadi. Jumladan, to‘g‘ri munosabat ko‘rsatish va murojaat etish, fikrni to‘g‘ri bayon etish, nutq madaniyatiga amal qilish.

Muloyimlik insonning madaniyati, ishi va jamoaga bo‘lgan munosabatida dalolat beradi. Mehmonxona xodimi uchun axloqli bo‘lish, mehmonga doimo hurmat ko‘rsatish o‘ta muhimdir.

Axloqli munosabat bir necha omillardan tashkil topadi. Ulardan eng asosiysi bu-mehmonlar xatti-harakatidagi kamchilik va nuqsonlarga e’tiborni jalb qilmaslik, ularga ortiqcha nazar tashlamaslik, ularning libosi, madaniyati, an’analariga qiziquvchan bo‘lmaslikdir.

O‘rtiqcha savollar berish, shaxsiy yumushlar haqida so‘zlab berish, umuman olganda xiralik qilish mumkin emas. Mehmon sizga yoqqan-yoqmaganligini bildirish, ortiqcha tanbehlar berish, nasihat qilish, turli noroziliklarni bildirish, mehmonning shaxsiy hayoti haqida so‘rab-surishtirish mumkin emas.

Mijozlar huzuriga kelgan mehmonlarga ham hurmat ko‘rsatilishi kerak, ularni ortiqcha so‘roqqa tutmaslik kerak. Axloqli munosabat mehmonga bo‘lgan e’tiborda namoyon bo‘ladi. Mehmon o‘zini noxush sezsa, unga yordam ko‘rsatilishi kerak. Ayniqsa, yoshi ulug‘ insonlar bilan sabrli bo‘lish, ularning zaifliklarini kechirishimiz lozim, chunki ular parishonxotir va ta’sirchan bo‘lishadi.

G‘urur va kamtarlik-mehmonxona xodimida bo‘lishi kerak bo‘lgan insoniy fazilatlardir. Kamtarlik munosabatlarda sabr-toqatni, tartib intizom

esa belgilangan qoidalarga amal qilishni, saranjomlik va aniqlikni talab etadi. Kamtarlik va tartib-intizom yuklangan vazifaga nisbatan mas’uliyat hissini ta’minlaydi.

Mehmonxona garchi qisqa muddatlarga joylashtirish uchun mo‘ljallangan bo‘lsa ham, ba’zi hollarda xizmat safaridagilar yoki boshqa turdagi fuqarolar uzoq muddatga yashashlari mumkin.

Uzoq muddatli muloqotlar ba’zi hollarda ish joyidagi xodim uchun chegaradan chiqadigan darajada yaqin bo‘lib ketishi mumkin. xizmat ko‘rsatuvchi xodim shuni unutmasligi kerak-ki, mehmon joylashtirilgan xona-ish joyidir, navbatchilikdagi xodim esa xizmat vazifasidadir.

Muomala va muloqot madaniyati nutq madaniyati bilan chambarchas bog‘liqdir. Mehmonxona xodimi o‘z fikrini aniq va to‘g‘ri bayon eta olishi kerak. Nutq madaniyati va ovoz ohangiga doimo amal qilinishi kerak. Nutq madaniyati nafaqat go‘zal so‘zlashni, balki tinglash qobiliyatini ham qamrab oladi. Suhbatdoshni diqqat bilan tinglay olish, samimiy munosabat bildirish va uning gapini bo‘lmaslik-o‘ziga xos san’atdir.

Mehmonni to‘g‘ri kutib olish ham ko‘p narsani hal qiladi. Mijoz mehmonxona ostonasida “Xush kelibsiz!” so‘zi bilan kutib olinishi kerak. Mijozga mehmonxona haqidagi qisqacha tushuncha, joylashtirish va boshqa xizmatlar ko‘rsatish haqida aniq ma’lumot berilishi kerak.

Mehmonni kuzatar ekan, mehmonxona xodimi, xayrlashish so‘zlarini aytishdan tashqari unga oq yo‘l tilab qolishi va yana tashrif buyurish uchun taklif etishi kerak. ushbu xatti-harakatlar zinhor laganbardorlik sanalishi kerak emas. Mijoz mehmonxonaga ilk qadam qo‘yishidan boshlab, to ketgunicha o‘ziga bo‘lgan hurmatni sezib turishi kerak.

Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish uslubi. Mehmonxonadagi har bir xodim mijoz tasavvurida ijobiy taassurot qoldirishda o‘ziga yarasha hissa qo‘shadi. Shuning uchun ham mijoz bilan telefon orqali, yozma yoki og‘zaki shaklda muloqot yuritar ekanmiz, biz o‘zimizni muayyan uslubda tutishimiz kerak. “Uslub” tushunchasi quyidagi qoidalarga amal qilish orqali ro‘yobga chiqadi:

Xodimning “qiyofasi”

Mehmon yoki hamkasb bilan so‘zlashar ekan, mehmonxona xodimi muloyim, samimiy va do‘stona munosabatda bo‘lishi kerak. Qarshimizdagi insonni “Xayrli tong!”, “Xayrli kun!”, “Xayrli kech!” so‘zlari bilan qarshi olinishi kerak.

Mijoz talablariga e’tiborli bo‘lish kerak. Ushbu vaziyatlarda xodim qo‘lidan kelgancha yordam berishi va maslahatini ayamasligi kerak. Muloqot jarayonida xodimning kayfiyati faqatgina “+”! ishorasida bo‘lishi kerak.

Agarda xodimga mijoz ismi-sharifi ma’lum bo‘lsa, unga quyidagi so‘zlar bilan murojaat etish mumkin: “Bizning mehmonxonamizga xush kelibsiz, janob Miller, umid qilamizki, sizning sayohatingiz omadli kechadi. Biz sizga maroqli dam olishingizni tilab qolamiz. Agarda biron-bir yordam kerak bo‘lsa tortinmasdan murojaat etavering”.

Mehmon bilan xayrlashar ekanmiz, quyidagicha murojaat etishimiz kerak: “Xayr, janob Miller! Sizga oq yol tilab qolamiz. Umid qilamizki, shahrimizga keyingi tashrifingizda albatta uchrashamiz”.

Yozishmalardagi «qiyofa»

Xodimlarning zaboni yozishmalarda ham muayyan uslubda bo‘lishi kerak. Barcha yozishmalar (fakslar, maktublar, telekslar, xizmat hatlari) faoliyatimiz samaradorligi va professionalizmdan dalolat beradi. Mehmonxonada barcha chiqish xatlarining nusxalari saqlanib qolinishi kerak. Bundan tashqari quyidagi qoidalarga amal qilinishi kerak:

1. Javob 24 soat ichida yuborilishi kerak.
2. To‘g‘ri tanlangan qog‘oz yoki blankaga yozilishi kerak.
3. Chiroyli tahrirlanishi kerak.
4. To‘liq ism-sharifini ko‘rsatgan holda muayyan shaxsga yo‘llanishi kerak.
5. Orfografik xatolardan holi bo‘lishi kerak.
6. Qo‘lda yozilmasligi kerak.
7. Yo‘llovchining ismi ostida albatta imzo bo‘lishi kerak.

Telefon muloqotlaridagi “qiyofa”

Mehmonxona xodimi telefonda gaplashar ekan, go‘yo mijoz ko‘z o‘ngida turgandek tasavvur qilishi kerak. Qo‘ng‘iroqlar soni 3 tadan oshmasdan tezda go‘shak ko‘tarilishi kerak. Ushbu holat xodimlar faoliyati unumdorligi va muloyimlikdan dalolat beradi. Eng avvalo salomlashish so‘zlari aytiladi, so‘ngra mehmonxona nomi aytiladi va yordam kerakligi so‘raladi. Misol uchun, *Good morning. “Poytaxt” hotel. Can I help you?*

Suhbat so‘ngida mehmon ismi-sharifi aytilib, tashakkur aytilishi va xayrlashish kerak. So‘zlashar ekan tinch ohangda, shoshilmasdan javob qaytarilishi, mehmonga o‘z talablarini bildirish imkoniyati berilishi kerak.

Telefonda muloqot qilish qoidalari. Mehmonxona xodimlari faoliyatida telefon muloqotlar katta ahamiyatga ega. Ko‘pgina insonlar telefon qo‘ng‘iroqlariga e’tiborsiz tarzda javob beradi. ba’zilar suhbatni salomlashishdan, ba’zilar o‘zlarini tanishtirishdan boshlashadi.

Telefonda muloqot yuritish san’atini o‘rganar ekanmiz, shu yodda tutilishi kerak-ki, suhbat boshidagi tanlangan so‘zlar, uning istiqboldagi kayfiyatini yo‘lga qo‘yadi. Muloqot jarayonida nutqning grammatik jihatdan to‘g‘ri bo‘lishi va jargonlardan holi bo‘lishiga sinchkovlik bilan harakat qiling.

Mehmonxonaga kelib tushayotgan qo‘ng‘iroqlarga javob berishda: Bizning nutqimiz mijoz tasavvurida mehmonxona haqidagi fikrni shakllantiradi**.** Muloqotni salomlashish so‘zlari boshlash kerak. So‘ngra mehmonxona nomi tanitiladi va yordam taklif etiladi. Muloqot jarayonida qisqa, lekin to‘la-to‘kis ma’lumot berilishi kerak.

Ayniqsa, katta tashkilotlarda xodimlarning o‘zaro kelishilgan holda muloqot yuritishi muhimdir, shuning uchun ham barcha xodimlar hamkasblari singari telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berishlari kerak. Yagona uslubda muloqot yuritgan holda, siz va sizning hamkasblaringiz hamjihat hamda tajribangiz yuqoriligini ko‘rsatasiz.

Ichki va tashqi qo‘ng‘iroqlarga javob berish. Javob berishda o‘z ismingiz va familiyangizni tanishtiring. Ushbu holda siz o‘zingizni mas’uliyatli va hurmatga sazovor xodim sifatida namoyon etasiz. Javob berishda faqatgina ismini tanishtiradigan xodim, hech qanday vakolatga ega bo‘lmagan, shunchaki lavozim egasi ekanligini ko‘rsatishi mumkin. Telefonda muloqot yuritish san’atining kichik siri ana shundan iborat.

Siz qo‘ng‘iroq qilganingizda. Telefonda muloqot yuritish madaniyati shuni talab etadiki, hattoki siz telefon qilganingizda ham o‘zingizni tanishtirishingiz kerak. Ushbu holda go‘shakni ko‘taruvchi xodimni «Kim so‘rayapti?» degan noqulay savoldan ozod etasiz. Sizga javob qaytarishganida darhol suhbatga kirishib ketmang. Mulozamat ko‘rsatib, suhbatdoshning vaqti bor-yo‘qligini so‘rang. Sherigingiz uning vaqtini qadrlashingizni his etadi.

Agarda xatolik bilan noto‘g‘ri raqamni tergan bo‘lsangiz, kechirim so‘ramasdan go‘shakni qo‘yishga shoshilmang.

Xo‘jayin nomidan qo‘ng‘iroq qilish kabi yoqimsiz bo‘lgan vazifani ham mohirona va a’lo darajada bajarishning samarali yo‘li bor. Qo‘ng‘iroq

qilishdan avval ushbu ishni amalga oshirmoqchi ekanligingizni xo‘jayiningizga bildiring. Ushbu taqdirda qo‘ng‘iroq qilinayotgan shaxs joyida bo‘lgan taqdirda xo‘jayiningiz go‘shakni olishga tayyor turadi. Qo‘ng‘iroq qilib tushganingizda suhbatning maqsadini ayting. Muloqotga ulanganidan so‘ng xo‘jayiningizga go‘shakni ko‘tarishi mumkinligini ayting.

Qayta qo‘ng‘iroq qilish kerak bo‘lgan vaziyatlar: Agarda siz joyingizda yo‘q bo‘lsangiz, tabiiyki qo‘ng‘iroqqa javob bera olmagan bo‘lsangiz, iloji boricha tezroq o‘sha shaxsga qayta qo‘ng‘iroq qilishingiz kerak. Qo‘ng‘iroqlarga darhol javob berish katta foydalarni ta’minlashi mumkin.

Boshqalarga ham tezda qo‘ng‘iroq qilishga harakat qiling. Qo‘ng‘iroq qilgan insoningizning javob berishga vaqti yo‘q bo‘lsa, unga sizni qayerda va qachon topa olishini tushuntiring. Siz qanchalik tez tushuntira olsangiz, hamkasblaringiz nazarida shunchalik professional xodim bo‘lib ko‘rinasiz.

Suhbatni davom ettirish zaruriyati bo‘lgan vaziyatlarda, keyingi qo‘ng‘iroq amalga oshirilishining aniq vaqtini kelishib oling. Qachon qayta qo‘ng‘iroq qilish mumkinligini so‘rang.

Sizning telefon qo‘ng‘iroqlaringiz yetarlicha samara bermayotgan bo‘lsa, alternativ yo‘llarni izlang. Ushbu shaxsga xat yuboring yoki faks orqali bog‘laning.

Sizga qo‘ng‘iroq qilishganida quyidagi ko‘rsatmalarga amal qiling:

Suhbatga avvaldan tayyorlaning, qo‘ng‘iroqqa javob berishdan oldin barcha ishlaringizni chetga surib turing. Telefonda muloqot yuritishda tabassumni kanda qilmang. Suhbatdoshingiz muloqotning samimiy kayfiyatdaligini sezib turadi. Suhbat chog‘ida hamsuhbatning gapini bo‘lmang, sukut saqlashni o‘rganing.

Insonni kuttirib qo‘ymang, agarda kutib turish zaruriyati mavjud bo‘lsa, uning haqiqatdan ham kutib turishiga (odatda 30-60 soniyadan uzoq emas) ishonch hosil qiling. Go‘shakni qayta ko‘targaningizda suhbatni “kutib turganingiz uchun rahmat” jumlasi bilan davom ettiring. Sizning ongli mulozamatliligingiz hamsuhbatning e’tiborini jalb etadi va bekorga kutib turmaganligini his etadi.

Agarda suhbatingiz uzoq cho‘zilib ketsa va suhbatning yakuni ko‘rinmayotgan bo‘lsa, biroz sukut saqlang hamda quyidagi so‘zlar bilan suhbatni yakunlang “mayli, vaqtingizni ortiqcha olib qo‘ymay” yoki “suhbat

uchun vaqt ajratganingizga rahmat. Bilaman, siz juda ham bandsiz, shuning uchun” .

Yoqimsiz suhbatdoshning ko‘nglini olish uchun beshta yaxshi maslahat.

1. Suhbatdoshning gapini bo‘lmang.

2. Suhbatdoshning aytgan so‘zlarini takrorlab ta’kidlang.

3. Suhbat jarayonida bir necha bor uning ism-sharifini aytib murojaat eting.

4. Qanday choralar ko‘rishingizni tushuntiring va va’dangizning ustida turing.

5. Iloji bo‘lsa, suhbatning mazmunini yozib oling.

13.3. Mijozlardan tushgan shikoyat va e’tirozlar bilan ishlash va ularni hal etish

Mehmonxonalarda nizoli vaziyatlar tez-tez bo‘lib turadi. Mehmonxona xizmatlari ko‘rsatish psixologiyasida “qiyin mehmonlar” toifasi alohida ajratiladi, qaysiki ularning ko‘pchiligi qiziqqonligi bilan nizoli vaziyatlarni keltirib chiqaradi. Mehmonxonada dam olish psixologik shartlari dam olishning qolgan barcha sharoitlariga yakun chiqaradi, go‘yo u to‘liq xarakter ko‘rinishini beradi.

Psixologik shartlarni inkor etish mehmonxonada dam olishni tashkil etishda katta qiyinchiliklarni yuzaga keltiradi. Ba’zan mehmonxona xodimlari dushmanlik kayfiyatidagi psixologik ta’sirga duch kelishadi. Mehmonlarning tajovuzkorligi ba’zi holatda mehmonxona xodimlarini ham shunday javob berishga majbur qiladi yoki ularni ojiz qilib qo‘yadi.

Psixologlar tajovuzkor kayfiyatdagi tashrif buyuruvchilar-qiyin mehmonlar ijro etadigan o‘rinni shunday ajratadilar: raqobatchi, baland dimog‘dor, missioner, ziddiyatchi, aniqlovchi va xushchaqchaq. Bunday mehmonlar nafaqat boshqalarning dam olishini buzadi, balki jiddiy janjallarga “xamirturush” bo‘ladilarki, bu mehmonxona boshiga ko‘plab noxush, ko‘ngilsiz muammolarni keltirib chiqaradi.

Mehmonxona xodimlarining ta’kidlashlaricha, raqobatchini unga taklif qilingan nomer, xizmatlar va boshqalar qoniqtirmaydi, darhol u nomerni almashtirishni talab qiladi. Bunday xildagi mehmon bilan ishlash xodimga yetarli qiyinchilik tug‘diradi. Bunga o‘xshash nizoni bartaraf etish uchun mehmonxona xodimlariga juda ko‘p mehnat qilishlariga to‘g‘ri keladi.

Ushbu vaziyat koʻpincha shu bilan tugaydiki, otel mehmonga xuddi shunday narsalarni yo almashtirib beradi, yo koʻrsatilgan xizmatlar sifati mehmonni qoniqtirmagani uchun pul kompensatsiyasini toʻlab qutiladi.

Biroq hamisha ham bunday nizolarning tag-tomiri va zamini puch boʻlavermaydi. Koʻpchilik mehmonxonalar mehmonni yoʻqotadi va toʻlanmagan nomer, koʻrsatilmagan xizmatlar tufayli ma'lum zarar koʻradilar. Bunga sabab mehmonxona xizmatlari sifati va unda xizmat koʻrsatishning aniq mezonlari yoʻqligidir. Mehmonga xizmat sifatli va mehmon barcha talablariga muvofiq kelishini isbotlash juda mushkul.

Balanddimogʻdor doimo tashabbusni qoʻlga oladi va suhbatdoshini boshqa mehmon yoki mehmonxona xodimini ogʻiz ochirmay qoʻyadi. Balanddimogʻdor kishi oʻta oʻjar va uzundan uzun nutqqa moyil boʻladi. Uning istagi doimiy ravishda oʻz "men"ligini namoyish qilishdir. Bunday mehmonni oʻz joyiga yaxshilab oʻtqazib qoʻyish zarur boʻladi. Aks holda u nafaqat oʻzining qimmatli vaqtini oladi, balki mehmonxonadagi boshqa yashovchilarning ham dam olishini buzadi.

Balanddimogʻdor kishilar "oʻz soʻzini oʻtkazish"dan foydalanib, jamoaviy xulqni shakllantirishda sezilarli ta'sir oʻtkazishga qobil. Mehmonxona ishlari amaliyotida bunday misollar koʻp boʻlib, turistik guruh lideri (rahbari) guruh barcha a'zolarini mehmonxonada koʻrsatilayotgan xizmatlarni sifatsiz deb gijgijlaydi. Oqibatda yuqori toifadagi otelda ajoyib dam olish har kuni taqdim etilayotgan xizmatlar sifati borasida nizoli munosabatni keltirib chiqarib, uni muhokama qilish bilan oʻtadi. Bu holda igʻvogar liderni jilovlab qoʻyish va uning bilan jiddiy suhbat oʻtkazish kerak boʻladi.

Missioner mehmonxona xodimlariga oʻrgatishni yaxshi koʻradi, chunki u koʻpgina gʻoya va fikrlarga egaman deb hisoblaydi. Odatda u jiddiy va dimogʻdor koʻrinishida oʻz bilimlari va tajribasini pesh qiladi. Bunday tipdagi mehmon bilan munosabatni yoʻlga qoʻyish juda oson. Buning uchun mehmonni miq ettirmay qoʻyadigan kasbiy bir-ikki soʻz kifoyadir. Vujudga kelgan vaziyat yoki qoʻyilgan masalaga javob topolmay qolgan missioner muloqotdan qochib joʻnab qolishni ma'qul koʻradi.

Ziddiyatchi har qanday taklifga e'tiroz bildiradi. Uning tajovuzkorligi bosiqlikda ifodalanishi va mantiqan asosli tuyulishi (ratsional ziddiyatchi), yoki doʻq-poʻpisali boʻlishi (qoʻrqituvchi-ziddiyatchi) mumkin. Ratsional ziddiyatchi koʻpincha mehmonxona xodimlariga ularning vakolati doirasiga

kirmaydigan “qiyin savollar beryapti”-deb da’vo qiladi. Qo‘rqituvchi ziddiyatchi barcha takliflarni inkor etib, ishning izohiga daxldor bo‘lmagan fikrlarni bildiradi, buni tegishli qo‘l harakatlari bilan mustahkamlaydi.

Bunday mehmonlar bilan ishlash juda murakkabdir. Yuzaga kelgan vaziyatda mehmonxona xodimi tomonlarni murosaga keltiradigan kelishuvga erishishi zarur va ziddiyatchini qoniqtiradigan takliflarni ishlab chiqishi kerak. Ziddiyatchi mehmon bilan birgalikda yuzaga kelgan muammolarni bartaraf etish uchun bir necha variantlarni ishlab chiqish qiziqarli usullardan hisoblanadi. Bunda ziddiyatchi qaror ishlab chiqish jarayonida bevosita ishtirok etishi kerak. Mehmonga vaziyatni uning o‘zi tahlil qilgani, unga mos keladigan qarorni o‘zi ishlab chiqqani va qabul qilganini aytish muhimdir. Bu mehmonni tinchlantirishga, shashtidan tushib ikki tomonga ham qulay qaror qabul qilinishiga imkon beradi.

Aniqlovchi rozilik kerak masalada rozi bo‘lish iloji yo‘qligini qat’iyat bildiradi. Mehmonxona xodimining har qanday savoliga: “nimaligiga qarash…”, “qandayligiga qarash…”, “vaziyatga bog‘liq…” deb tumtaroq javob beradi. Bunday mehmon ham ko‘pincha mehmonxona xodimining asabiga tegadi, qo‘pollik qiladi, janjal chiqarib, asabiylikka sabab bo‘ladi. Bu esa bir tomondan mehmonxona xo‘jaligi darajasini obro‘sizlantirishga, boshqa tomondan esa undagi boshqa mehmonlarning dam olishini buzilishiga majbur qiladi.

Xushchaqchaq barcha narsada hazilkashlikka, o‘z o‘tkirligiga bahona topadi, buning ustiga bu o‘tkirlik unda kutilmaganda “Bizda shunday bo‘ladi” yoki “Bu mavzuda shunday latifa bor” qabilida paydo bo‘ladi. Ammo xushchaqchaqlikning hazilkashligi zamirida ko‘pincha kamsitish maqsadi yotadi, hatto boshqa mehmonlarni va mehmonxona xodimlarini haqoratlashdan ham toymaydi. Bunday mehmon bilan aloqani minimumga tushirish kerak. Ushbu tip vakillari bilan muloqotga esa jiddiy va lo‘nda tus berish lozim.

Ushbu tipologiyani kengaytirish mumkin, chunki u mehmonxona xo‘jaligining barcha amaliyotini qamrab ololmaydi. Bundan tashqari, tanishtirilgan tipologiya yuqorida berilganga zid kelmaydi (“xushfe’l”, “tahlilchi”, “entuzaist”, “activist”). Gap shundaki, turli sharoitlarda bo‘lganda, kishi o‘zini turlicha namoyon etadi. Ushbu klassifikatsiyalar esa shartli bo‘lib, bu kishining psixologik qiyofasini yorqin ochib berishga ko‘maklashadi. Keyingi klassifikatsiyaga keladigan bo‘lsak, u tajovuzkorona

kayfiyatdagi mehmonning xulq-atvorini, tipini o‘z vaqtida anglash imkonini beradi va mehmonxonada buzilgan dam olish muhitini tiklash bo‘yicha tegishli choralar ko‘rishga imkoniyat yaratadi.

Keyingi paytlarda MDH mamlakatlari mehmonxonalar xizmati bozorida shikoyatlar sonining o‘sib borishi ko‘zda tutilmoqda. Bu esa qator omillar bilan bog‘langan. Birinchidan, mehmonlar mehmonxona xo‘jaligi burchlari va o‘z huquqlaridan yaxshiroq xabardor bo‘lishmoqda, ular o‘z huquqlarini talab qilishga moyildirlar. Ikkinchidan, mehmonxonalar xizmatlariga o‘sib borayotgan talablar bozorga tajribasi kamroq, resurslar bilan kamroq ta’minlangan yangi mehmonxonalarning kirib kelishiga imkon beryapti.

E’tirozlarning sezilarli qismi reklamalarning ishonchli emasligi, shartnoma hujjatlarini tayyorlashning zaifligi va uni rasmiylashtirishda ehtiyotsizlik, ko‘rsatiladigan xizmatlarning shartnomada aytilganlarga, sifatiga nomuvofiqligidan paydo bo‘ladi. Ko‘pincha turist nimani sotib olayotganini unchalik tasavvur ham qilmaydi. Mehmonxona xodimlari esa mehmon tomonidan haq to‘lanadigan mehmonxona xizmatlari majmuini bajarishda o‘z burchini yetarli ravishda shakllantirib ololmaydi.

Mehmonxona ishlarida barcha shikoyatlarni shartli ravishda to‘rtta toifa (toifa)ga bo‘lish mumkin:

1. Mehmonxona xizmatlarining bajarilmasligi yoki ko‘ngildagidek bo‘lmasligi. Mehmonxona bo‘yicha ko‘pchilik shikoyatlar aynan ana shu toifaga kiradi. Farqi shundaki, turistlarni u yerga yuborgan turfirmalarning mehmonxona haqida aytganlari, va’da qilganlari boshqa-yu, turistning amalda ko‘rgani va olganlari boshqa, unchalik sezilmaslikdan to‘liq nomaqbul o‘zgartirishgacha boradi. Bunday shikoyatlarga sabablar yetarlicha, ulardan eng ko‘p tarqalgani quyidagilar:

a. va’da qilinganidan past toifali mehmonxonaga taqdim etilgan (yoki imkoniyatlari kam son bilan);

b. qo‘shimcha xizmatlar bekor qilingani;

c. dam olishga biror bir sharoitning yo‘qligi, masalan, nomerda issiq suv va h.k.

2. Xizmat ko‘rsatish shartlari o‘zgarishi haqida mehmonlar o‘z vaqtida xabardor qilingan. Mehmonxona xizmatlari taqdim etish haqidagi shartnomada ayrim o‘zgarishlarga yo‘l qo‘yilgan. Misol uchun, mehmonxona xo‘jaligini teng narxdagisiga almashtirish, ya’ni o‘sha klassdagisiga, ushbu

damda mehmon istagan mehmonxonada sharoit imkoni yo‘q. Lekin boshqa mehmonxonaga o‘tish uchun mehmon rozi bo‘lishi lozim. Agar xizmat ko‘rsatish past klassga almashtirilsa, turfirma yoki otel narxdagi farqni to‘lashga majbur.

3. Mehmonxona mahsuloti haqida noaniq yoki ishonchli bo‘lmagan ma’lumot. Mehmonxona har doim ham mehmonlarga o‘ziga yuklangan xizmat ko‘rsatishni vijdonan bajaravermaydi. Mehmonxona va uning xizmatlari haqida mehmonlarga zarur ma’lumotlarni bermaydi, ba’zan ularning biror bir xususiyati haqida lom-lim demaydi. Bu esa turistlarning dam olish o‘rniga qo‘shimcha moliyaviy sarf-xarajatlar qilishiga u yoki bu xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini yo‘qqa chiqarishga olib keladi.

4. Iste’molchi huquqini poymol etuvchi shartnomani tuzish va imzolash. Mehmonxona xizmatlarini sotib olishda tuziladigan shartnoma bu-mehmonxona va mehmon o‘rtasidagi bitimdir. Unda qonunchilik hujjatlarida ko‘rsatilgan shartlar, mehmonxonaning mehmon oldidagi mas’uliyati aniq ifodasini topishi zarur. Chunki ko‘p hollarda o‘zgartirishlar mehmonxona aybi bilan ro‘y bermaydi. Shunday qilib, asosiy e’tiborni mehmonlarning shikoyatlarini ko‘rib chiqishga qaratish zarur. Hatto eng kutilmagan shikoyat ham e’tiborsiz qolmasligi kerak. Chunki mehmonlarga xizmat ko‘rsatish Xalqaro assotsiatsiyaning AQShda o‘tkazgan tadqiqotlariga ko‘ra, 91% norozi mehmonlar ushbu mehmonxona xizmatidan hech qachon boshqa foydalanishmaydi. Agar e’tirozlari qanoatlantirilsa, yana 50-70 mehmon mehmonxona xizmatlaridan foydalanadi. Agar ular darhol qanoatlantirilsa, bu raqam 95% ga oshadi.

Shunday qilib, shikoyatlarni ko‘rib chiqishda bir nechta eng oddiy qoidalarga rioya etish zarur bo‘ladi:

- mehmonni diqqat-e’tibor bilan tinglash shart;
- iloji boricha norozi mehmonni boshqalar e’tirozini eshitmaslik uchun ajratib qo‘yish kerak;
- mehmonni tez-tez ismi-sharifi bilan atang. Psixologlarning ta’kidlashicha, o‘z ismi inson uchun bosh qadriyatlardan biri;
- agar mehmon jahlga mingan bo‘lsa, xodim nomerga yolg‘iz kirmasligi lozim;
- mehmonxona xodimi uning vakolatiga kirmaydigan va’dani berishi kerak emas;

- mehmonni tinglab bo‘lgach, aytilgan fikrlarni yozib qo‘yish zarur. Asosiy dalillarni qayd eta turib, xodim ularni hal etishi mumkin, yoki muammoni hal etishga kim yordam berishi mumkinligini biladi, shuningdek, xizmat ko‘rsatganda mehmon uning e’tibor berayotgani, xushmuomalaligini his etib turishi kerak;
- xodimlar iltimosni bajarish vaqtida aniq belgilanishi va bu haqida mehmonga xabar berishi kerak;
- muammoni hal etish haqida talabnomani qabul qilgan kishi xabar qiladi;
- muammoni hal etish kimgadir topshirilgan bo‘lsa, bajarilishi albatta, kuzatib boriladi;
- agar muammo hal etilmay qolsa, buni xodim iloji boricha ertaroq tan olishi kerak;
- jamoada muntazam rol o‘yinlari o‘tkazilib turilishi lozim, ularda ehtimol tutilgan nizoli vaziyatlarni bartaraf etish yo‘llari mashq etiladi;
- barcha shikoyatlar tegishli jurnalda qayd etiladi.

Mehmonxona xizmatlari sifatiga mehmonlar tomonidan ko‘proq bildiriladigan asosli shikoyatlarga misollar keltiramiz. Ushbu vaziyatlar ularni hal etish variantlari imkonsizligi bilan keltiriladi. Ko‘rsatilgan vaziyatlarni hal etish variantlarini talabalarga amaliy va seminar mashg‘ulotlarda mustaqil topish taklif etiladi.

1-misol. Turistlar guruhi to‘rt yulduz darajasidagi Bolgariya otellaridan biriga kelishdi. Ro‘yxatga olish jarayonida ma’lum bo‘ladiki, otel qavatlaridan birida kanalizatsiya tizimi almashtirilyapti ekan. Turfirmaning mehmonxona bilan tuzgan shartnomasiga ko‘ra va’da qilingan ikki o‘rinli nomer o‘rniga mehmonlarni uch o‘rinli nomerlarga joylashishi taklif etiladi.

2-misol. Antaliya (Turkiya)dagi mehmonxonalardan birida mehmonxona rahbarlari rossiyalik turistlar guruhini dam olishning tugashiga bir necha kun qolganda ularni mehmonxonadan chiqarib yuboradi. Ular buni o‘tgan dam olish kunlarida rus turistlari o‘zlarini nomunosib tutishgani bilan izohlashadi. Ertasi kuniyoq Rossiyalik turistlar egallagan nomerlarga nemis turistlari guruhi joylashtiriladi.

3-misol. Afina (Gretsiya)dagi mehmonxonalardan birida nomerga yangi avtomat qo‘l quritish uskunasi osib qo‘yildi. Fransiyalik turist yangi texnika ishlash tamoyilini bilishga ko‘p marta urinib ko‘rdi va oqibatda uni sindirib qo‘ydi. Muhandislik-texnik xizmat vakillari chaqirildi va aniqlab

turist va qavat bo‘yicha navbatchiga apparatni ta’mirlab bo‘lmasligini aytishdi. Otel ma’muriyati keltirilgan zarar uchun turistdan $1200 miqdorida to‘lov talab qildi.

4-misol. Kanadalik turist kampir nomerga nonushta keltirishni buyurdi. Ofitsiant besh daqiqadan keyin nomerga to‘yimli va issiqqina nonushta keltirdi. Ayol ofitsiantga choy puli berib, nonushta qilishga tayyorlandi. Biroq ofitsiant mehmondan nonushta uchun naqd pul to‘lashni talab qildi. Mehmonning naqd puli yo‘q edi, u to‘lovni plastik karta yordamida to‘lashni taklif qildi. Ofitsiant vujudga kelgan muammoni 10 daqiqa davomida hal etishga urindi. Natijada ma’lum bo‘ldiki, to‘lovni naqd pulsiz ham amalga oshirsa bo‘larkan. Muammo hal etilganday, ammo ayolning kayfiyati buzildi, unga keltirilgan nonushta esa sovib qoldi.

5-misol. Oilali juftlik turist bolasi bilan besh yulduz otelida joylashishi uchun Turkiyaga yo‘llanma sotib oldi. Joylashtirish chog‘ida qabul qilish xizmati xodimi ularga xuddi shunday nomerga, lekin otelning boshqa qanotiga joylashishlari kerakligini aytdi. Er-xotin bronlashtirgan nomerni boshqa oila band qilgan ekan. Hech narsadan xabari yo‘q, er-xotinlar taklifga rozi bo‘lishadi. Biroq keyin aniqlanishicha, ular dengiz ko‘rinib turadigan nomer o‘rniga tashqariga chiqiladigan eshik yonida ro‘parada otel yangi binosi qurilayotgan nomerga ega bo‘lishibdi. Er-xotinlar 10 kun davomida dam olishda dengiz ko‘rinishidan emas, qurilish materiallari, texnika shovqin-suroni, chang-to‘zondan “huzurlanishdi”.

Ko‘pgina nizoli vaziyatlar va turistlar e’tirozlari xalqaro amaliyotda Frankfurt jadvali deb atalgan jadval yordamida hal etiladi.

Keyingi yillarda turistlar shikoyatlari sonining ko‘payishi va ularning mazmuni tahlil etilishi munosabati bilan turistik va mehmonxona biznesida yangi tushuncha-**“turistik reket”** paydo bo‘ldi. Mehmonlar noroziligi uchun huquqiy asoslar bor yoki yo‘qligiga qarab, ularning sabablari turlicha bo‘lishi mumkin:

- joylashtirish korxonasi faoliyatida hech qanday qoida buzilishi bo‘lmagan, ammo turistlarning dam olishdan kutganlari oqlanmadi;
- xizmatlar ko‘rsatishda qoida buzilishi mehmonxonaga xizmatlar yetkazib beruvchilar tomonidan sodir etildi;
- mehmonxona faoliyatida shartnomada ko‘zda tutilgandan biron-bir chekinish bo‘lgan (mehmonxonani yoki nomerni almashtirish, ekskursion xizmat ko‘rsatish barbod bo‘lishi, ovqatlantirish taqdim etilmagani va h.k.);

- mehmonxona faoliyatida haqiqatdan ham jiddiy buzilishlar bor, qaysiki u buning uchun mehmonlar oldida javobgar, biroq unga bildirilgan e’tirozlar va talablar ancha oshirib yuborilgan;
- buzilish mehmonning o‘zining ehtiyotsizligi yoki maqsadligi oqibatida ro‘y bergan;
- dam olish omadli kechganiga qaramay, mehmon qilgan barcha xarajatlarini qoplash uchun “xiyla” ishlatishga qaror qildi.

Bunday vaziyatlar rivoji hamisha turlicha kechadi, u bir qator omillarga bog‘liq:

- nizoni hal etish davomida mehmonxonaning o‘zi va uning xodimlari xulqi;
- mehmon-e’tiroz bildiruvchining ijtimoiy mavqei;
- mehmonlarning shikoyatlarini ko‘rib chiqish bilan shug‘ullanuvchi organlar;
- mehmonlarning mehmonxonaga talablari (ularning asoslanganligi, aqlga sig‘ishi, zararni isbotlovchi dalil mavjudligi va h.k.).

Ko‘pchilik mehmonxonalar bunday hollardan himoyalanish ilojini topolmay janjallar, e’tirozlar va sudga da’volarni bartaraf etish uchun katta moliyaviy zarar ko‘radilar. Bunday hollarda mehmonxonalardan tamagirlik bilan tovon undirib olishga qaratilgan barcha vositalar paydo bo‘ladi. Ammo turistik va mehmonxona biznesi professionallari tomonidan psixologik portret ishlab chiqilgan, unga asosan yo‘llanma sotish bo‘yicha menejer, qabul qilish va joylashtirish xizmati bo‘lajak janjalchini hali hujjatlarini rasmiylashtirish chog‘idayoq aniqlab olishi qiyin emas. Shu tariqa nizo chiqishiga sabab bo‘luvchi barcha hollar oldindan ko‘zda tutiladi.

Har qanday holatda ham safar chog‘ida paydo bo‘ladigan anglashilmovchiliklarni joyida hal etishga uringan ma’qul. Buning uchun mehmon muammoni darhol hal etish vakolati va imkoniyatiga ega mehmonxona xodimiga murojaat qilishi lozim. Agar buning iloji bo‘lmasa, unda mehmon o‘z huquqi poymol etilganini qayd etib qo‘yishi, e’tirozni tegishli tarzda rasmiylashtirishi kerak:

- e’tiroz ikki nusxada rasmiylashtirilishi zarur;
- ro‘y bergan holatni bo‘rttirmaslik kerak;
- avvalo, va’da qilingan va to‘langanni ko‘rsatish, keyin real taqdim etilganni aytish kerak;

- o‘z burchini qo‘pol buzgan yoki vijdonan bajarmagan xizmatchilarni, shuningdek, vujudga kelgan muammoni bartaraf etishga yordam berishga uringan xodimlarni ko‘rsatish darkor;
- e’tirozga uning haqligini tasdiqlovchi hujjat nusxasi tiqiladi;
- moddiy hujjatlarni sanash zarur;
- yakunida mehmonxona ahvolni qanday tuzatishi va shikoyatni qanoatlantirishi mumkinligi variantlari taklif qilinishi lozim.

Iste’molchi xizmat ko‘rsatilishida aniqlangan kamchiliklarni iste’molchi huquqlarini himoya qilish qonunchiligiga asosan ko‘rsatib, o‘zi tanlagani bo‘yicha talab qilishga haqli: ko‘rsatilgan xizmatlardagi kamchiliklarni haq to‘lanmagan holda tuzatish; ishlarning qayta bajarilishi; shartnomani va zararni to‘lashni bekor qilish; moddiy zarar uchun kompensatsiya; xizmatdagi kamchiliklarni tuzatish bo‘yicha xarajatlarni qoplash.

E’tiroz mehmonxonaga taqdim etiladi va kiruvchi hujjatlar jurnalida qayd etiladi (yoki tilxat bo‘yicha mas’ul shaxsga topshiriladi). Agar belgilangan muddat (e’tiroz olingandan keyin 10 kun ichida)da mehmon o‘zini qoniqtiruvchi javob ololmasa yoki olgan javobdan qoniqmasa, u vakolatli davlat organlari yoki sudga murojaat qilishi mumkin.

Sud nizo va bahslarni hal etuvchi so‘nggi choradir. Sud jarayonini yurgizish ko‘p vaqt va huquqiy yordam olishga ancha mablag‘ talab qiladi. Sudgacha otelga e’tiroz bildirish shart hisoblanadi, chunki busiz sudga da’vo arizasi kiritish uni qabul qilishni rad etilishi yoki ko‘rilmay qolishiga olib keladi.

Huquqiy amaliyot guvohlik beradiki, turizm va mehmonxona ishlari sohasida vujudga keladigan ko‘pchilik nizolar va bahslarni sudgacha bartaraf etish yarashuv bitimi shaklida amalga oshiriladi. Tomonlar qabul qilingan qarorga rozi bo‘lishmasa va sudga murojaat qilishsa, jabrlanuvchi tomon sudi baribir bo‘ladi, sudgacha murosaga keltirish talab hajmi va xarakterini aniqlashga qaratilgan. Shuningdek, sudga jo‘natiladigan da’voni isbotlovchi dalillar tekshirib chiqiladi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxona xodimlari va mijozlar o‘rtasidagi munosabatlarda hurmat qilinishi kerak bo‘lgan axloqning asosiy tamoyillari qanday?
2. Mehmonxona xodimlari mijozlarning ehtiyojlariga e’tibor va g‘amxo‘rlikni qanday ko‘rsatishlari kerak?
3. Mijozlar bilan muloqot qilishda qanday axloqiy tamoyillarga rioya qilish kerak, jumladan, hurmat va hamdardlik?
4. Mehmonxona xodimlari mijozlarning shikoyatlari va da’volariga qanday javob berishlari kerak?
5. Mehmonxona xodimlari mijozlarning shaxsiy ma’lumotlarining maxfiyligini qanday saqlashlari kerak?
6. Mijozlarga qo‘shimcha xizmatlar yoki tavsiyalar berishda qanday axloqiy me’yorlar qo‘llaniladi?
7. Mehmonxona xodimlari mehmonxona va mijozlar o‘rtasidagi manfaatlar to‘qnashuviga qanday munosabatda bo‘lishlari kerak?
8. Mehmonlarning shikoyatlarini ko‘rib chiqishda qanday qoidalarga amal qilish kerak?
9. Ijtimoiy tarmoqlar va elektron pochtada mijozlar bilan muloqot qilishda qanday axloqiy talablar mavjud?
10. Mijozlarga diqqatga sazovor joylar va mahalliy xizmatlar haqida ma’lumot berishda qanday axloqiy tamoyillarga rioya qilish kerak?

XIV BOB. MEHMONXONALARDA XODIMLAR KASBIY ETIKASI

Tayanch so‘z va iboralar: temperament, “analitik”, “entuziast”, “aktivist”, “ko‘p yoqalilar”, servis madaniyati, sangvinik, xolerik, flegmatik, melanxolik, psixolog, “turistik reket”, korrespondensiya, “telefon etikasi”, telefon go‘shagi, interyer.

14.1. Mehmonxona xodimlarining kasbiy etikasi

Mehmonxona sohasidagi faoliyat bir qator xususiyatlarga egadir. Jumladan, quyidagilarni sanab o‘tish mumkin:

1) Birgina mehmonxona muhitida turli soha xodimlari faoliyat yuritadi. Shu bilan bir qatorda mijozga ko‘rsatilayotgan ixtiyoriy xizmat bir necha bo‘limlardagi turli kasb egalarining o‘zaro hamjihatligini talab etadi. Mijozlarda tug‘ilgan muammolarning tezda hal qilinishida, yuqori lavozimdagi shaxslarning yordamisiz, barcha xodimlarning hamjihat ishlashi katta ahamiyatga ega.

2) Mehmonxona xodimlarining faoliyati turli toifadagi insonlar bilan oson til topish qobiliyati va istagini talab etadi. Chunki mehmonxona mijozlari orasida og‘ir fe’lli va jahldor, shubhalanuvchi yoki uyatchan, takabbur va manman, yoshu-qari mijozlar uchraydi.

3) Mehmonxona faoliyati to‘xtovsiz ravishda, ya’ni sutkasiga 24 soat, yiliga 365 kun davom etadi. Menejerlar ish kuni odatda 8 soatdan oshiqroq davom etadi (ko‘pincha haftasiga 70 soatgacha). Shuningdek, menejerlar faoliyati yozuv-idora ishlariga qaraganda ko‘proq muomala va aloqalar bilan bog‘liq. Ularning faoliyati asabiy toliqishlarga boy bo‘lib, kutilmagan voqealarga doim tayyor turish va muammollarning oson yechimini topa olishni talab etadi.

Mehmonxona xodimi quyidagi qoidalarga amal qilishi kerak:

1. Mehmonxona xodimi o‘ziga qulay vaqtda emas, balki mijozga zarur bo‘lgan vaqtda yordamga kelishi kerak.
2. Hech bir mehmonxona xodimi, hatto arzimagan mavzularda mijoz bilan bahslashmasligi kerak.
3. Xodim mijozga nisbatan samimiy munosabatda bo‘lishi,ya’ni hurmat ko‘rsatishi, suhbat yuritishda nihoyatda muloyim bo‘lishi, hech bir vaziyatda ovoz balandlatmasligi, o‘zida mavjud bo‘lgan noroziliklarni namoyish qilmasligi kerak.

4. Mijoz biron bir xususda fikr bildirar ekan, xodim doimo suhbatdoshni tushunayotganini bildirib turishi kerak.

5. Qo‘shimcha pul to‘lash kabi yoqimsiz ma’lumotlarni ham to‘liq va muloyim ohangda yetkazishni bilishi kerak.

6. Mijozning muammosini tezda va so‘zsiz hal qilish kerak. Agar xodimning o‘zi muammoni hal qila olmasa, mijozni menejerga yuzlashtirish kerak.

7. Xodim o‘zidagi ishonchlilik va qobiliyatni namoyish qilishi va mijozning ishonchini oqlashi kerak.

Bundan tashqari xodimlar quyidagi tavsiyalarga amal qilishlari lozim:

1. Mijozlarning ismi-sharifi, yoqtirgan taom va ichimliklari, odatlarini eslab qolish.Iloji boricha barcha mijozlarga bir xil vaqt ajratishlari lozim.
2. Mijozlar suhbatiga quloq ilmaslik.
3. Mijoz talabisiz o‘z fikrini bildirmaslik.
4. Mijozlar bilan din va siyosatni muhokama qilmaslik.
5. Mijozlar ko‘z o‘ngida hamkasblari bilan janjallashmaslik.
6. Xodim hamkasbi bilan suhbatlashar ekan, mijozni kuttirib qo‘ymaslik kerak.
7. Navbatdagi mijozga o‘tishdan avval, ushbu mijoz qo‘shimcha ravishda yana nimalarni istashini aniqlash kerak.
8. Doimo, mijozlarga tanlash imkoniyati bo‘lgan, bir necha variantdagi xizmatlarni taklif etishi kerak.
9. Mast holdagi mijoz bilan norozi ohangda yoki o‘ta do‘stona suhbat yuritmaslik.
10. Mehmonxona, undagi bo‘lim va xizmatlar haqida iloji boricha ko‘proq ma’lumotga ega bo‘lish. Doimo o‘z mehmonxonasining raqobatchilar o‘rtasidagi afzalliklarini ta’kidlab o‘tish.
11. Bolalar bilan o‘ta rasmiy ohangda emas, muloyim gaplashish. Lekin ish vaqtida bolalar bilan o‘ynash mumkin emas.
12. Nogironlar bilan ta’ziqona suhbat yuritmaslik. Agarda ular og‘ir eshitadigan yoki tushunmayotgan bo‘lsa asta-sekin tushuntirish.
13. Ularga hamrohlik qiluvchilar bilan emas, balki shaxsan o‘zlari bilan gaplashish.
14. Umurtqa pog‘onasining tekisligiga e’tibor qaratish, mijoz bilan oraliq masofa saqlashni o‘rganish (juda yaqin turganingizda, mijoz noqulaylikni sezishi mumkin).

15. Nihoyat eng asosiysi-iliq va samimiy tabassumni kanda qilmaslik lozim.

16. Telefon qo‘ng‘irog‘i 3-4 martadan oshmasdan avval go‘shak ko‘tarilishi kerak. Xodim avval mehmonxona yoki bo‘lim nomi, o‘z ism-sharifini tanitadi, so‘ngra yordam kerakligini so‘raydi. Agarda xodim suhbatdoshga darhol javob bera olmasa, qayta qo‘ng‘iroq qilishni so‘rashi yoki telefon raqamini yozib olishi kerak. Mijoz ma’lumotni 45 soniyadan uzoq kutmasligi kerak, agarda ushbu vaqt ichida javobni qaytarish imkoni bo‘lmasa, mijozdan kutib turishga yoki qayta qo‘ng‘iroq qilishga imkoniyati bor-yo‘qligi aniqlashtirilishi kerak.

Mehmonxona xodimlari tashqi ko‘rinishi jihatidan ozoda, xushmuomalali, tashrif buyuruvchilarga e’tiborli va hushyor bo‘lishi lozim. Bu qoida yoki talabdir. Unga so‘zsiz amal qilish shart. Ammo mehmonxonaning o‘ziga xosligi shundaki, unda o‘z burchini vijdonan bajarish kamlik qiladi. Mehmonxona xodimlarining kasbiy mahorati yuksak darajada xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan belgilanadi. Bunga hozirjavoblik, doimo tayyorlik, psixologik bo‘lim va xalqaro odob me’yorlariga rioya etish va boshqa ko‘p fazilatlar kiradi.

Kasbiy obod-xulq qoidalari bo‘lib, unda qaysiki faoliyatning u yoki bu sohasida o‘zaro axloqiy munosabatlarning aniq tipini belgilaydi. Mehmonxona xodimlarining kasbiy odobi birinchi navbatda xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan bog‘liqdir. Mehmondo‘stlik industriyasi mehmonxona xodimlari ijobiy sifatlarining butun bir jamlanmasiga ega bo‘lishlari lozim. Ulardan ayrimlarini ko‘rib o‘tamiz.

Ishchanlik-o‘zining ish jadvalini samarali tuzish mahorati va mehnat madaniyatining muhim qismi bo‘lgan uning sifatini oshirishdir.

Ish va so‘z birligi va intizomlilik-xodimning o‘zi va ishiga mosligi, uning tartibligi, kun tartibi va mehnat intizomiga rioya qilishidir.

Onglilik-ko‘nikma va harakatlarni anglash, o‘z burchini vijdonan bajarishdir.

Halollik-qabul qilgan majburiyatlariga sodiqlik, o‘z ishi to‘g‘riligiga ishonch, o‘zi va boshqalar oldida samimiylik.

Sarishtalik-o‘z ishini saranjom qilib, aniq bajarish.

Hurmat-shaxs sha’nini tan olish, ehtimol odamlar qiziqishlarini to‘liqroq qondirish, boshqalar e’tiboriga e’tiborli munosabatda bo‘lish, sergaklik, kamtarlik, xushmuomalali.

Xushmuomalali-e’tiborlilik, barchaga tashqi xayrixohlik namoyon etish, xizmatga zarurat sezganlarga xizmat ko‘rsatishga tayyorlik, hozirjavoblik.

Xushxulqlik-xulq tashqi ko‘rinishida aks etuvchi xislat.

Vazminlik-ehtirosni nazorat qila bilish mahorati, jahl chiqqanida o‘zini bosa olishi.

Xotirjamlik-aniqlik, xushmuomalali; agar tang vaziyatda mehmon norozilik bildirsa, unga xotirjam javob berish, ovozni ko‘tarmaslik; xotirjamlik albatta, har qanday o‘ta ehtirosli odamning ham jahlidan tushiradi.

Nazokatlilik-aniq aniq axloqiy vaziyatni hisobga olish zarurati.

Xodimning odobligini ifodalovchi eng yaxshi usul-sezdirmaslik mahorati, mehmonlar huzurida o‘zining bandligi yoki kayfiyati yomonligini yashirish. Begonalar huzurida o‘ziga bo‘ysunuvchilarga tanbeh yoki ko‘rsatma berish odobdan emas.

Sabr-bardoshlik-o‘zaro tushunishlarga erishishga intilish, ishontirish va tushuntirish nuqtai nazaridan turli qiziqishlarga xayrixohlik.

Mehmonxona xo‘jaligi iste’molchini jalb etish uchun zarur barcha usullarga ega bo‘lish muhimdir. Xizmatlarga buyurtmalar qabul qilishda istaklarni diqqat bilan eshitish, mehmonlarning talablarini qondirish uchun fidoyilik ko‘rsatish mehmonxona nufuzini oshiradi. O‘z xizmatlarini zo‘rlab tiqishtirishga urinish kerak emas, bu takliflar mehmonlar xohish-istaklari va o‘z imkoniyatlaridan kelib chiqishi zarur, bajara olmagan narsani va’da bermaslik kerak va bu haqida mehmon ogohlantirilishi lozim.

Xorijlik turistlarni kutib olishda mehmondo‘stlikni ko‘rsatish kerak, ammo bu munosib ravishda o‘z mamlakati urf-odatlari, axloq-odob qoidalari hurmat qilingan holda namoyon etilishi zarur. «Madaniyat» so‘zining ahamiyatli tomonlaridan biri shuki, bu yuksak taraqqiyot, mahorat degani.

Xizmat ko‘rsatish madaniyati bu-o‘z burchiga sadoqat va halollik bilan munosabatda bo‘lish, boshqa odamlar va o‘zining vaqtini qadrlash, o‘zini ham, boshqalarni ham hurmat qilish, mehmonlar huzurida odob saqlab o‘z bandligi yoki kayfiyati buzuqligini yashira olish xislatlaridir.

Mehmonxona rahbari xizmat odobi bosh talablarini bajarishi shart: jamoada o‘zaro ahillik muhitini yaratish, ishga vijdonan munosabatda bo‘lish namunasini ko‘rsatish. Ma’lumki, malakani oshirmasdan turib xizmat madaniyatini takomillashtirib bo‘lmaydi, bu esa mehnatning ilg‘or usullarini egallashni talab qiladi. Xodimning tayyorgarlik darajasi ko‘rsatiladigan

xizmatlar darajasiga muvofiq kelishi kerak. Mehmonxona qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimi hech bo‘lmaganda bitta chet tilini bilishi zarur. Oliy klass mehmonxona xodimi zarur hajmda kamida 2 ta xalqaro tilda so‘zlasha olishi lozim.

Har besh yilda bir marta ma’muriy-boshqaruv, xizmat ko‘rsatuvchi, ishlab chiqarish va texnik xodimlar malaka razryadlarini oshirish va tasdiqlash uchun attestatsiyadan o‘tkaziladi. Kamida har uch yilda bir marta turistik korxona xodimlari maxsus dastur kursi bo‘yicha qayta kasbiy tayyorgarlikdan o‘tkazilishi kerak.

Xodimning tashqi ko‘rinishi, uniformasi, ismi-sharifi, lavozimi ko‘rsatilgan nishonni o‘z ichiga oladi. Metrdotel uniformasi alohida belgi yoki unga frak, smoking majmui qo‘shilgani bilan farq qiladi. Mehmonlar ruhiyatini anglash mahorati kasbiy odobning muhim elementi bo‘lib hisoblanadi. Mehnat madaniyatini oshirishning muhim garovi bu-xodimning o‘z ishidan manfaatdorligidadir.

Mehmonxona xodimlari mehmondo‘stlik muhitini yaratish mahoratiga ega bo‘lishi kerak. Mehmonlarning iltimoslarini xayrixohlik bilan bajarishi, ya’ni mehmonlar mehmonxona xizmatlaridan yana foydalanishni maqbul deb bilishlari zarur. Bu fakt yuksak darajada xizmat ko‘rsatish bilan namoyon bo‘ladi. Xulq madaniyati haqida gapirilar ekan, insonning bir xulqi qator xarakteri xususiyatlarini ta’kidlash kerak-ki, uning xulqi ko‘p jihatdan ana shularga bog‘liq bo‘ladi. Yu.F.Volkov mehmonxona xodimlari uchun zarur quyidagi xarakter xususiyatlarini ajratib ko‘rsatadi. Bu odob sezgisidir.

Odob sezgisi bu-o‘zini turli vaziyatlarda nafaqat xulqning umumiy qoidalariga muvofiq tutish, balki etik va estetik talablarni qondirish talablariga ham rioya etishidir.

Odobli odam noqulaylik tug‘diruvchi vaziyatlarning oldini olishga har doim intiladi. Odoblik kishi boshqalarning ishiga aralashishidan o‘zini tiyadi, albatta bu jamiyatga, o‘ziga va boshqalarga tahdid solmasa.

Odobli odam o‘zini kamtar tutadi. Hech qachon u asabiylashmasdan, vazminlik bilan harakat qiladi, jahlga minmaydi. U o‘zining ustunligini, jamiyatdagi mavqeini ko‘z-ko‘z qilmaydi. Atrofdagi vaziyatga xolis qarab, har qanday holatda ham o‘zini yo‘qotmaydi. Boshqalarni noqulay ahvolda qoldirmaslik uchun ular ko‘z o‘ngida biron-bir kimsaga haddan tashqari ortiqcha xushomadga yo‘l qo‘ymaydi. Mehmonxona xodimlari mehmonlar

oldida o‘zining charchaganligi, bandligi, kayfiyati buzuqligi yoki haddan tashqari kayfi chog‘ligini oshkor qilish odobdan emas.

Xushmuomalalika boshqa odamlar bilan o‘zaro munosabatning shakli deb qarash lozim. U odamlarga hurmatni ifodalaydi, o‘zining boshqa kishiga yaxshi munosabatini turli shaklda ko‘rsatish imkonini beradi: tanish va notanish, yosh yoki keksa kishi, rahbar yoki unga bo‘ysunuvchi, mehmon yoki hamkasbiga munosabat shular jumlasidandir.

Xushmuomalali salomlashish va ishoralarda, bir-biriga murojaat shaklida, yaxshi istaklarda, boshqalarga xayrixohlikda, zarur bo‘lganda ularga yordam qo‘lini cho‘zishda, kattalarga hurmat, kichiklarga e’tibor, so‘z ohangida. Qabul qilingan odob qoidalariga rioya etishda namoyon bo‘ladi.

Mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish xususiyati bilan bog‘liq holda xushmuomalalining umum qabul qilingan shakllaridan ayrim mustasnolar ham mavjud. Misol uchun, Shveytsariyaning mehmonxonalarida bagaj tashuvchilar salomlashishda birinchi bo‘lib qo‘l uzatishlari, bosh kiyimini olishi mumkin emas. Chunki u uniformasiga tegishli hisoblanadi, shaxs ushbu vaziyatda xizmat burchini bajarayotganini anglatadi. Shveytsarlar mehmonlarni tik turgan holda ta’zim bilan yoki so‘z bilan salomlashib kutib olishi kerak. Bagaj tashuvchi mehmonlar bilan salomlashgach, darhol ularga o‘z xizmatini taklif qilishi, iltimosni kutib turmasdan, ularni egasining roziligi bilan eltib berishi zarur.

Qabul qilish xizmati xodimlari ma’murlar, xodimlar, yashovchilar bilan xizmatlar uchun hisob-kitob qiluvchilar ko‘pchilik mehmonxonalarda mutlaqo ayollardan iborat bo‘ladi. Ularning ishi hujjatlarni to‘ldirish, yozuvlarni yuritish bilan bog‘liq. Biroq o‘tirgan holda mehmonlarni kutib olish, salomlashishga yo‘l qo‘yilmaydi va mumkin emas.

Xizmat ko‘rsatishning yuksak madaniyati va mehmonxona odoblari qabulni tik holda olib borishni taqozo qiladi, bu bilan mehmonlarga alohida ehtirom ko‘rsatilayotgani ta’kidlanadi.

Ma’mur xushmuomalaligi e’tiborda, tinglash uquvida, xizmat ko‘rsatishda, zarur ma’lumotlarni berishda namoyon bo‘ladi. Mehmonlarga qo‘pollik, dag‘al muomala qilish, o‘ta madaniyatsizlikdir. Mehmonxona ma’muri mehmon bilan xushmuomalalida suhbatlashishi, uning bilan barcha masalalarni xotirjam vaziyatda hal etishi, faqat shundan keyingina boshqa kutayotganlarga e’tibor qaratishi lozim. Agar boshqa biror kishi kutib qolsa, kuttirib qo‘ygani uchun uzr so‘rashi zarur. Ko‘pincha yirik mehmonxonalarda

ma’murga bir vaqtning o‘zida murojaat qiluvchi bir necha tashrif buyuruvchi to‘planib qoladi, bunday paytda xizmatning boshqa xodimlari darhol kutayotgan mehmonlarga e’tibor qaratishlari kerak.

Joylashtirish xizmati xodimi yodda tutishi kerak-ki, iste’molchi (mehmon) joylashtirilayotganda mehmonxona xizmatlariga barcha turdagi hujjatlar, varaqlarni to‘ldirish mehmonxona xodimiga yuklanadi. Mehmon faqat ularga imzo chekadi. Mehmon haqida to‘liq ma’lumotlar bor kartochkaning mavjudligi, mehmonxonaga uning birinchi kelishi haqida ma’lumotlar mehmonni xodim tomonidan yaxshi kutib olinishi va xizmat ko‘rsatishiga, ko‘p narsada istaklarini bajarish iloji yo‘qligi haqida ogohlantirish imkonini beradi. Bir vaqtning o‘zida bu mehmon bilan doimiy ishlashga yordam beradi. Unga mehmonxona haqida (yangi xizmatlar va h.k.) ma’lumotlar beradi, tug‘ilgan kuni, bayramlar bilan tabriklar jo‘natadi.

Yashash qavatlarida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar kelgan mehmonlarni tik turgan holda kutib olib, birinchi bo‘lib salom berishi va darhol ularni ajratilgan nomerlarga boshlab borishlari zarur. Sutkaning yorug‘ vaqtida mehmonning ichkariga kirishi birinchi bo‘lib taklif etiladi, agar kirishi zarur bo‘lsa mehmonxona xodimi ikkinchi bo‘lib kiradi. Agar nomer qorong‘i bo‘lsa, mehmonxona xodimi birinchi bo‘lib kiradi va chiroqni yoqib mehmonni taklif etadi. Mehmonga zarur xizmat ko‘rsatishni taklif etadi, unga yaxshi dam olishga tilak bildiradi va shundan keyingina nomerni tark etadi. Yashash davrida agar mehmon nomerda bo‘lsa, xodim u yerga kirmasligi zarur, hatto reja bo‘yicha yig‘ishtirish kerak bo‘lganda ham. Mabodo nomerga kirish o‘ta zarur bo‘lib qolsa (halokat, yashash qoidasini buzish va h.k.) mehmondan iltimos etiladi, bunda eshikni taqillatib kirishga ruxsat so‘raladi yoki telefon orqali kirishga ruxsat so‘raladi. Agar javob bo‘lmasa, qayta taqillatib, bir necha daqiqa (3-10 daqiqa)dan keyin, kirish zaruratiga qarab kiriladi.

Mehmonxonada xushmuomalali va hushyorlik talab etiladi. Qavatdagi xodim iltimosni kutib turmasdan keksalarga yoki nogironlarga juda e’tibor bilan qarashi va yordamlashishi zarur. Agar mehmonxonada texnik sabablarga ko‘ra suv va isitish uzib qo‘yilsa, mehmon ogohlantirilishi lozim. Noqulaylik tug‘ilgani haqida mehmonxona ma’muriyatiga ma’lum etiladi. Bunday hollarda yashovchi boshqa nomerga (suv bor xonaga) o‘tkaziladi yoki shunday vaziyat uchun ko‘zda tutilgan boshqa idishlardan suv bilan ta’minlanadi.

Joylashtirish xizmatining (yoki qavatlar bo‘yicha xizmat ko‘rsatuvchi) xodimi yangi kelgan mehmonlarni qoidalar bilan tanishtiradi, asosiy ko‘rsatiladigan xizmatlarni aytadi, mehmonlarga bo‘lgan muhim talablarni eslatadi. Xizmatchilar mehmonga yaxshi xizmat ko‘rsatilishidan manfaatdor, uni qiziqtiruvchi xizmatlar haqida oldindan so‘rashi zarur: ko‘ylakni yuvish, dazmollash kerakmi, qaytishga chipta buyurtma beradimi yo‘qmi, nonushtani nomerga olib kelib berish kerakmi va h.k.

Tinglash xislati-xizmat ko‘rsatish madaniyatining muhim mezonlaridan biridir. Ma’murlar, qavatlardagi xodimlar gapirayotgan mehmonni e’tibor bilan tinglashi shart. Tinglash-murakkab ish, sabr-toqatni talab qiladi. Lekin unutmaslik kerak, mehmon bilan ishonchli aloqa o‘rnatishda bosh rol gapirayotgan kishiga tegishli. Agar ma’mur tinglash xislatiga ega bo‘lmasa, so‘zlashuv mohiyatiga e’tibor bermasa, aytilgan narsaga qo‘rs javob beradi, alohida faktlarga subyektiv baho beradi.

Oliyjanoblik-shaxsiy manfaatini boshqalar foydasiga qurbon qilish qobiliyati, oshkora, halollik bilan harakat qilish, shaxsiy foyda deb o‘zini kamsitmaslik. Oliyjanoblik bu-savob ishni bildirmay qilish, mukofot ta’ma qilmaslik, minnat qilmaslik.

Har bir kishi uning bilan hisoblashish, fikriga quloq solish, maslahatlashishlarini istaydi. Bularning barchasi atrofidagilarning unga bo‘lgan hurmatini bildiradi.

Hurmat-biron-bir kishining odamiyligi, fazilatlarini tan olinishi tuyg‘usidir. Bu haqda xizmat ko‘rsatish sohasi xodimlariga doimiy ravishda eslatib turish kerak. Odamlar nafaqat alohida iqtidor yoki talantni, balki ishlash mahorati, haqgo‘yligi, yuksak axloqiy fazilatlari uchun ham hurmat qilishadi. Bu hurmatni kishi faqat o‘zi o‘z ishi, atrofdagilarga ibrati bilan qozonadi.

Mehmonxonada o‘rnatilgan tartiblarga, tinchlikka, qoidalarga rioya etish, ular haqida qayg‘urish katta ahamiyatga ega. Mehmonxonalar xodimi yo‘l qo‘yilgan xatarlar haqida mehmonni xushmuomalaligi bilan ogohlantirishi, har xil tartibbuzarliklarni yotig‘i bilan tushuntirib, qoidaga rioya etishlarini ochiq ko‘ngillik bilan talab etishi muhim. Mehmonxonadan jo‘nab ketar ekan, mehmonlar xodim bilan xayrlashadi, mehmondo‘stlik uchun minnatdorchilik bildirishib, yaxshi tilaklar izhor etishadi. Xodimlar ham o‘z navbatida mehmonlarga samimiyat bilan oq yo‘l tilab, yana mehmonxonaga tashrif buyurishlarini tilab qoladi.

Mehmonxona xo‘jaligi sohasida odoblik, saranjom-sarishtalik ham o‘ziga xos xislat hisoblanadi. Odoblik odamlar o‘rtasida o‘zaro munosabatlarni mustahkamlaydi. Har qanday vaziyatda umum qabul qilingan qoidalar doirasida o‘zini qo‘lga olish, og‘ir-vazmin bo‘lishga undaydi. Shu tariqa **odoblik** bu-xushmuomalali ko‘rinishidagi rasmiyatchilikdir. Odoblik, sipolik, vazminlik ayniqsa, odamlar o‘rtasida ko‘ngilsiz vaziyatlar vujudga kelganida zarur. Mehmonxonalarda bo‘lib turadi, ularda yashovchi fuqarolar ehtiyotsizlik munosabatda bo‘lib xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar, xizmatchi yoki ofitsiantga bog‘liq toifadagi odamlar sifatida qo‘pollik qilib qo‘yishadi. Shunday paytda odobli bo‘lib, o‘z sha’nini saqlash, o‘zining axloqiy ustunligini ta’kidlash demakdir.

Mehmonxona xodimi o‘zida vazminlik, bosiqlikni tarbiyalashi zarur, o‘z hissiyotlarini jilovlay olishi, turli xarakterdagi odamlarni kutib olganda ularning salbiy hissiyotlari ta’siriga tushib qolmasligi darkor. Xatti-harakatlarida charchagani, kayfiyati yo‘qligi, mehmonni xushlamayotgani va boshqa tushkun holatlarini gap ohangida, chehrasida, mehmonlar bilan muomalada aslo sezdirib qo‘ymasligi talab etiladi. Bular boshqa kishining harakatlanishiga, kamsitilishiga sabab bo‘lishi, mehmonxona xodimining o‘zini sha’nini ham yerga urishi mumkin.

Mehmonxona va restoran nufuzi uchun odobning aniqlik shakli ayniqsa, juda muhim. **Aniqlik** bu xizmatchining xizmatni juda aniq sarishtalik bilan bajarishidir. Kutib olish, kuzatib qo‘yish, transportga buyurtma berish, nonushta, tushlikni nomerga olib kelib berish, uyg‘otish barcha-barchasi o‘z vaqtida benuqson bajarilishi zarur.

Saranjom-sarishtali va hozirjavob xizmatchi nomerni o‘z vaqtida yig‘ishtirib qo‘yadi, o‘zini tartibga keltiradi. Mehmonga xizmatni kechiktirishdan ham ko‘ra yomon munosabat yo‘q. Bunga aslo yo‘l qo‘ymaslik kerak.

Mehmonxona xo‘jaligi sohasi xodimlarining xulq madaniyati haqida gap yuritilar ekan, uning ikki tomonini ajratish mumkin: mehmon bilan bo‘ladigan munosabat va xodim bilan munosabat, qaysiki, birinchi navbatda mehmonning yashashini tashkil etish va eng muhimi-mehmon bilan muloqot tushuniladi.

Mehmonxonada mehmonning yashash sharoiti va unda interyer qanday bo‘lishidan qat’i nazar, xizmat ko‘rsatish darajasi va mehmon bilan bo‘ladigan muloqot muhimligicha qolaveradi.

Mehmonxona mamlakatning ichki va chet ellik mehmonlariga xizmat koʻrsatishga qaratilgan korxona hisoblanadi. Shu boisdan mehmonxonada xizmat koʻrsatuvchi xodimlar uchun ogʻishmay amal etiladigan qoidalar (me'yorlar) mavjud boʻlib, har qanday madaniy an'analar va turmush tarziga hurmat bilan qarash, shuningdek, barcha bilan birdek muloqotda boʻlishni talab qiladilar.

Turli xorijiy tillarda gapirish qobiliyatiga ega boʻlish va oʻz bilimi, aql-zakovati, samimiy xayrixohlik muloqoti bilan mehmonlarda yaxshi taassurot qoldiradigan xizmat koʻrsatuvchi xodim har qanday mehmonxonaning faxri va obroʻyi hisoblanadi. Xizmat koʻrsatuvchi xodimning maqsadi ish joyida ochiq doʻstona muhit yaratishdan iborat. Shuning uchun mehmonxonaning har qanday xodimi mehmonning ismi-sharifini aytib murojaat qilish bilan uning e'tiborini qozonishi mumkin. Mehmonlar va xizmat koʻrsatuvchi xodimlar oʻz munosabatlarini oʻzaro hurmat asosida qurishlari, teng huquqli, ishchan sheriklarga aylanishlari kerak. Har bir mehmon mehmonxonaning har qanday xodimiga oʻz muammolari bilan erkin murojaat qila olishlari va undan ijobiy javob kutishlari zarur. Aynan ana shunday xizmat koʻrsatish darajasi muvaffaqiyat garovi hisoblanadi va mehmonxona xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikning sharti hisoblanadi.

Mehmonlar haqida doimiy ravishda gʻamxoʻrlik qilish kundalik xizmat koʻrsatishning mezoni boʻlishi kerak. Chunki, mehmon bu eng muhim shaxs hisoblanib, u qoʻngʻiroq qiladimi, xat yuboradimi yoki shaxsan keladimi, uning hurmati oʻz oʻrniga qoʻyilishi lozim.

Mehmon bu-xizmat koʻrsatuvchi xodimning ishlashiga xalaqit berayotgan kimsa emas, balki u mehmonxonada barcha bajarayotgan, qilayotgan mehnatning bosh sababchisidir. Mehmonlarga koʻrsatiladigan xizmat minnatday va uning qarzday koʻrinmasligi zarur. Aksincha, mehmonga koʻngildagidek xizmat koʻrsatib, uning rahmatini eshitish har bir mehmonxona xodimi oʻzini namoyon qilishi va pul topishiga berilgan imkoniyatdir.

Mehmon-bahslashiladigan yoki kim zoʻrligini koʻrsatib qoʻyish lozim boʻlgan kishi emas. Mehmon hamisha haq! Uning izzat, hurmatini joyiga qoʻyish zarur.

Mehmonxonaning har bir xodimi shuni tushunishi kerak-ki, xizmat koʻrsatish sifati bu-yetishib boʻlmaydigan hasham emas, balki mehmonning kechiktirib boʻlmaydigan ehtiyojlariga doimiy e'tibordir. Har qanday

mehmonxona xodimi mehmonxonaga xizmat koʻrsatishni doimiy ravishda takomillashtirib borish yoʻllarini ochishda tashabbuskor boʻlmogʻi kerak.

Mehmonxonada xizmat koʻrsatuvchi xodimlarning oʻzaro munosabatlari ham ishda muhim oʻringa ega. Agar mehmonxona xodimlari koʻp millati boʻlsa, ular mavqelari va madaniyatlari turlicha boʻlishidan qat'i nazar, bir-birlariga hurmat-izzat bilan munosabatda boʻlishlari zarur.

Mansabdor shaxslar, boʻlim boshliqlari, shuningdek, boshqa xizmat koʻrsatuvchi xodimlar bir-birlarini va umumiy tashkiliy tuzilmalarini yaxshi bilishlari lozim. Xodimning jamoada ishlash koʻnikmasi juda muhimdir. Ish uchun demokratik boshqaruv tamoyili va professional oʻsish va malakasini oshirish imkoniyati gʻoyat zarurdir.

Jamoaning har bir a'zosi mehmonxona taqdim etadigan tovar va xizmatlarning yagona birligiga aylanadi. Mehmonxona xodimining xulqi, madaniyati, kishining ichki tuygʻusi va barcha tashqi tomonlarini oʻz ichiga qamrab oladi. Jumladan, murojaat qilish va xizmatga shaylik, oʻz fikrini toʻgʻri ifodalay olish mahorati, nutq etikasiga rioya etish kabi qoidalardir.

Xushmuomalali kishining madaniyatliligini, uning ishga, jamoaga boʻlgan munosabatini koʻrsatadi.

Mehmonxona xizmatchisi uchun eng muhim narsa bu mehmonlar bilan oʻzaro samimiy munosabatda boʻlishdir. Mehmonxonada xizmat koʻrsatuvchi xodim kishiga hurmat bilan qarash kerakligini doimo esda tutishi kerak. Bu esa juda muhimdir.

Mehmonxona xodimlarining taktik xulqi bir qator omillardan hosil boʻladi. Ulardan eng muhimi-mehmonlarning xulq-atvoridagi nuqsonlarni va xato, kamchiliklarni sezmaslikka olishdir. Ularga e'tiborni qaratmaslik, ularning kiyimi, urf-odatlari, an'analariga ortiqcha qiziqish bildirmaslik.

Mehmonlarga ortiqcha va keraksiz savollarni berish, oʻz ishlari haqida gapirish, nolishni koʻrsatish mumkin emas. Mehmonga u senga yoqyaptimi, yoʻqmi, koʻrsatish kerak emas, keraksiz tanbehlar berish, aql oʻrgatish, turli e'tirozlar bildirish, mehmonning shaxsiy hayotini surishtirish ham nooʻrindir.

Mehmonxonaga tashrif buyurgan har bir mehmonlarga boʻlgan munosabatda odob saqlanishi kerak, ularning bu yerga tashrifidan maqsadini qiziqib soʻrash kerak emas va ular yashayotgan nomerlarga ruxsatsiz kirmaslik kerak.

Odob mehmonga boʻlgan e'tiborda ham namoyon boʻladi. Agar mehmon betob boʻlib qolsa, unga darhol dori-darmon olib kelib berish,

yordam qilish va telefon orqali qo‘ng‘iroq qilib hol-ahvolini so‘rash lozim. Ayniqsa, keksa kishilarga odob bilan e’tiborli bo‘lish, ularning zaifligini kechirish kerak. Chunki ular ko‘pincha parishonxotir, unutuvchan bo‘ladi va ko‘ngil ko‘taruvchi so‘zlarga muhtoj bo‘lishadi.

Inson sha’ni va kamtarinlik mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi ishchi xodimlar uchun albatta shart insoniy fe’l-atvor qirralaridir. Agar kamtarinlik, vazminlik va muloqotda odobni talab etsa, intizom belgilangan tartibga rioya etish aniqlik, saranjomlikni taqozo qiladi. Kamtarinlik va intizom topshirilgan har bir uchastkadagi ishlar xizmatchilar uchun chuqur mas’uliyatni ham his etishni ko‘zda tutadi.

Mehmonxona unda qisqa vaqt yashash uchun mo‘ljallangan bo‘lsa-da, vaziyat taqozosiga ko‘ra, mehmonxona fondi qismi fuqarolar bilan band bo‘ladi. Unda uzoq vaqt yashovchilar uzoq safarlar, maxsus ishlar, dessertatsiya tayyorlash, ilmiy safarlar, turli tashkilotlar vakilligi yoki xorijiy firmalar bilan bog‘liq holda turadilar.

Mehmonlarning uzoq vaqt xizmat ko‘rsatuvchilar bilan munosabatda bo‘lishi xizmatning o‘zaro munosabatlari doirasida ularning ism-shariflarini eslab qolishga olib keladi. Xizmat ko‘rsatuvchi xodim yoddan chiqarmaslik kerak, qavat yoki xodim xonasi eng avvalo, xizmat binosi, navbatchilikdagi xodim esa xizmat vazifasini bajarish holatida turadi. U mehmonlarning ismi-sharifi, qaysi qavatda, qaysi nomerda yashayotgani, nima bilan mashg‘ulligini e’tibordan chetda qoldirmasligi kerak.

Muloqot, xulq madaniyati, nutq madaniyati tushunchasi bilan hamohang va bog‘liqdir. Mehmonxona xodimi o‘z fikrini tushunarli, savodli tushuntira olish mahoratiga ega bo‘lishi lozim. Nutq madaniyati va so‘z ohangiga doimo e’tibor bilan qaralishi kerak. Nutq etikasi nafaqat gapirish mahorati, balki eshitish mahoratini ham talab qiladi. Suhbatdoshni e’tibor bilan tinglash, uning so‘zini bo‘lmaslik va bunda samimiy ishtirok etish san’at hisoblanadi.

Mehmonxonalarda ko‘p narsa mehmonlarni to‘g‘ri kutib olish mahoratiga bog‘liq bo‘ladi. Tashrif buyurayotgan mehmonlar ma’muriyat binosi va qavatlarda “Mehmonxonamizga xush kelibsiz!” degan ibora bilan kutib olinishi kerak. Mehmonlarga mehmonxona haqida, yashash tartibi, xizmatlar haqida qisqacha ma’lumot berilish zarur, qaysiki ular bundan foydalanishlari mumkin. Mehmonlarni kuzata turib ma’muriyat va xodimlar takalluf bilan mehmonlarga oq yo‘l tilashlari, ularni yana shu mehmonxonaga

tashrif buyurishga taklif etishlari zarur. Albatta, bu xushmuomalalining xushomadga, mehmonlar oldida uyatli bo‘lishga aloqasi yo‘q, bu oddiy odamgarchilik, mezbonlik madaniy ko‘rinishidir.

Mehmonlar mehmonxona bo‘sag‘asidan ichkariga qadam qo‘ygandan to jo‘nab ketgunicha o‘zlariga chuqur hurmat-izzat, e’tibor ko‘rsatilganini his etishi lozim.

Mehmonxona xodimlaridan har biri mehmonlarda mehmonxona haqida yaxshi taassurotlarni hosil qilishda o‘z hissasini qo‘shishadi. Shuning uchun, telefon orqali so‘zlashganda, og‘zaki yoki yozma tarzda shaxsan muloqot qilganda, biz ham mehmonlar, ham hamkasblar bilan munosabatda o‘zimizni “Odobli” tutishimiz kerak. “Odob” g‘oyasi quyidagi qoidalarga rioya qilish orqali amalga oshiriladi.

Xodimlar “yuzi”

Mehmonlar yoki hamkasblar bilan gaplasha turib, mehmonxona xodimlari xushmuomala, samimiy, do‘stona bo‘lishlari zarur. Kishi bilan quyidagi so‘zlar orqali salomlashish kerak: “Xayrli tong”, “Xayrli kun”, “Xayrli kech”. Mehmonlar iltimosiga e’tiborli bo‘lish kerak, bu holda mehmonxonaning har qanday xodimi maslahat berishi yoki zarur yordam ko‘rsatishi shart. Mehmonlar bilan so‘zlashganda xodimlarning kayfiyati faqat “+” belgisi (ijobiy) bilan bo‘lishi lozim.

Agar mehmonxona xodimi mehmonlarni nomma-nom bilsa, ularga quyidagi tarzda murojaat qilishi zarur: “Mehmonxonaga xush kelibsiz... janob yoki mister, ishonamizki, safaringiz omadli kechadi... Sizga vaqtingizni ko‘ngilli o‘tkazishni tilaymiz, marhamat, bizga istagan vaqtingizda murojaat qilishingiz mumkin”.

Mehmon bilan xayrlasha turib, unga xuddi shunday ismi-sharifini aytib murojaat qilinishi kerak: “Ko‘rishguncha xayr, janob yoki mister. Sog‘-salomat boring. Sizni shahrimizga yana kelganingizda ko‘rishdan umidvormiz!”.

Korrespondensiyalarda “yuzi”

Xodimlarning tili xatlarda ham sipo bo‘lishi kerak. Barcha korrespondensiyalar (fakslar, xatlar, telekslar, xizmat yozuvlari) professionalizm va ish samaradorligi darajasini namoyish qiladi. Barcha chiquvchi korrespondensiyalarning nusxalari mehmonxonada qolishi kerak. Bundan tashqari, korrespondensiya:

Javob 24 soniya ichida olishini kerak:

- aniq shaxsga uning to‘liq ismi-sharifi ko‘rsatilib jo‘natilmog‘i kerak;
- to‘g‘ri tanlangan qog‘oz yoki blankaga bosilgan bo‘lishi kerak;
- chiroyli bezalgan shaklda bo‘lishi lozim;
- imlo xatolar bo‘lmasligi zarur;
- nomidan jo‘natilayotgan kishi lavozimi ko‘rsatilib, ostida imzosi qo‘yilishi lozim;
- qo‘lda yozilmagan bo‘lishi kerak.

Telefon orqali so‘zlashuv chog‘ida “yuzi”

Mehmonxona xodimi mehmon bilan telefon orqali shunday so‘zlashishi kerak-ki, u xuddi ko‘z o‘ngida turganday bo‘lsin. Qo‘ng‘iroqqa uch qo‘ng‘iroqdan kechikmay tez javob berish zarur. Bu xodimning samarali ishi va xushmuomalaligini bildiradi. Javobni rus va ingliz tilida berish kerak, ammo avval o‘zini tanishtirib, mehmon qo‘ng‘iroq qilgan joyni tanishtirish va o‘z yordamini taklif qilish zarur.

Mehmon bilan telefonda so‘zlashuvni tugata turib, ismi ma’lum bo‘lgan u kishining ismini aytib minnatdorchilik bildirib, qo‘ng‘iroq uchun rahmat aytiladi. Gaplashish chog‘ida xotirjam, shoshilmasdan, mehmonga sizga iltimos bilan murojaat qilishiga imkon berib so‘zlashish kerak[49].

14.2. Xodim va rahbar o‘rtasidagi muloqot etikasi

Umumiy maqsadlar bilan birlashgan odamlarning birgalikdagi faoliyati faqat odamlarning bir-biri bilan muloqoti tufayli amalga oshadi. Muloqot, o‘z mohiyatiga ko‘ra, individual va ijtimoiy hayotning shartidir.

Muloqot odamlar o‘rtasidagi munosabatlar va hamkorlikni o‘rnatishning hayotiy maqsadiga xizmat qiladi. Deyarli barcha biznes muammolari u yoki bu tarzda muloqot bilan bog‘liq, chunki muloqot bu-g‘oyalar, fikrlar va his-tuyg‘ularni yetkazish, ularni boshqa odamlar tomonidan tushunishga olib borish jarayoni. Bu jarayon bizning hayotimizda hukmronlik qiladi. Muloqot jarayonining o‘zida inson xatti-harakatlarining ma’lum naqshlari va modellari shakllanadi.

Muloqot har doim dialogdir:

[49] Пўлатов М.Э., Амриддинова Р.С., Норқулова Д.З., Талибова А.Ю. Меҳмонхоналарда касбий этикет. Ўқув қўлланма.-С.: 2021, 263 бет.

a) bir kishi boshqasi bilan va

b) o‘zi bilan yolg‘iz.

Aytish mumkinki, dialogik aloqalar ikki xil darajada amalga oshirilishi mumkin:

a) tashqi muloqot darajasida va

b) shaxsning ichki, subyektiv dunyosida, uning fikrlarida, obrazlarida, xotiralarida. Bu ikki aloqa tizimi tashqi va ichki bir-biri bilan chambarchas bog‘liq, o‘zaro kesishadi va bir-birini to‘ldiradi[50].

Odamlarning muloqoti turli mezonlar yordamida baholanadi. Ulardan biri uning samaradorligidir.

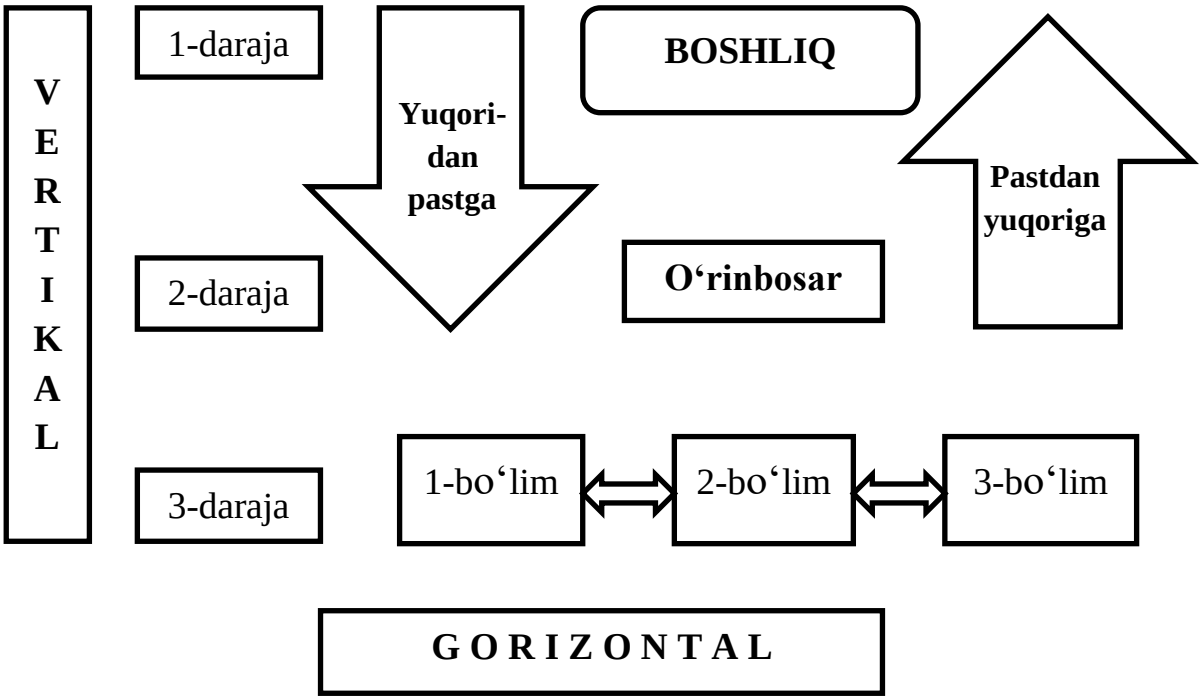
Samarali muloqot, agar u iloji boricha buzilishlardan holi bo‘lsa, sheriklar o‘rtasidagi o‘zaro tushunishni oshiradi. Bu holatda boshqasini to‘g‘ri tushunish nimani anglatadi? U aytmoqchi bo‘lgan narsani his qilishni anglatadi. Shunday qilib, to‘g‘ri munosabat ikki tomonning muloqot jarayonidagi imkoniyatlariga bog‘liq.

Muloqot jarayoni murakkab va noaniq hodisadir. Biz ko‘pincha xabar qilingan ma’lumotni qabul qilishda buzilishlarga duch kelamiz. Ko‘pincha suhbatdoshning so‘zlari idrok etilmaydi, agar aloqa sherigi o‘z fikrlari, xotiralari bilan band bo‘lsa, ya’ni, shunchaki unga aytilayotgan gaplarni eshitmaydi.

Shunday bo‘ladiki, odam aytilgan narsani tushunganiga mutlaqo amin bo‘ladi va so‘zlarni o‘zining asl munosabatiga mos ravishda ongsiz ravishda buzadi. “Menga nima demoqchi ekaningizni allaqachon bilaman” kabi ichki ishonch bilan odamlar o‘zlarining kutganlariga mos kelmaydigan ma’lumotlardan himoyalangan.

Bunday holda, ular baholash uchun emas, balki boshqalarni tinglashadi. Ma’ruzachiga nisbatan bunday baholovchi munosabat olingan ma’lumotni sharhlashda o‘ta hukmlardan foydalanishga imkon beradi.

[50] https://studref.com/368576/menedzhment/obschenie_rol_deyatelnosti_rukovoditelya_podchinennyh#290



14.2.1-chizma. Ishbilarmonlik munosabatlarida kommunikatsiya turlari

Aloqa buzilishining asosiy manbai aloqa sheriklari o‘rtasida o‘zaro ishonchning yo‘qligi. Shaxslararo muloqot buzilganda, uni yaxshilash yo‘llari kerak bo‘ladi. Psixologlarning fikriga ko‘ra, odamlar o‘rtasidagi muloqotning muvaffaqiyati asosan bog‘liq bo‘lgan omillar mavjud. Munosabatga hissa qo‘shadigan omillardan biri tinglovchining aytilgan narsaga qanchalik ishonishidir.

Fikrlar to‘g‘ri va aniq shakllantirilsa, muloqotning samaradorligi oshadi. Agar biz aytgan gaplar uchun mas’uliyatni o‘z zimmamizga olsak, muloqot samaradorligi ortadi.

Menejerning xodimlar bilan ishbilarmonlik va professional muloqot qilish qobiliyatining mavjudligi uning samarali faoliyatining asosidir.

Menejerning professional muloqoti bir nechta o‘zgaruvchilarga bog‘liq:

- rahbarning munosabati va qadriyatlaridan;
- nafaqat qo‘lostidagilar, balki hamkasblar, shuningdek, yuqori hokimiyat organlari bilan munosabatlar va munosabatlarning tabiati bilan bog‘liq bo‘ladi.

Menejerni xabardor qilish tabiati professional muloqotning shakllanishiga bevosita ta’sir etadi.

Menejerning shaxsiy xususiyatlari ham menejer va xodimlar o‘rtasidagi muloqot xarakteriga kuchli ta’sir ko‘rsatadi.

Guruhlarda nima sodir bo‘layotgani, ularning psixologik iqlimi, guruh a’zolari o‘rtasidagi munosabatlar qanday rivojlanayotgani haqida yetakchining adekvat g‘oyalari-bularning barchasi uni odamlar o‘rtasidagi munosabatlarning holati haqida xabardor qiladi. Bo‘ysunuvchilar o‘rtasidagi me’yoriy munosabatlar rahbarga ularning faoliyatini muvofiqlashtirish muammosini hal qilishga yordam beradi.

Boshqaruvning asosiy subyekti sifatida menejerning harakatlari xodimlarning ishi orqali aks ettiriladi, bunda alohida xodimlar, kichik (ishchi) guruhlar va umuman tashkilot nazorat harakatlarining asosiy obyekti hisoblanadi.

AQSh boshqaruv bo‘yicha maslahatchilar Lorne S.Plunkett va Gay A.Xeyl menejerlar va bo‘ysunuvchilar o‘rtasidagi aloqa sxemasini taklif qilishdi. Uning asosiy nuqtalari quyidagilardan iborat:

Qo‘lostidagilarning reaksiyasini oldindan ko‘ra bilish. Boshqaruv vaziyatlarni o‘zgartirganda, menejerlar o‘z xodimlarining harakatlarining imkoniyatlarini aniq tushunishlari kerak. Buning uchun ham individual, ham ishchi guruhlar ichida inson xatti-harakatlari qonunlarini bilish talab etiladi. Shu bilan birga, individual qadriyatlar, ideallar va boshqa motivatsion shakllanishlarning tabiatini hisobga olgan holda, odamlarning ehtiyojlari va manfaatlariga katta e’tibor berilishi kerak.

Ishonchli ma’lumotni taqdim etish. Rahbar har doim ham to‘g‘ri va ishonchli ma’lumotga ega emas, chunki odamlar ko‘pincha aytganlarini o‘ylamaydilar. Bu duch keladigan muammolar, maqsadlar, vazifalar to‘g‘risidagi ma’lumotlarda sezilarli buzilishlarni keltirib chiqaradi. Odamlar ko‘pincha o‘zlari ko‘rgan narsalarini aytmaydilar, lekin ular so‘ramasa ham, o‘z baholarini va talqinlarini qiladilar. Shuning uchun haqiqiy faktlarni ajratib olish qiyin bo‘lishi mumkin.

Hissiyotlarni boshqarish. Rahbarning his-tuyg‘ulari ba’zi hollarda odamlar o‘rtasidagi aloqani murakkablashtiradi. Rahbar o‘z his-tuyg‘ularini nazorat qilishi, ularni boshqarishi, vaziyatni ko‘rishning obyektivligini ta’minlashi kerak. Qo‘lostidagilarni baholashda u hissiy rangdagi ifodalar va umumlashmalardan qochish kerak.

Ijrochilarga aniq talablar qo‘yish. Ushbu bo‘lim rahbar tomonidan so‘zlarning aniqligini nazarda tutadi. U qo‘lostidagilar vaziyatni tushunishlariga ishonch hosil qilishi kerak. Menejer xodimlarga aniq va tushunarli vazifalarni berishi mumkin.

Fikr-mulohazalarga e’tibor berish. Bo‘ysunuvchilar bilan “teskari aloqa” o‘rnatish boshqaruv jarayonidagi muhim qiyinchiliklardan biridir. Bundan tashqari, “teskari aloqa” ham ijobiy, ham salbiy bo‘lishi mumkin. Shunday bo‘ladiki, bo‘ysunuvchi topshiriqni bajarib, talablarga zid ravishda ishni bajarganligini bilmaydi.

Mehnatga qiziqishni rag‘batlantirish. “Qiziqish” so‘zi psixologiyada ikki xil ma’noda qo‘llaniladi: a) inson ehtiyojlarini qondirish shakli va b.) faoliyat subyekti yoki jarayoniga ijobiy hissiy munosabat sifatida. Ishga qiziqish uyg‘otish uchun ikkinchi ma’no nazarda tutilgan.

Rahbar va uning qo‘lostidagilar o‘rtasida samarali professional muloqot taktikasini amalga oshirish turli motivatsion usullar yordamida amalga oshiriladi.

Ular orasida quyidagilarni ajratib ko‘rsatish mumkin:

1. *Bo‘ysunuvchilarda o‘z-o‘zini hurmat qilish*. Inson xulq-atvori psixologiyasini biladigan menejerlar, xodimlarning o‘zini o‘zi qadrlash tuyg‘usini saqlab qolish ularning ish samaradorligini oshirishga yordam berishini tushunadi. Buning uchun qo‘lostidagilar bilan to‘g‘ri muloqot qila olish kerak.

2. *Ijobiy stimulyatsiyadan foydalanish*. Menejerlar odatda intuitiv yoki ongli ravishda ijrochilarning xatti-harakatlarini ijobiy rag‘batlantirish usulidan foydalanadilar. Ushbu texnikadan foydalanish sizga ijrochining ishidagi imkoniyatlarni to‘g‘ri taxmin qilish imkonini beradi. Shaxsda kerakli harakatlarga ijobiy munosabatni kutish va salbiy harakatlarga salbiy munosabatni shakllantirish xodimlarning xatti-harakatlarini boshqarishda samarali vosita bo‘lishi mumkin.

3. *Faol tinglash*. Bo‘ysunuvchini diqqat bilan tinglash kuchli rag‘batlantiruvchi ahamiyatga ega. Rahbar, xohlasa ham, xohlamasa ham, xodimga o‘z munosabatini bildiradi, shu bilan birga og‘zaki bo‘lmagan aloqa vositalaridan-yuz ifodalari, imo-ishoralar va boshqalardan foydalanadi. Agar menejer bo‘ysunuvchini tinglay olmasa, ijrochilarning o‘z boshlig‘iga nisbatan salbiy munosabati paydo bo‘ladi.

4. *Diqqatni vazifaga qaratish*. Noto‘g‘ri rahbarlar ba’zi hollarda o‘z e’tiborini bo‘ysunuvchining shaxsiyatiga qaratadilar. Vaziyatni yetarli darajada idrok etmaganligi sababli, rahbar ko‘pincha ijrochining imkoniyatlariga mos kelmaydigan vazifalarni beradi.

Ishbilarmonlik aloqasi shakllari

Sizning kompaniyangizdagi mavqeingizni o‘lchash va unda ma’lum bir o‘rinni egallash oson va sodda tuyuladi. Biroq, har xil holatlar mavjud. Ba’zilar ishda bor kuchini beradilar, boshqalari bo‘sh rasmiyatchilik bilan cheklanadi: men buni qilaman, siz to‘laysiz. Ammo ish vazifalari chiziqli bo‘lmasligi kerak, shtatga o‘qishga kirgan paytdan boshlab har qanday mutaxassis jamoaning, jamoaning bir qismiga aylanadi. Bu shuni anglatadiki, u muayyan funksiyalarni bajarishi va jamoada qabul qilingan axloqiy me’yorlarni bajarishi kutiladi. Bundan tashqari, turli xil xatti-harakatlar modellariga rioya qilgan holda, xodim o‘ziga nisbatan boshqacha munosabatda bo‘lishi mumkin: menejer uchun haqiqiy o‘rtoq yoki haqiqiy dushman bo‘lish.

Bo‘ysunuvchining xulq-atvor me’yorlari

Rahbarning salbiy munosabatiga yo‘l qo‘ymaslik va u bilan mustahkam va uzoq muddatli munosabatlarni o‘rnatish uchun siz quyidagi qoidalarga amal qilishingiz kerak:

- ✓ sizning qo‘lostidagilaringiz sizga qanday munosabatda bo‘lishini xohlasangiz, xo‘jayiningizga shunday munosabatda bo‘ling;
- ✓ unga jamoada qulay muhit va adolatli munosabatlarni yaratishda yordam bering, esingizda bo‘lsin, u birinchi navbatda kerak;
- ✓ o‘z taklif va mulohazalaringizni xushmuomalali bilan bildiring;
- ✓ kuchli fe’l-atvor va aniq tamoyillarga ega bo‘ling, mas’uliyatli bo‘ling;
- ✓ menejerga dunyoqarashingizni yuklamang (hatto u sizdan yosh bo‘lsa ham, boshqaruv tajribangiz bo‘lsa ham), buyruq bermang va baqirmang.

Zerikarli “ha” yoki “yo‘q” so‘zlaridan saqlaning. Abadiy rozi bo‘lgan xodim xiyonatkor, xushomadgo‘y taassurot qoldiradi.

Rahbarning “boshi”dan oshib ketmang (ya’ni, ahamiyatsiz sabablar haqida yuqori boshqaruvchiga shikoyat qilmang). Bunga faqat favqulodda vaziyatlarda ruxsat beriladi. Aks holda, bu uning malakasi darajasida shubhaning namoyishi kabi ko‘rinadi.

Mehmonxona xodimi uchun eng muhim va zarur sifat bu-mijozlar bilan muloqot qilish qobiliyatidir. Barcha xodimlar maxsus treningdan o‘tadilar: turli mijozlar bilan muloqot qilish, telefonda gaplashish, shikoyatlarni

tinglash va hokazo. Xodimlar uchun umumiy qoidalardan eng muhimlarini ajratib ko‘rsatish mumkin:

Mehmonxona xodimi mijozga ushbu xizmat xodimga qulay bo‘lganda emas, balki mijozga ushbu xizmat kerak bo‘lganda xizmat ko‘rsatishga doimo tayyor bo‘lishi kerak;

Xodim mijozga ijobiy munosabatda bo‘lishi kerak:

✓ Mehmonxona xodimi mijozga tabassum qilishi, ijobiy ko‘z bilan aloqa qilishi kerak;

✓ Siz mijozni xushmuomalali bilan xabardor qilishingiz va unga hatto yoqimsiz yangiliklarni ham aytishingiz kerak, masalan, mijoz ma’lum miqdorni to‘lashi kerak;

✓ Hech bir mehmonxona xodimi mehmon bilan, hatto mayda-chuydalar haqida ham bahslashishga haqli emas;

✓ Mijozlarning muammolari tez va kechiktirmasdan hal qilinishi kerak. Agar xodim muammoni o‘zi hal qila olmasa, u muammoni hal qilishga qodir bo‘lgan menejerga murojaat qilishi (aniqrog‘i unga hamrohlik qilishi) kerak.

14.3. Xodim va xodim o‘rtasidagi muloqot etikasi

Hamkasblar bilan munosabatlarning axloqiy me’yorlariga quyidagilar kiradi:

✓ muvofiqlashtirish-harakatlarni uyg‘unlashtirish, tartibga solish, moslashtirish;

✓ hamkasbingizni o‘z maqsadlaringiz uchun vosita sifatida emas, balki o‘z-o‘zidan hurmat etiladigan shaxs sifatida ko‘ring;

✓ boshqasidan hech qanday maxsus muomala yoki maxsus imtiyozlarni talab qilmang;

✓ hamkasblaringizga noto‘g‘ri munosabatda bo‘lmang. ular bilan muomala qilishda iloji boricha g‘iybatdan voz kecching;

✓ suhbatdoshlaringizni ismi bilan chaqiring va buni tez-tez bajarishga harakat qiling;

✓ tabassum qiling, do‘stona bo‘ling.

Hamkasblar o‘rtasidagi ishbilarmonlik muloqotida axloqiy tamoyillar quyidagilar:

✓ o‘zingiz bajara olmaydigan va’dalarni bermang. o‘zingizning ahamiyatingiz va biznes imkoniyatlaringizni oshirib yubormang;

✓ insonning ongiga kirmang. ishda shaxsiy masalalar va undan ham ko‘proq muammolar haqida so‘rash odatiy hol emas;

✓ o‘zingizni emas, boshqalarni tinglashga harakat qiling;

✓ o‘zingizdan ko‘ra yaxshiroq, aqlli va qiziqarli ko‘rinishga urinmang;

✓ umumiy ishlarni bajarishda huquq va majburiyatlarning aniq taqsimlanishiga erishishga harakat qiling;

✓ boshqa bo‘limdagi hamkasblar o‘rtasidagi munosabatlarda siz o‘zingizning bo‘limingiz uchun javobgar bo‘lishingiz kerak va aybni qo‘lostidagilarga yuklamasligingiz kerak.

Har bir mehmonxona xodimi:

✓ ishonch va malakani namoyish etish va mijozlarning talablarini qondirish;

✓ “uch qadam narida” kabi amaliyot xizmati;

✓ o‘zi egallab turgan lavozimida standartlarning bajarilishini ta’minlash;

✓ ichki va tashqi mijozlarning (boshqa xodimlar va mehmonlar) ehtiyojlarini bilish va shuning uchun ularga ular kutgan mahsulot va xizmatlarni taqdim eta olish;

✓ o‘ziga yuklangan mas’uliyat doirasini va har bir strategik rejada belgilangan vazifalarni tushunish;

✓ mehmonxonada o‘zi kuzatayotgan kamchiliklarni doimiy ravishda aniqlash va ularni bartaraf etish choralarini ko‘rish;

✓ eng yuqori darajadagi tozalikni ta’minlash uchun javobgar bo‘lish;

✓ mijozning istaklarini bajarishning mutlaq ishonchliligini ta’minlash kerak, xususan, kerakli vaqtda uyg‘onish.

Bular taqiqlangan:

✓ mijozga sizga yoqadimi yoki yo‘qligini ko‘rsatish;

✓ mehmondan shaxsiy hayoti haqida so‘rash;

✓ mijozlar suhbatlarini tinglash;

✓ mijozning tegishli taklifisiz o‘z fikringizni bildiring;

✓ mijoz bilan siyosat yoki dinni muhokama qilish;

✓ mijozlar huzurida hamkasblar bilan qasamyod qilish;

✓ mast mijozga noroziligingizni ko‘rsatish;

✓ mijoz kutayotganda hamkasbingiz bilan gaplashing.

Telefonda gaplashayotganda siz odob-axloq qoidalariga amal qilishingiz kerak:

- ✓ uchta qo‘ng‘iroqdan kechiktirmasdan va har doim tabassum bilan javob bering;
- ✓ mehmonxonangiz va familiyangizni ko‘rsatib, o‘zingizni tanishtiring;
- ✓ agar qo‘ng‘iroq qiluvchiga darhol javob berishning iloji bo‘lmasa, undan qayta qo‘ng‘iroq qilishni yoki telefon raqamini yozishni so‘rashingiz kerak;
- ✓ mijozni ma’lumotni 45 soniyadan ko‘proq kutishga majburlamang;
- ✓ agar javob ko‘proq vaqt talab qilsa, mijozdan kutishga rozi bo‘ladimi yoki keyinroq u bilan bog‘lanish kerakligini so‘rashingiz kerak;
- ✓ boshqa odamlar o‘rtasidagi telefon suhbatlarini tinglamang;
- ✓ iloji bo‘lsa, qo‘ng‘iroqlarni boshqa joyga yo‘naltirmang.

Xodim mehmonxona, uning xizmatlari, xizmatlarning joylashuvi, buyurtma berish tartiblari, restorandagi taomnoma va boshqalar haqida iloji boricha xabardor bo‘lishi kerak. mehmonlarning savollariga javob berish uchun. Siz mehmonxona faoliyati haqida faqat ijobiy gapirishingiz va mehmonxonangizning raqobatchilardan ustunligini ta’kidlashingiz kerak. Xodimlarning mijoz bilan muloqot qilish qoidalariga rioya etishi mehmon uchun psixologik qulay muhit yaratishning asosiy omili bo‘lib, doimiy mijozlar sonining ko‘payishiga ta’sir etadi.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxona xo‘jaligidagi kasbiy etikaga nimalar kiradi?
2. Mehmonxona xodimlari mehmonlar bilan qanday qilib professional munosabatda bo‘lishlari kerak?
3. Mehmonxona xo‘jaligidagi hamkasblar bilan muomala va muloqot etikasiga qanday talablar qo‘yiladi?
4. Mehmonxona xodimlari mehmonlarning shikoyatlari va da’volariga qanday javob berishlari kerak?
5. Xizmatlar yetkazib beruvchilar va mehmonxona hamkorlari bilan ishlashda qanday axloqiy tamoyillarga rioya qilish kerak?
6. Mehmonlar haqidagi ma’lumotlar va mehmonxona biznes ma’lumotlarining maxfiyligiga qanday talablar qo‘yiladi?

7. Mehmonxona xodimlari mehmonlar tomonidan mojaro yoki norozilik holatlariga qanday munosabatda bo‘lishlari kerak?
8. Mehmonlarga qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatishda qanday axloqiy tamoyillarga rioya qilish kerak?
9. Mehmonxona ma’muriyati mehmonlar va xodimlar uchun xavfsiz muhitni qanday saqlashlari kerak?

XV BOB. MEHMONXONALARDAGI TEXNIK JIHOZLAR VA ULARGA QO‘YILADIGAN TALABLAR

Tayanch so‘z va iboralar: texnik jihozlar, texnik jihozlar turlari, talablar, statsionar telefon, jihoz, stol, kreslolar, divan, javonlar, kompyuter, printer, xodimlar uchun jihozlar, kir yuvish uskunalari, changyutgich, muzlatkich, elektr pechka, mikroto‘lqinli pech, tozalash uskunalari o‘rnatilgan aravachalar.

15.1. Mehmonxonalarda foydalaniladigan texnik jihozlar

Zamonaviy mehmonxonalar yuqori darajadagi va maksimal qulaylikni ta’minlaydigan murakkab muhandislik va texnik jihozlar bilan jihozlanadi.

Muhandislik va texnik jihozlar quyidagilardan iborat:

✓ sanitariya (suv ta’minoti, kanalizatsiya, issiq suv ta’minoti, isitish, ventilyatsiya, konditsioner, markazlashtirilgan changni tozalash, axlat qutisi, choyshab va b.);

✓ lift obyektlari (yo‘lovchi, xizmat ko‘rsatish, kommunal va yuk liftlari, shuningdek, eskalatorlar);

✓ energiya boshqaruvi (380 volt kuchlanishli elektr tarmoqlaridan quvvatlanadigan liftlar, fanatlar, nasoslar va boshqalar, 220 volt kuchlanishli elektr tarmoqlari bilan ta’minlangan binolarni yoritish);

✓ past oqimli avtomatlashtirish asboblari (televideniya antennalari va televizorlari, radio qurilmalari, telefon qurilmalari, soat qurilmalari, kompyuterlashtirish, yong‘in va o‘g‘irlik signalizatsiyasi, dispetcherlik xizmatlari, plyonkalar);

✓ savdo va texnologik uskunalar.

Maishiy va ichimlik suvi ta’minoti qurilmasi:

✓ tashqi aloqa va manbalarga ulanish uchun texnik shartlarning mavjudligi;

✓ qurilish maydonchasida muhandislik-geologik tadqiqotlar uchun materiallarni o‘rganishda ekologik xavfli va iqlim sharoitlarining mavjudligi;

✓ suv ta’minoti va kanalizatsiya uchun mavjud tarmoqlar va inshootlarning holati to‘g‘risidagi ma’lumotlar, ularning xususiyatlarini ko‘rsatgan holda.

Ichki suv ta’minoti tarmog‘i quyidagi elementlarni o‘z ichiga oladi:

✓ kiritish;

- ✓ suv hisoblagichi;
- ✓ santexnika;
- ✓ suv bosimi tanklari;
- ✓ ichki tarmoqqa suv etkazib berish uchun ishlatiladigan nasoslar;
- ✓ isitish, shamollatish va havoni tozalash.

Dizayn qarorlarini qabul qilishda quyidagilar aniqlanadi:

- ✓ isitish va shamollatish tizimlari uchun tashqi havoning dizayn mezonlari, binolardagi harorat va namlik sharoitlariga qo‘yiladigan talablar;
- ✓ issiqlik va sovuq ta’minot manbalari to‘g‘risidagi ma’lumotlar;
- ✓ isitish, shamollatish va havoni tozalash uchun taxminiy issiqlik oqimlari, issiqlik tashuvchilarning mezonlari;
- ✓ konditsioner uchun hisoblangan sovitish talabi;
- ✓ oddiy ish paytida va favqulodda vaziyatlarda zararli moddalarning chiqarilishi to‘g‘risidagi ma’lumotlar.

Isitish tizimini tanlashda nafaqat isitish moslamalarining turi, uskunani o‘rnatish tamoyillari, balki qurilmalarning issiqlik ta’minotini tartibga solish usullari ham hisobga olinadi. Bu isitishning markazlashtirilgan yoki avtonom manbaining maqsadga muvofiqligini hisobga oladi. Shuningdek, umumiy shamollatish tizimlari, nomerdagi havo taqsimoti, havo chiqindilari, ventilyatsiya qurilmalaridan shovqinni bostirish qurilmalari bo‘yicha qaror qabul qilish kerak.

Issiq suv ta’minoti

Issiq suv ta’minoti tizimlari maishiy va sanoat ehtiyojlari uchun ishlatiladigan issiq suvni markazlashtirilgan va markazlashtirilmagan, mahalliy tayyorlash bilan birga keladi.

Issiq suv ta’minoti tizimi sovuq suvni 75°C dan yuqori bo‘lmagan haroratgacha isitish uchun o‘rnatishni va tarqatish quvurlari tarmog‘ini o‘z ichiga oladi.

Mehmonxonani isitish

Isitish tizimlari mahalliy va markaziy bo‘linadi. Mahalliy tizimlarga barcha asosiy elementlar bir qurilmaga birlashtirilgan tizimlar kiradi. Bunday tizimlar pechlar, gaz va elektr isitishdir. Ularning diapazoni bir yoki ikkita qo‘shni nomer bilan cheklangan. Markaziy tizimlarda issiqlik manbai isitiladigan binolardan tashqariga yoki hatto bino tashqarisiga ko‘chiriladi.

Konditsioner va ventilyatsiya

Zamonaviy muhandislik-texnik jihozlar mehmonxonalarda inson uchun to‘liq ekologik qulaylikni ta’minlaydigan har qanday havo tizimi mezonlarini yaratishga qodir. Ushbu uskuna havoni kislorod bilan boyitish, uni isitish yoki sovitish, quritish yoki namlash, chang yoki boshqa ifloslantiruvchi moddalardan tozalash, aromatizatsiya qilish imkonini beradi. Shu maqsadda konditsionerlar deb ataladigan maxsus qurilmalar qo‘llaniladi.

Harakat radiusiga ko‘ra, konditsioner tizimlari markaziy, ko‘p nomerlarga xizmat ko‘rsatadigan va mahalliy, bir nomerga xizmat ko‘rsatadigan bo‘linadi. Deyarli barcha yirik mehmonxonalar ventilyatsiya havo tizimi bilan jihozlangan bo‘ladi.

Markaziy chang chiqarish

Markaziy changni tozalashning ishlash tamoyili shundaki, suv yuzasida qabul qiluvchi kameraga tushgan namlangan chang kanalizatsiyaga chiqariladi.

Chiqindilarni yo‘q qilish

Mehmonxonalar pollaridan axlatni olib tashlash qulayligi uchun axlat qutilari deb ataladigan maxsus qurilmalar qo‘llaniladi.

Lift tarmog‘i

Mehmonxonalar tasnifi toifasiga qarab balandligi bir, ikki va uch qavatdan ortiq bo‘lgan mehmonxonalarda liftlarning majburiy bo‘lishini nazarda tutadi.

Liftlar turli maqsadlar uchun binolarda odamlar va yuklarni vertikal tashish uchun mo‘ljallangan, siklik harakatning ko‘taruvchi qurilmalari deb ataladi. Liftlar-yo‘lovchi, yuk-yo‘lovchi va yuklardan iborat.

Elektr ta’minoti, elektr jihozlari va elektr yoritish

Ratsional qaror qabul qilish uchun quyidagilar baholanadi:

- ✓ Tashqi tarmoqlarni kuzatish;
- ✓ Loyihaviy yechimlarning energiya ta’minoti tashkilotining texnik shartlariga muvofiqligi;
- ✓ Elektr yuklarini hisoblashning to‘g‘riligi, elektr ta’minotining ishonchliligiga nisbatan elektr qabul qiluvchilarning toifasini aniqlash va ularni yuqori sifatli elektr ta’minoti bilan ta’minlash;

✓ Elektr quvvati sifatini, chaqmoqni himoya qilish moslamasining samaradorligini, elektr xavfsizligini himoya qilish choralarini, binolar va hududning zarur yoritilishini ta’minlash;

✓ GOST 28681.4-95. “Turistik va ekskursiya xizmatlari. Mehmonxonalar tasnifi” uch yulduzli toifadagi mehmonxonalar uchun, markazlashtirilgan favqulodda elektr ta’minoti mavjud bo‘lmaganda, kamida 24 soat davomida asosiy yoritish va jihozlarning (shu jumladan, liftlar) ishlashi uchun elektr tokini ta’minlaydigan statsionar generator mavjud.

Past kuchlanishli tarmoqlar

Mehmonxonaning past oqim obyektlariga quyidagilar kiradi: radio va televideniya, o‘g‘irlik va yong‘in signalizatsiyasi, dispetcherlik xizmati, muhandislik uskunalarini avtomatlashtirish, qabul qilish xizmati signalizatsiyasi, kinoteatr qurilmalari, asboblar, soatlar va aloqa vositalari, alohida o‘rinni kompyuterlashtirishni egallaydi. Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari, shuningdek, buxgalteriya hisobi.

Mavjud aloqa, signalizatsiya vositalariga ulanish imkoniyatini tekshirish, aloqa va signalizatsiya turlarini va obyektni kanal ajratish punktlariga (avtomat telefon stansiyalari, radiouzellar, tarqatish qurilmalari) ulash uchun texnik shartlarni belgilash kerak. Tashqi va ichki aloqa tarmoqlari, signalizatsiya, televideniya kuzatuvlarini to‘g‘ri aniqlash kerak; aloqa kanallariga bo‘lgan ehtiyoj; uskunalar, apparatlar va kabel mahsulotlarining turi va miqdori. Aloqa va signalizatsiya vositalarini elektr quvvati bilan ta’minlash kafolatlangan elektr ta’minoti bloklari, batareyalar mavjudligiga asoslanadi.

Mehmonxonalarda yong‘inning oldini olish uchun avtomatik yong‘in o‘chirish va yong‘in signalizatsiya tizimlari qo‘llaniladi.

Barcha mehmonxona obyektlari yong‘in avtomatlari bilan jihozlangan bo‘lishi kerak: elektr yong‘in signalizatsiyasi, radio yong‘in signalizatsiyasi.

Yong‘in signalizatsiyasi uchta asosiy qismdan iborat:

✓ avtomatik yoki qo‘lda to‘g‘ridan-to‘g‘ri obyektdan yong‘in haqida signal beruvchi detektorlar;

✓ detektorlardan yong‘in signallarini qabul qilish uchun mo‘ljallangan qabul qilish stansiyasiga elektr simlari tizimi;

✓ avtomatik signal.

Restoranlar, kafelar, barlarning savdo va texnologik jihozlari

Savdo va texnologik asbob-uskunalarni maqsadiga qarab bir necha guruhlarga bo‘lish mumkin:

- issiqlik;
- sovitish;
- yuklash va tushirish;

Mehmonxona nomerlariga talablar tobora ortib bormoqda, chunki raqobat mehmonxona egalarini mijozlar uchun raqobat qilishga majbur qiladi. Xonalarning minimal jihozlari talabchan mehmonlarni qoniqtirmaydi, shuning uchun yangi mehmonlarni jalb qilish va ularni doimiy mijozlarga aylantirish uchun mehmonxonalar nomer sinfidan qat’i nazar, har bir mehmon uchun maksimal darajada xizmat ko‘rsatish va qulayliklarni taqdim etishga harakat qilishadi.

Eng mashhurlari 3 yulduzli mehmonxonalar bo‘lib, ular dunyo bo‘ylab sayohat qilishga majbur bo‘lgan ko‘pchilik o‘rta sinf turistlar tomonidan foydalaniladi.

3 yulduzli mehmonxona nomerlarining jihozlari cheklangan to‘lov evaziga maksimal qulaylikni ta’minlaydigan va mijozlar uchun qulay yashash uchun maqbul sharoitlarni yaratadigan tarzda o‘ylangan.

Shunday qilib, bir yoki ikki kishiga mo‘ljallangan o‘rta darajadagi mehmonxonadagi standart nomerning jihozlari qo‘shma yoki alohida to‘shakni, shuningdek, hojatxona, umivalnik va dush bilan jihozlangan to‘liq hammomni o‘z ichiga oladi.

Mehmonxonalar uchun jihoz dizaynning soddaligi, amaliyligi va ixchamligini hisobga olgan holda tanlanadi, bu esa tashrif buyuruvchilarning maksimal sonining ehtiyojlarini qondiradi. Xonani jihozlash quyidagi joylashuvni ta’minlaydi:

- 90x200 sm o‘lchamdagi bitta to‘shak yoki 160x200 sm ikki kishilik to‘shak;
- yotoq yaqinida joylashgan gilam;
- karavot yonidagi nomer stoli;
- narsalar va kiyimlarni ochish uchun keng javon;
- tashqi kiyim uchun ilmoqlar;
- nomerdagi har bir mehmon uchun stol va o‘rindiq;
- bagaj uchun jihoz;

- televizor stendi;
- to‘liq uzunlikdagi oyna;
- quyosh nuriga yo‘l qo‘ymaydigan qalin pardalarni o‘z ichiga olgan pardalar to‘plami;
- axlat quti;
- stol yonida, yotoq yonida joylashgan bir nechta rozetkalar;
- plastinalar va axborot materiallari to‘plami (taomnoma, favqulodda vaziyatlarda ko‘rsatmalar, telefon ma’lumotnomasi, reklama ma’lumotlari va qo‘shimcha xizmatlar ro‘yxati);
- poyabzal va kiyimlarni tozalash uchun cho‘tkalar to‘plami, tikuv to‘plami va shisha kaliti.

Mehmonxonalar uchun choyshabga matras, to‘shak, mavsumiy ko‘rpa, bir juft yostiq, choyshab, ko‘rpa-to‘shak, yostiq jildlari, ko‘rpa-to‘shak va qo‘shimcha ko‘rpa kiradi. Choyshabni tanlash mehmonxona sinfiga bog‘liq, lekin har qanday holatda u asosan oq, mukammal dazmollangan, toza va hech qanday mexanik nuqsonlarsiz bo‘lishi kerak.

Mehmonxonaning klassiga qarab, mehmonlar uchun elektr choynak, stakan va choy aksessuarlari to‘plamini o‘z ichiga oladi. 4 va 5 yulduzli mehmonxona nomerlariga ichki buyumlar uchun qo‘shimcha jihozlar taqdim etiladi, jumladan,

- gilam qoplamasi;
- faqat zig‘ir, ipak yoki paxtaning tabiiy matolaridan zig‘ir;
- dam olish uchun kreslo;
- ish yuritish to‘plami bilan qahva stoli;
- kundalik gazetalarning yangi nashrlari.

Uskunalar jihozlari

Xonalarning texnik jihozlari nomerning mehmonlari uchun qulay yashash sharoitlarini ta’minlaydigan elektr jihozlari bilan binolarni tartibga solishni nazarda tutadi. Shunday qilib, har bir o‘rtacha klassdagi mehmonxona nomerida quyidagilar bo‘lishi kerak:

- ✓ yotoq va ship yoritgichi yaqinidagi chiroq;
- ✓ umivalnik yaqinidagi chiroq;
- ✓ to‘shak yaqinidagi va eshik oldidagi kirish joyidagi kalitlar;
- ✓ favqulodda elektr ta’minoti uzilib qolganda, kirish mumkin bo‘lgan joyda chiroq;
- ✓ telefon;

- ✓ WI-FI;
- ✓ signal;
- ✓ konditsioner;
- ✓ televizor.

Ichimliklarni nomerlarga joylashtirish uchun mehmonxonaning ixtiyoriga ko‘ra to‘ldirilgan minibar mavjud. Minibar uchun idish-tovoqlar to‘plami ham taqdim etiladi.

Dazmollash markazi, shuningdek, mehmonxonaning ixtiyoriga ko‘ra, nomerda joylashgan bo‘lishi mumkin va javonga o‘rnatilishi yoki polda umumiy foydalanish uchun mavjud bo‘lishi mumkin.

4 va 5 yulduzli mehmonxona nomerlari uchun qo‘shimcha ravishda:

- ✓ nomerdagi asosiy yoritish uchun masofadan boshqarish;
- ✓ hammomdagi telefon;
- ✓ Internetga ulangan shaxsiy kompyuter yoki noutbuk;
- ✓ qimmatbaho buyumlar, gadjetlar, noutbuklar uchun xavfsiz.

Sanitariya uskunalari

Mehmonxona nomerini jihozlash, shuningdek, hammomdagi bo‘shliqni batafsil o‘rganishni talab qiladi, chunki bu nomer mehmonlarning dam olishi va qulayligi uchun muhim rol o‘ynaydi. Shunday qilib, hammomdagi o‘rtacha klassdagi mehmonxona nomerida quyidagilar bo‘lishi kerak:

- ✓ dush yoki hammom, umivalnik va hojatxona;
- ✓ oyna;
- ✓ kosmetika mahsulotlarini joylashtirish uchun javon;
- ✓ dush pardasi;
- ✓ gilam;
- ✓ soch quritgich;
- ✓ sochiqlar uchun ilgaklar va ushlagichlar;
- ✓ 3 yulduzli mehmonxona nomerlari uchun kamida uchta miqdorda sochiq;
- ✓ dush qopqog‘i;
- ✓ shampun, suyuq sovun dispenser va bar sovun;
- ✓ ushlagich va hojatxona qog‘ozi;
- ✓ hojatxona cho‘tkasi;
- ✓ o‘rna;
- ✓ shaxsiy gigiyena vositalari va kir yuvish uchun topshiriladigan iflos narsalar uchun sumkalar to‘plami.

Hammomdagi 4-5 yulduzli mehmonxona nomerlarining jihozlari qo‘shimcha ravishda quyidagilarning mavjudligini ta’minlaydi:

- qo‘shimcha soqol olish oynasi;
- kosmetika bilan kiyinish stoli;
- hammom yoki dushga tushishdan sug‘urta qilish uchun tutqichlar;
- har bir mehmon uchun 4-5 dan ortiq sochiq;
- mehmonxonalar uchun xalatlar;
- mehmonxona kosmetikasi, shu jumladan, jellar, losonlar, tish cho‘tkalari, soqol olish uchun to‘plamlar va markali sovunlar;
- maxsus dispenserdagi salfetkalar.

Shunday qilib, mehmonxona nomerining jihozlari mehmonning barcha mumkin bo‘lgan talablarini hisobga olgan holda ishlab chiqilgan va uning ehtiyojlarini maksimal darajada qondiradi. Mehmonxona klassi qanchalik yuqori bo‘lsa, xizmat ko‘rsatish shunchalik kengayadi va xizmat ko‘rsatish yaxshilanadi, bu mehmonxona mehmoniga sayohat paytida qulay yashash uchun maksimal mumkin bo‘lgan xizmatlar va buyumlarni olish imkonini beradi.

Mehmonxona jihozlarini tanlashda qulaylik, xavfsizlik, estetika, ekologik tozalik va maksimal funksionallik kabi omillar ham hisobga olinadi.

15.2. Texnik jihozlar turlari. Texnik jihozlardan foydalanish

Mehmonxona biznesini ochish jiddiy va mashaqqatli ishdir. Binolarni tanlash, ro‘yxatga olish va hujjatlarni rasmiylashtirishdan tashqari, sizga juda ko‘p yaxshi jihozlar kerak. Va bu xarajatlarning asosiy qismini oladi. Chunki sizga texnologik, tijorat, ofis va qo‘shimcha uskunalar kerak bo‘ladi.

Xona jihozlari

Mehmonxona bu-odamlar dam olish, tunash yoki hatto bir muddat yashash uchun keladigan joy bo‘lib, qancha yaxshi sharoit yaratilsa, mehmonlar shunchalik ko‘p bo‘ladi.

Texnologik asbob-uskunalarni faqat biznesning ma’lum bir yo‘nalishi bo‘yicha qaror qabul qilgandan keyin sotib olish kerakligini tushunish muhimdir. Axir mehmonxonalarning har xil turlari mavjud: yotoqxonalar, pansionatlar (oilaviy), mehmonxonalar (eng qimmat muassasalar). Xarajatlar smetasi bunga asoslanishi kerak.

Har qanday turdagi muassasada bo‘lishi kerak bo‘lgan mehmonxona uchun eng asosiy jihozlar tozalik, qulaylik va shinamlikni yaratish kerak.

Yoritish moslamalari va santexnika

Mehmonxona nomeri va yo‘laklarni yoritishga alohida e’tibor berilishi kerak. Bu yuqori sifatli va xavfsiz bo‘lishi kerak. Yoritish moslamalarini barcha joyda o‘rnatish muhim: har bir nomerda, hammomda, zalda, koridorda, ko‘chada, hovlida va b. Bunda bir nechta turli xil yoritish vositalari: qandillar, lampalar, chiroqlar, qandillar va ship, marjon, LED, barda kerak bo‘ladi.

Yaxshi mehmonxonada har bir nomerda hammom bo‘lishi kerak. Uni jihozlash uchun siz dush, umivalnik, hojatxona yaxshi tashkil etilgan bo‘lishi kerak. Bularning barchasi alohida yoki to‘plam sifatida sotiladi.

Kranning oqishi, yomon yuvish va boshqalar ko‘rinishidagi turli xil muammolarni oldini olish uchun yuqori sifatli uskunani o‘rnatish muhimdir. Mehmonxona sanitariya-texnik buyumlari bardoshli, sifatli va ishlatish uchun qulay bo‘lishi kerak.

Mehmonxona jihozlari

Mehmonxona jihozlari bir nechta turlarni o‘z ichiga oladi: ko‘rpa - to‘shaklar, javonlar, stollar, o‘rindiqlar. Bularning barchasi har bir nomerda bo‘lishi kerak. Shuning uchun jihoz birliklari soni kornomerning quvvatiga qarab hisoblanadi. Xonalar bir yoki ikkita mahalliy ekanligini ham hisobga olishimiz kerak.

Eng yaxshi yo‘l-bir xil kichik jihozlarni professional ustalarga buyurtma qilishdir. Axir, nafaqat to‘shak va stollarning mavjudligi, ular chiroyli, uyg‘un ko‘rinishi kerak. Aks holda, hech qanday qulaylik bo‘lmaydi. Qimmatbaho uy-ro‘zg‘or buyumlarini o‘rnatishning hech qanday usuli bo‘lmasa, iqtisod klassi variantlarini ko‘rib chiqish maqsadga muvofiq.

Tanlashda siz eshitish vositasining materialining sifati, o‘lchamlari va konfiguratsiyasiga qarashingiz kerak. Standart to‘plamga to‘shak va tungi stol kiradi.

Maishiy texnika

Mehmonlar va mehmonxona xodimlari uchun maishiy texnika kerak bo‘ladi. Shuning uchun bu yerda nafaqat sifatga, balki xavfsizlikka ham e’tibor qaratish lozim.

Xonalarda siz sotib olishingiz kerak:

- telefonlar;
- televizorlar;
- soch quritgichlar;

- minibarlar;
- konditsionerlar;
- dazmollar;
- choynaklar.

Elektr jihozlarini tanlashda ularning xususiyatlarini hisobga olish kerak. Misol uchun, televizor aqlli platformaga ega bo‘lishi kerak, optimal ekran o‘lchami: 40, 48 yoki 50 sm. U masofadan turib, nomerdan boshqarilishi kerak. Mehmondo‘stlik televideniya sohasida Samsung brendi yetakchi hisoblanadi. Ushbu liniyada uzoq vaqt muammosiz ishlaydigan ajoyib televizorlar mavjud. Bular yuqori sifatli tasvir, zamonaviy dizayn va shaxsiy tarkibga ega qurilmalardir. Sizning mehmonlaringizga ushbu televizorlar albatta yoqadi.

Samsung brendidan tashqari siz LG yoki HOTEZA brendlarini ham xarid qilishingiz mumkin. Bunday uskunaning boshqariladigan funksionalligi mehmonlarni mehmonxonadagi tadbirlar haqida xabardor qilishga yordam beradi.

Xonalarni eng yuqori toifaga muvofiq jihozlash uchun minibarlar ham bo‘lishi kerak. Xonadagi minibar ichimliklarni sovitish, muzqaymoq kabi ovqatlarni muzlatish uchun kerak.

Telefon ham mehmonxonaning zaruriy atributidir.

Mehmonxona nomerida sochini quritish uchun fen mashinasi bo‘lishi kerak. Mehmonlar dush qabul qilib, keyin sochlarini quritadilar. Shu bilan birga, ayollar ham, erkaklar ham sochlarini fen bilan ishlatishadi. Va nomerda ushbu qurilmaning yo‘qligi muassasaning obro‘yiga sezilarli ta’sir etadi.

Elektr choynak majburiy atribut emas, lekin har bir nomerda yaxshiroq bo‘lsin.

Dazmollar ham xarajatlar smetasiga yaxshiroq kiritilgan. Ularning mavjudligi muassasa obro‘yini oshiradi.

Qo‘shimcha uskunalar

Ushbu ro‘yxatdagi qurilmalar har bir mehmonxonada mavjud emas. Lekin ularni o‘rnatish mehmonlarning qulayligi haqida g‘amxo‘rlik qilishni anglatadi.

Mehmonxonada qo‘l quritgichlar, seyflar va konditsionerlar ham bo‘lishi maqsadga muvofiqdir. Mehmonxonaning barcha nomerlarida qo‘l quritgichlar o‘rnatilgan. Bu sochiqni almashtiradigan zamonaviy uskunalar.

Biror kishi qo‘llarini yuvgandan keyin ularni jihozga olib keladi va u avtomatik ravishda issiq havoni puflab ishlaydi.

Mehmonxona seyfi nomerning yana bir muhim elementidir. Uning mavjudligi muassasaning ishonchliligini sezilarli darajada oshiradi. Mehmonlar o‘g‘irlikdan qo‘rqmasdan shaxsiy narsalarini yoki pullarini saqlashlari mumkin.

Mehmonxona uchun seyflarni sotib olayotganda, ular yuqori sifatli qulflar va o‘g‘irlikdan himoya qilish tizimlariga ega bo‘lishi kerakligini bilishi kerak. Shuning uchun bunday uskunani tejash mumkin emas. Katta seyflarni sotib olish shart emas. 300 dan 400 mm gacha bo‘lgan o‘lchamlar me’yor hisoblanadi. O‘rta o‘lchamdagi ayollar sumkasi bunday seyfga muvaffaqiyatli joylashadi.

Ushbu nusxalarning barchasi elektron qulflar va favqulodda kalitlarga ega. Ular xavfsiz va bardoshlidir. Narx ishlab chiqarish hajmi va materiallariga bog‘liq.

Konditsionerlar. Ularsiz mehmonxonaga yashab bo‘lmaydi.

Texnologik uskunalar

Uskunalar xodimlarning ishi uchun zarur bo‘lgan professional uskunalar haqida unutmaymiz.

Mehmonxonaning yaxshi muvofiqlashtirilgan ishlashi uchun barcha jihozlarni ikkita katta guruhga bo‘lish mumkin:

1. Xodimlar uchun jihozlar.
2. Kir yuvish uskunalari.

Xodimlarning jihozlariga quyidagi qurilmalar kiradi:

- changyutgich;
- muzlatkich;
- elektr pechka;
- mikroto‘lqinli pech;
- tozalash uskunalari o‘rnatilgan aravachalar (tozalovchilar nomerlarni tozalaydigan asboblar va kimyoviy moddalar mavjud).

Ovqat pishirish, isitish va saqlash uchun oshxona ta’minlangan bo‘lsa, mehmonxonada issiqlik va sovitish uskunalari zarur. Agar mehmonxona katta bo‘lsa va tashrif buyuruvchilar oqimi sezilarli bo‘lsa, ikki yoki uchta nusxani sotib olishingiz kerak bo‘ladi. Buni byudjet tuzishda ham hisobga olish kerak.

Deyarli har qanday professional uskunalar uchun elektrotexnika do‘konida analog mavjud. Ko‘pgina intiluvchan tadbirkorlar aniq

soddalashtirilgan va arzon mahsulotlarni sotib olishadi. Biroq, mehmonxona jihozlari o‘ziga xos xususiyatlarga ega bo‘lishi kerakligini tushunish muhimdir.

Professional uskunalar yengil bo‘lishi kerak, shunda sozlash va saqlash oson bo‘ladi. Tozalash uchun changyutgich ham professional bo‘lishi kerak. Qoidalarga muvofiq, mehmonxona nomerlarida va nomerda ham nam, ham quruq tozalash amalga oshirilishi kerak.

Kir yuvish uskunalari

Yaxshi mehmonxonada kir yuvish nomeri bo‘lishi maqsadga muvofiq. Shu maqsadda alohida nomer ajratilib, u yerda zamonaviy jihozlar sotib olinadi: kir yuvish majmuasi (mashina, quritgich), dazmollash agregatlari (stollar, dazmollar), bug‘ pishirgichlar va b.

Mehmonxonada kundalik yuvish va dazmollash kerak bo‘lgan ko‘plab narsalar mavjud bo‘lganligi sababli, buning uchun uskunalar yuqori texnologiyali va bardoshli bo‘lishi kerak.

Pardalar, kiyim-kechak, dasturxon va hokazolarni tozalash uchun bug‘lash mashinalari kerak. Kichkina mehmonxonaga bug‘lash uchun faqat bitta nusxa kerak bo‘ladi. Agar muassasa katta bo‘lsa, ikkita yoki uchta bug‘ generatorini sotib olish kerak bo‘ladi.

Bug‘ mashinasining ishlash tamoyili quyidagicha: idishga toza suv quyiladi, bug‘ chiqishi sozlanadi va jarayon boshlash tugmasi bilan amalga oshiriladi. Maxsus tizim suvni bug‘ga aylantiradi va uni matoga chiqaradi.

Kichkina matolarni dazmollash uchun dazmol kerak. Kir yuvish nomerida dazmollash stoli ham foydali bo‘ladi.

Yordamchi uskunalar

Muvaffaqiyatli faoliyat uchun sizga ko‘plab qo‘shimcha qurilmalar va jihozlar kerak bo‘ladi.

Bu guruhga quyidagilar kiradi:

1. Zal uchun jihoz: divan, kreslolar, javonlar.
2. Inventar: chelaklar, lattalar, cho‘tkalar, yuvish va kir yuvish vositalari.
3. Buyurtmalarni tashish uchun xizmat ko‘rsatadigan aravachalar.
4. Bagaj aravalari.
5. Xodimlar uchun uniforma.
6. Ekstraksiya tizimi.
7. Signal.

8. Isitgichlar. Asosiy o‘choqqa qo‘shimcha sifatida. Qattiq sovuqlar bo‘lsa.

Chakana savdo do‘koni uskunalari

Mehmonxona biznesi nomerda mehmonlarni qabul qilish, anketalar va boshqa hujjatlarni to‘ldirish, mehmonlar bilan hisob-kitoblarni amalga oshirishni o‘z ichiga oladi. Buning uchun siz tijorat uskunalariga sarmoya kiritishingiz kerak.

Bu yerda biz quyidagilarni o‘z ichiga olamiz:

1. Kassa apparati.
2. Nomer.
3. Hujjatlar uchun tokchalar va javonlar.
4. Mehmonlar burchagi uchun shisha ostidagi tokchalar.

Ofis jihozlari

Mehmonxona ma’muriyatining ofisiga ham yuqori sifatli jihozlar kerak:

1. Statsionar telefon.
2. Jihoz: stol, kreslolar, divan.
3. Javonlar.
4. Xavfsiz.
5. Kompyuter.
6. Printer.

Yuqoridagilarning barchasini tahlil qilib, mehmonxona biznesini ochish katta moliyaviy sarmoyalar talab qiladi degan xulosaga kelishimiz mumkin.

15.3. Texnik jihozlarga qo‘yiladigan talablar

Mehmonxona xo‘jaligi sohasida ikkita asosiy me’yoriy hujjat mavjud. Bular:

1. Turist-ekskursion xizmat. “Mehmonxonalar klassifikatsiyasi” 1998-yil, 918-98 raqami bilan ro‘yxatga olingan O‘zbekiston Respublikasi Standartidir.

2. O‘zbekiston Respublikasi Adliya Vazirligi tomonidan 1997-yil 12-yanvarda 389-raqam bilan ro‘yxatga olingan “O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko‘rsatish qoidalari”dir.

“Mehmonxonalar klassifikatsiyasi” Davlat standartida turli toifadagi mehmonxonalarga qo‘yilgan talablar ko‘rsatilgan. Ushbu me’yoriy hujjatga

ko‘ra ixtiyoriy toifadagi mehmonxona quyidagi talablarga javob berishi kerak:

1) Ixtiyoriy toifadagi mehmonxona yo‘l harakati ko‘rsatgichlariga ega bo‘lgan qulay yo‘laklarga, obodonlashtirilgan va yoritilgan hududga, avtotransportni (jumladan, avtobusda) to‘xtatish va qayriltirish mumkin bo‘lgan qattiq qoplamali maydonga ega bo‘lishi, korxona nomi va toifasini ko‘rsatuvchi yorliq, agarda restoranga alohida kirish eshigi mavjud bo‘lsa uning nomi yozilgan ko‘rsatgich mavjud bo‘lishi kerak.

2) Agarda mehmonxona binoning bir bo‘lagida joylashgan bo‘lsa, alohida kirish yo‘lagiga ega bo‘lishi shart.

3) Mehmonxonaning arxitektura-rejalashtirish va qurilish elementlari, ishlatiladigan texnik jihozlar KMK 2.08.02-96 ga muvofiq bo‘lishi kerak.

4) Mehmonxona yaxshi ekologik sharoitda bo‘lishi kerak.

5) Mehmonxonada yashash davomida mehmonlarning hayoti va salomatligi xavfsizligi, mulkining daxlsizligi ta’minlanishi kerak.

6) Binoda favqulodda chiqish yo‘llari, zinapoyalar, mehmonlarning oddiy va favqulodda vaziyatlarda yo‘naltiradigan, ko‘zga tashlanadigan ma’lumotlar bo‘lishi kerak.

7) Mehmonxona yong‘in xavfsizligi tizimlari, ogohlantirish va yong‘inga qarshi kurash vositalari bilan jihozlangan bo‘lishi kerak.

8) Mehmonxonada sanitariya-gigiyena me’yorlari va qoidalariga amal qilinishi, chiqindilarni bartaraf etish, hashorat va kemiruvchilardan samarali himoyalanish ta’minlanishi kerak.

9) Barcha elektr, gaz, suv ta’minoti va kanalizatsiya jihozlari «Mehmonxona va uning jihozlarini texnik ekspluatatsiya qilish qoidalari»ga asosan o‘rnatilishi va ishlatilishi kerak.

Mehmonxona quyidagilarni ta’minlovchi muhandislik tizim va jihozlari bilan ta’minlanishi kerak:

- issiq va sovuq suv tizimi (tunu-kun)
- kanalizatsiya;
- umumiy foydalanish va yashash xonalarida 18,5°C past bo‘lmagan haroratni ta’minlovchi isitish tizimi;
- havoning me’yoriy aylanishini ta’minlovchi va tashqaridan hidlarning kirib kelishidan saqlovchi ventilyatsiya.
- radiouzatishlar va televideniya;
- telefon aloqasi;

o xonalarning yoritilishi: tabiiy (kamida bitta oyna), 100 lk yorug‘likni ta’minlovchi oddiy lampalar yoki 200lk yorug‘likni ta’minlovchi lyuminessent lampalardagi sun’iy yoritish.

9) Yangi binolarni loyihalash yoki eskilarini qayta tiklash chog‘ida aravachadan foydalanuvchi nogironlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish sharoitlari ko‘zlanishi kerak.

“O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko‘rsatish qoidalari”ga ko‘ra mehmonxona, yashash joyidan qat’i nazar fuqarolarning vaqtinchalik yashashi uchun mo‘ljallangan, ijrochi va iste’molchi o‘rtasidagi kelishuvga asosan 45 sutkadan oshmaydigan muddatga joylashtirish uchun mo‘ljallangandir. O‘zbekiston Respublikasida tranzit vizali xorijiy turistlar 72 soatgacha vaqtinchalik joylashtirilishi mumkin. O‘zbekiston Respublikasida vaqtincha bo‘luvchi xorijiy turistlarni joylashtirish muddati 3 oygacha cho‘zdirilishi mumkin. O‘zbekiston Respublikasida MDH ishtirokchi davlatlari fuqarolariga joylashtirish muddati 6 oygacha cho‘zdirilishi mumkin. Mehmonxonadagi xonalar fuqarolarga pasport asosida, harbiy xizmatchilarga harbiy guvohnomani taqdim etgan taqdirdagina berilishi mumkin. Belgilangan rasmiylashtirishdan so‘ng hujjatlar egasiga topshiriladi.

Joylashtirish va xizmatlar uchun to‘lov erkin (kelishilgan) narxlar asosida amalga oshiriladi. Iste’molchi ko‘rsatilgan xizmatda kamchiliklarni sezsa quyidagilardan birini tanlashi mumkin:

- yo‘l qo‘yilgan kamchilikni qo‘shimcha haq olmagan tarzda bartaraf ettirilishi;
- xizmatga haq to‘lash jarayonida to‘lovni tegishli miqdorda kamaytirish;

Iste’molchi ko‘rsatilgan zararni qoplashni talab etishi mumkin. Iste’molchi mehmonxonaning ichki tartib-qoidalariga amal qilishga majbur. Ketish chog‘ida ijrochiga ma’lum qilishi, to‘lovni amalga oshirishi va kalitni topshirishi shart. Ijrochi ro‘yxatdan o‘tkazish chog‘ida yashovchilarning asosiy va qo‘shimcha xizmatlari, ularni to‘lash shakli va tartibi haqida ma’lumot berishi kerak. Ijrochi saqlash kamerasidagi yashovchining shaxsiy buyumlarining saqlanishini kafolatlashi kerak. Qimmatbaho taqinchoqlar (oltin, platina, kumush, qimmatbaho toshlardan yasalgan buyumlar) saqlashga qabul qilinmaydi. Saqlash kamerasiga topshirilmagan va yo‘qotilgan pul, qimmatbaho qog‘ozlar va qimmatbaho buyumlar, shuningdek, qimmatbaho taqinchoqlar uchun ijrochi majburiyatni olmaydi.

Iste’molchidan qabul qilib olingan va yo‘qotilgan buyumlarni iste’molchi tiklab berishi, iloji bo‘lmagan hollarda buyumning ikki baravar narxini to‘lashga majbur. Mehmonxonada yashash jarayonida iste’molchi hayoti va sog‘lig‘iga yetkazilgan zarar joriy qonunchilik asosida undiriladi.

MDH ishtirokchi mamlakatlari fuqarolari kelgan taqdirda, ijrochi ikki nusxada ro‘yxatdan o‘tkazish kartochkasini to‘ldiradi, ulardan biri bir sutka ichida Joylashuvga qarab Qoraqalpog‘iston Respublikasi IIV, Toshkent shahar IIB, viloyat IIB adres byurolariga topshiriladi.

Fuqarolarning ketish vaqtida ushbu korxonalarning ijrochisi adres ma’lumotlari byurosiga xabar yuboradi. Ro‘yxatdan o‘tkazilganlar kartotekasidan qayd etish anketasi olinadi va arxivga topshiriladi, u yerda anketa bir yil saqlanadi.

Ushbu talablar toifali mehmonxonalar uchun xos bo‘lib, quyidagi 15.3.1-jadvalda umumiy talablar keltirib o‘tilgan.

15.3.1-jadval

Toifali mehmonxonalar uchun xos bo‘lgan umumiy talablar

TALABLAR	**TOIFALI MEHMONXONALAR**				
	1*	2*	3*	4*	5*
1. MEHMONXONA VA UNING ATROFIDAGI HUDUD					
Tablo:					
yoritilgan yoki nurli	+	+	+	+	+
mehmonlar uchun kirish joyida					
• xizmat ko‘rsatish kirish joyidan alohida[10]			+	+	+
• avtomobilda ketayotganda muhit yog‘inlaridan himoya qilish uchun				+	+
• havo-termik parda				+	+
• turar-joydan restoranga (kafe, bar va boshqalar)		+	+	+	+

2. TEXNIK JIHOZLAR					
Favqulodda yoritish va elektr ta’minoti:					
• favqulodda yoritish (batareyalar, chiroqlar)	+	+	+	+	+
• kamida 24 soat davomida asosiy jihozlarning (shu jumladan, liftlarning) asosiy yoritilishi va ishlashini ta’minlaydigan statsionar generator			+	+	+
Suv ta’minoti:					
• issiq, sovuq	+	+	+	+	+
• halokat, profilaktik xizmat ko‘rsatish muddati davomida zaxiradagi DHW tizimidan issiq			+	+	+
• ichimlik suvi tozalash inshooti[13]				+	+
• xonada shisha idishdagi ichimlik suvining mavjudligi (bepul)[13]	+	+	+		
Yil davomida barcha xonalarda konditsioner				+	+
Barcha xonalarda, shu jumladan, liftlarda radioeshittirish imkoniyati bilan ichki radioeshittirish				+	+
Binodagi lift:					
• 5 qavatdan ortiq	+	+			
• uch qavatdan ortiq			+		
• ikki qavatdan ortiq				+	+
• xizmat ko‘rsatish, yuk (lift)				+	+
Liftni kutish vaqti (agar mavjud bo‘lsa):					
• 45 sekunddan oshmasligi kerak.			+		

• 30 sekunddan oshmasligi kerak.				+	+
• 24/7 lift xizmati (mavjudligiga qarab)	+	+	+	+	+
Xonadan telefon aloqasi:					
100% xonalarda ichki (mehmonxonadan tashqariga chiqmasdan) yoki xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarni chaqirish tugmasi	+				
• 100% xonalarda ichki		+[16]			
• 100% xonalarda ichki va shahar			+[16]		
• 100% xonalarda ichki, shahar, shaharlararo va xalqaro				+	+
Jamoat joylarida (lobbi) kabinada yoki jamoat telefonlari:					
• shahar, shaharlararo, xalqaro				+	+
3. NOMER FONDI					
Eng kamida bitta/ikki kishilik xonalar:					
• 25%	+				
• 50%		+			
• 100%			+	+	+
Birlashtirilishi mumkin bo‘lgan bir nechta xonalar			+		
Ko‘p xonali				+	
Ulanish mumkin bo‘lgan ko‘p xonalar					+
Xonalar umumiy sonining kamida 5% ko‘p xonali suitlar					+

Xonaning kattaligi mehmonning erkin, qulay va xavfsiz harakatlanishi va barcha jihozlar va inventarlardan foydalanishi kerak.		+	+	+	+	+
Xona maydoni (hammom, lodjiya, balkon maydonini hisobga olmaganda) m^2, kamida						
bitta xonali bir kishi uchun	bitta xonali ikki kishi uchun					
9	12	+	+	+		
12	15				+	
14	16					+
Ko‘proq mehmonlarni qabul qilish uchun mo‘ljallangan xonalar har bir yashovchiga qarab belgilanadigan maydonga ega bo‘lishi kerak, m^2, kamida:						
-6-yil davomida ishlash uchun turar-joy binolari uchun;		+	+			
-4,5-mavsumiy foydalanish uchun turar-joy binolari uchun		+	+			
Xonadagi hammom (unitaz, hojatxona, vanna) yoki dush):						
• xonalarning kamida 25% [10,15,22]		+				
• xonalarning kamida 50%			+			
• 100% xonalar				+	+	+
Hammom maydoni[22], m^2 dan kam emas:						
• 1,75		+				
• 2,5			+	+		
• 3,8					+	+

4. TEXNIK JIHOZLAR					
Koridorlarda o‘g‘irlik signallari, elektron qulflar va / yoki video kameralar				+	+
Ovoz izolyatsiyasi:					
• Ortib, 35 dB dan past shovqin darajasini ta’minlaydi				+	+
• Isitish	+	+	+	+	+
• Ventilyator (issiq iqlim sharoitida)[17]	+	+	+		
• Haroratni individual nazorat qilish uchun termostat				+	+
5. UMUMIY SANITARIYA					
Hojatxonalar:					
Hojatxonasiz xonalarda yashovchi har 20 kishiga bitta, lekin har qavatda kamida ikkitadan umumiy hojatxona	+	+			
• Jamoat joylari yaqinida	+	+	+	+	+
Hojatxona jihozlari: hojatxona kabinalari, elektr rozetkasi, hojatxona qog‘ozi, sovun*, (yoki elektr sochiq), ilgaklar, chiqindi savati	+	+	+	+	+
Hammom yoki dushsiz xonalarda yashaydigan 30 kishiga bittadan umumiy hammom yoki dush	+				
Hammom yoki dushsiz xonalarda yashaydigan 20 kishiga bittadan umumiy hammom yoki dush		+			
Hammom/dush jihozlari: vannalar, dush kabinalari, hojatxona kabinasi, hojatxona buyumlari uchun javon, ilgaklar, chiqindi savati	+	+			

** Suyuq sovunli dispenserga ruxsat beriladi*					
6. JAMOAT MAYDONLARI					
Jamoat joylarida jihoz va boshqa jihozlar bo‘lishi kerak;	+	+	+	+	+
• Xonaning funksional maqsadiga mos keladigan					
Zal maydoni 10 daqiqa:	+				
• Har bir xona uchun 9 m^2 + 1 m^2, 21-dan boshlab, maksimal maydoni 25 m^2 dan oshmasligi kerak.		+			
• Har bir xona uchun 20 m^2 + 1 m^2, 21-dan boshlab, maksimal maydoni 40 m^2 dan oshmasligi kerak.			+		
• Har bir xona uchun 30 m^2 + 1 m^2, 21-dan boshlab, maksimal maydoni 120 m^2 dan oshmasligi kerak.				+	
• Har bir xona uchun 30 m^2 + 1 m^2, 21-dan boshlab, maksimal maydoni 160 m^2 dan oshmasligi kerak.					+
• O‘tirish va kutish zonasi bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati[10]	+	+			
• Tegishli jihozlar (kreslolar, divanlar, o‘rindiqlar, qahva stollari), gazetalar, jurnallar bilan jihozlangan o‘tirish va kutish zonasi bilan qabul qilish, joylashtirish xizmati[10]			+	+	+
• Ichimliklar va musiqa translyatsiyasi bilan				+	+
• Dam olish maskanida gilam yoki boshqa jihozlar			+	+	+

• Dekorativ obodonlashtirish, badiiy kompozitsiyalar, musiqa eshittirish			+	+	+
• Mehmonlarning qimmatbaho buyumlarini saqlash uchun individual seyflar[18]			+	+	+
• Jamoat binolari yaqinidagi javon[10]				+	+
• Qabulxonada va jamoat joylarida ilmoqlar	+	+	+	+[19]	+[19]
• TV[10]ni tomosha qilish uchun xona (xonaning bir qismi).	+	+			
• Tegishli jihozlarga ega konferens zal [10.22]					+
• Biznes markazi (elektron aloqa, nusxa ko‘chirish, yig‘ilish xonalari, kompyuterlar)				+	+
• Sport zali bilan sport va fitnes markazi[10.22]				+	+
• Hovuz [10.22]					+
• Basseyn yoki suv havzasi bilan sauna[10.22]				+	
• Yo‘laklardagi gilamlar			+	+	+
• Tibbiyot idorasi[10,15,22]					+
• Do‘konlar va savdo kiosklari[10,15,22]				+	+
7. OZIQ-OVQAT XIZMATLARI					
• Restoran yoki boshqa turdagi oziq-ovqat korxonalari[10,15,22]		+	+		
• Restoran				+	+
• Bir nechta zallar[10,15,22]				+	+
• Banket zali, konferensiya zaliga aylantirilishi mumkin[10,15,22]				+	+
• Tungi klub/bar[10,15,22]				+	+

• Kafe/bar				+	+
8. XIZMATLAR					
Qabul qilish xizmati-24/7 qabul qilish (Dam olish uylari, pansionatlar va shunga o‘xshash turar-joylarda kuniga 24 soat murojaat qilish mumkin bo‘lgan qabulxona bo‘lishi mumkin. Sog‘liqni saqlash xizmatlarini ko‘rsatadigan turar-joylar uchun tungi xizmatchilarni tez tibbiy yordam xodimlari bilan almashtirishga ruxsat beriladi)	+	+	+	+	+
Mehmonlarga yozishmalarni topshirish	+	+	+	+	+
Rezidentlarni qidirish xizmati[15]				+	+
Eshikbon[15]				+	+
Yuk tashish xizmati (avtomobildan xonaga va xonadan mashinaga) kecha-yu kunduz:					
• majburiy[20]				+	+
• so‘rov bo‘yicha		+	+		
Ertalab uyg‘onish qo‘ng‘irog‘i (so‘rov bo‘yicha)	+	+	+	+	+
Xodimning xonasini har kuni tozalash, shu jumladan, yotoqlarni tayyorlash	+	+	+	+	+
Choyshabni almashtirish:					
• har besh kunda bir marta	+				
• har uch kunda bir marta		+	+		
• har kuni				+	+
Sochiqni almashtirish:					
• har uch kunda bir marta	+	+			

• har kuni			+	+	+
Yuvish:					
• bir kun ichida bajarilishi			+[15]	+	+
• tezkor xizmat [15]					+
Dazmollash:					
• 1 soat ichida bajarilishi				+	+
• dazmol, dazmol taxtasi bilan ta’minlash	+	+	+		
Kimyoviy tozalash[15] (ixtisoslashgan kompaniyalar bilan shartnoma asosida kimyoviy tozalash xizmatlarini ko‘rsatishga ruxsat beriladi)					
• Bir kun ichida bajarilishi			+	+	
Tezkor xizmat					+
• Kichkina kiyimlarni ta’mirlash			+	+	+
• Oyoq kiyimlarini porlash mashinasi			+	+	+
• Pochta va telegraf xizmatlari			+	+	+
• Teleks/telefakslarni jo‘natish va yetkazib berish				+	+
• Ma’muriyat seyfida qimmatbaho narsalarni saqlash	+	+	+	+	+
• Bagajni saqlash	+	+	+	+	+
• Valyuta ayirboshlash yoki kredit karta to‘lovlarini qabul qilish[10]			+	+	+
• Uchrashuvlar va kutib olishlarni tashkil etish (aeroportda, vokzalda va boshqalar).				+	+
• Taksi chaqiruvi			+	+	+

• Avtomobil ijarasi (ijarasi)				+	+
• Har xil transport turlari uchun chiptalarni bron qilish va/yoki sotish				+	+
• Teatrlar, sport, ko‘ngilochar tadbirlarga chiptalarni bron qilish va / yoki sotish				+	+
Turistik xizmatlar:					
• turistik ma’lumotlar			+	+	+
• ekskursiyalar, gid-tarjimonlar				+	+
Tibbiy xizmatlar	+	+	+	+	+
9. OVQATLANTIRISH XIZMATI					
Xizmatlar:					
• Taqdim etilgan taom uchun har qanday variantni tanlash imkoniyati (nonushta, kuniga ikki mahal, kuniga uch mahal ovqatlanish)			+[10]	+	+
• Nonushta bilan ta’minlash (7.00-10.00)		+	+	+	+
• 24/7 ovqatlanish xizmatlari[15]					+
Xona xizmati[15]:					
• nonushta vaqtida			+[10]		
• kecha-yu kunduz				+	+
• xonada nonushta taomnomasi			+	+	+
10. MUTAXASSISLARGA VA UNING KASBIGA QO‘YILADIGAN TALABLAR					
Xodimlar uchun funksional majburiyatlarni va belgilangan ish qoidalarini belgilovchi yozma standartlar	+	+	+	+	+

Malaka: menejerlar va xodimlar turizm sanoati-“Mehmonxonalar” sohasi ishchilarining asosiy lavozimlari uchun malaka talablariga (kasbiy standartlarga) javob berishi kerak.	+	+	+	+	+
Xodimlarning tashqi ko‘rinishi:					
• Uniforma, xizmat ko‘krak nishonlari		+	+	+	+

Ushbu talab yulduz toifasiga ega bo‘lmagan mehmonxonalarga xos hisoblanadi.

15.3.2-jadval

“Yulduzsiz” toifadagi mehmonxonalarga qo‘yiladigan talablar

I. Bino va uning atrofidagi hudud
Kechasi binoning va uning atrofini tashqi yoritish: • markaziy kirishni yoritish, binoga yaqin hududlarni tashqi yoritish
Tablo: • me’yoriy-huquqiy hujjatlar talablarida nazarda tutilgan ma’lumotlar ko‘rsatilgan belgi
II. Texnik jihozlar va jihozlanish
Favqulodda yoritish va elektr ta’minoti: • yorug‘lik ko‘rsatkichlari (xavfsizlik belgilari) uchun favqulodda tizimda batareya quvvati, navbatchi xodimlar uchun xizmat ko‘rsatadigan batareya chiroqlari
Suv ta’minoti: • kecha-yu kunduz issiq, sovuq suv (suv ta’minotida uzilishlar bo‘lgan hududlarda kamida bir kun suvning minimal ta’minoti va suvni isitish bilan ta’minlash kerak); • xonada shishada ichimlik suvi yoki koridordagi sovutgichdagi ichimlik suvi (bepul) • (markazlashtirilgan ichimlik suvi ta’minoti tizimlarining suv sifati sanitariya qoidalari talablariga muvofiqligi tasdiqlanmagan hududlar uchun talab majburiydir (ichimlik suvi markazlashtirilgan ichimlik suvi ta’minoti tizimlari orqali ta’minlanganda)).

• markazlashtirilmagan suv ta’minotining suv sifatining sanitariya qoidalari talablariga muvofiqligi tasdiqlanmagan mehmonxonalar uchun talab majburiydir (markazlashtirilmagan suv ta’minoti bilan ichimlik suvi bilan ta’minlashda)
Mehmonxona nomerlarida maqbul havo haroratini ta’minlaydigan isitish tizimi (janubiy iqlim zonasida joylashgan mavsumiy mehmonxonalar uchun isitish tizimining mavjudligi majburiy emas).
Ventilyatsiya: • ventilyatsiya tizimi (tabiiy va (yoki) majburiy), havo aylanishini ta’minlaydigan va turar-joy binolariga begona hidlarning kirib kelishiga yo‘l qo‘ymaydi.
Binodagi lift (agar texnik sabablarga ko‘ra liftni o‘rnatishning iloji bo‘lmasa (hujjatli dalillar bo‘lsa) talab majburiy emas). Lift yo‘q bo‘lganda, bagajni bepul etkazib berish ta’minlanadi): • balandligi 5 qavatdan ortiq • 24/7 lift xizmati (mavjudligiga qarab)
Telefonning mavjudligi (kerak emas: 15 yoki undan kam xonali mehmonxonalar; qishloq mehmonxonalari, turistik lagerlari, dam olish markazlari): • xonadan xodimlar bilan muloqot qilish (xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar uchun qo‘ng‘iroq tugmasi bo‘lishi mumkin, bu shart emas: -15 yoki undan kam xonali mehmonxonalar; -qishloq mehmonxonalari, turistik bazalar, dam olish markazlari) -telefon (turar-joydan chiqmasdan) yoki xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar uchun qo‘ng‘iroq tugmasi (raqamlarning 100%).
ventilyatsiya (janubiy iqlim zonasiga tegishli hududlarda joylashgan mehmonxonalar uchun).
III. Umumiy sanitariya inshootlari ***Hojatxona:*** • jamoat joylari yaqinida, • (15 yoki undan kam xonali mehmonxonalar uchun talab majburiy emas (mehmonlar xizmat hojatxonasiga kirish imkoniga ega bo‘lsa)) uskunalar: • hojatxona kabinalari, • issiq va sovuq suvli unitaz (kran), • oyna,

- sovun (suyuq sovun dispenseri),
- hojatxona qog‘ozi;
- qog‘oz sochiq (yoki elektr sochiq);
- palto ilgaklari, chiqindi savati

Har bir qavatda kamida 2 ta (erkak va ayol) hojatxonasiz xonalarda qoladigan umumiy hojatxona:

- erkaklar uchun 10 kishilik bitta hojatxona kabinasi (hojatxona) yoki 18 kishi uchun bitta hojatxona;
- ayollar uchun 10 kishilik bitta hojatxona kabinasi.
- (har bir qavatda bitta hojatxona kabinasi bo‘lgan bitta hojatxonaga ruxsat beriladi, agar qavatdagi xonalardagi yotoqlar soni 6 yoki undan kam bo‘lsa)

Hammom (dush):

- vannasiz yoki dushsiz xonalarda yashovchi 20 kishi uchun bitta dush kabinasi
  (dush uchun stend) hisobiga;
- jihozlar (dush kabinasi, issiq va sovuq suvli unitaz (jumragi), oyna, yechinish stoli, sovun (suyuq sovun dispenser), kiyim ilgaklari, chiqindi savati)
- (alohida muhofaza etiladigan tabiiy hududlarning yer uchastkalarida joylashgan qishloq mehmonxonalari, lagerlar va dam olish markazlari uchun hammom (sauna) ruxsat etiladi)

Jamoat joylari

- Binoning funksional maqsadiga mos keladigan jihoz va boshqa jihozlar bilan jihozlangan jamoat binolari
- Zal (zalning minimal maydoniga talablar yo‘q)

Qabul qilish va joylashtirish xizmati:

- (bir hududda bir mehmonxona majmuasida bir nechta binolar yoki bir nechta turdagi mehmonxonalar mavjud bo‘lsa, bitta qabul qilish va joylashtirish xizmatiga ruxsat beriladi)

Qabulxonada va jamoat joylarida ilmoqlar

Televizor xonasi (har bir xonada televizor mavjud bo‘lsa, bu talab majburiy emas). Televizor xonasini mehmonxonaning jamoat joylarida joylashtirishga ruxsat beriladi. Talab, shuningdek, alohida muhofaza

etiladigan tabiiy hududlarning yer uchastkalarida joylashgan qishloq mehmonxonalari, lagerlar, dam olish markazlari uchun ham majburiy emas.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxona nomerlarida qanday jihozlar bo‘lishi kerak?
2. Mehmonxona nomerlarida texnik jihozlarga qanday talablar qo‘yiladi?
3. Mehmonxona konferensiya zallarida qanday jihozlar bo‘lishi kerak?
4. Mehmonxona nomerlarida simsiz internet (WI-FI) uchun qanday talablar mavjud?
5. Mehmonxonalarda xavfsizlik tizimlariga (kuzatuv kameralari, yong‘in signalizatsiyasi datchiklari va boshqalar) qanday talablar qo‘yiladi?
6. Mehmonxona nomerlarida ovoz o‘tkazmaydigan tizimlarga qanday talablar qo‘yiladi?
7. Nogironlar uchun nomerlarda (nogironlik xonalarida) qanday jihozlar bo‘lishi kerak?
8. Mehmonxonalarda aloqa tizimlariga (telefoniya) qanday talablar qo‘yiladi?
9. Mehmonxona binolarida yoritish tizimlariga qanday talablar qo‘yiladi?
10. Mehmonxonalarda havoning ifloslanishi, harorat, namlik, havoning harakati tezligi, shovqin darajasi, yoritilganlik, sanitariya holatlarining nazorati to‘g‘risida aytib bering?

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi “O‘zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta’minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni.
2. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2014-yil 13-martdagi 60-sonli “Turizm faoliyatini amalga oshirish va litsenziyalash tartibini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori.
3. Amriddinova R.S. “Mehmonxona servis xizmati”. Ma’ruzalar matni. SamISI, 2009-y.
4. Amriddinova R.S., Ibadullayev N.E., Aliyeva M.T., Abduhamidov S.A. “Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish”.-T.: “Fan va texnologiya” nashriyoti. 2018-y.
5. Волков Ю.Ф. Гостиничний и туристический бизнес. Изд. 2-е.-Ростов н/Д.: Феникс, 2009. -С. 57.
6. Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduhamidov S.A. “Turizm: nazariya va amaliyot”. Darslik -T.:-2018-y.
7. Дизайн-что это такое: суть и виды современного дизайна. История возникновения и развития дизайна
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001.
9. Komilova F.K., Eshtayev A.A. “Mehmonxona va restoran xo‘jaligi marketingi” TDIU 2010-y.
10. Cuming M.W. The Theory and Practice of Personel management. Sixth edition, Heinemann, 2000.
11. Мичелии Дж.А. Ритз-Карлтон: Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия./Джозеф Мичелли; пер. с англ. В.С.Ивашенко.-М.:Эксмо,2009.-320 с.
12. Ожегов С.И., Шведкова Н.Ю.,Толковый словарь русского языка.-М.: Азбуковник, 1999.-944 с.
13. Pickworth James R.A. Profile of the Hotel Personnel Manager. The Cornell HRA Quarterly. 1981. Vol. 22, no. 1. Pp. 42-46.
14. Пўлатов М.Э., Амриддинова Р.С., Норкулова Д.З., Талибова А.Ю. Меҳмонхоналарда касбий этикет. Ўқув қўлланма.-С.:2021, 263 б.
15. Pickworth James R.A. Profile of the Hotel Personnel Manager. The Cornell HRA Quarterly. 1981. Vol. 22, no. 1. Pp. 42-46.

16. Tursunova G.R. Restoran biznesi. O‘quv q o‘llanma.-T.:Iqtisod-Moliya. 2021-y. -348 b.
17. Tursunova G.R. “Front office” xizmati. O‘quv qo‘llanma.-S.: SamISI. 2021-y.-220 b.
18. Umbreit W.T. When will the Hospitality Industry Pay Attention to Effective personnel Practices? In Rutherford D.G. (ed.), Hotel Management and Operations. VNR, 1990
19. Qudratov G‘.H., Musayev H.H. O‘zbekistonning investitsiya siyosati va uning turizm xizmati bozorini rivojlantirishda tutgan o‘rni. //O‘zbekistonda turizm xizmat bozorini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy muammolari. Monografiya.-T.:“Iqtisodiyot” nashriyoti, 2012-y.-288-289-betlar.
20. Qurbonov J.M. Servis paradigmasi.// Servis.-S.: SamISI, №3, 2009-y.-12 b.
21. Филлиповский Е, Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.-М.: ФиС, 2005.
22. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент. Учебник.:-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.-272 с.
23. Fayziyev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. Ma’ruzalar kursi.-S.:SamISI, 2007-y.
24. Umbreit W.T. When will the Hospitality Industry Pay Attention to Effective personnel Practices In Rutherford D.G. (ed.), Hotel Management and Operations. VNR, 1990
25. Шур Д.Л., Шур-Труханович Л.В.Персонал ресторанов, закусочних, баров, кафе. Должностние и производственние инструксии. Россия. 2010 г.
26. Tremont-Xaus (Boston)-Vikipediya (wikipedia.org)
27. John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage.
28. O‘z DST ISO 182513:2017. Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik. O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi. Toshkent.
29. Turistik xizmatlar. Joylashtirish vositalari. Bolalar va yoshlar oromgohlari klassifikatsiyasi. Samarqand. O‘zstandart agentligi. 2016

30. O‘z DSt 3220:2017. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar. “O‘zstandart” agentligi. Toshkent 2017
31. https://uzbektourism.uz/uz/newnews/view?id=875
32. https://arbat-inn.com/blog/tipy-gostinic.html
33. https//www.uniqhotel.com
34. https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/naibolee-rasprostranen naja-klassifikacija-gostinic/
35. https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/samye-udivitelnye-i-neobychnye-otelo-mira/
36. https://studref.com/368576/menedzhment/obschenie_rol_deyatelnosti_rukovoditelya_podchinennyh#290
37. https//www.34travel.me/post/10
38. https//www.tripadvisor.com
39. https://rg.ru/2018/12/12/oteliam-v-rossii-prediavili-zhestkie-trebovaniia.html
40. http//www.250 foto idey dizayna gostinoy: soveti po viboru stilya, otdelki i mebeli-INMYROOM
41. http//www.Stili Interera [Foto+Opisaniye]-24 stilya dizayna s nazvaniyami (designwiki.ru)

“MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN GLASSARIY

AVIAKOMPANIYA-fuqarolarni tashuvchi tashkilot;

AVTOBUSLI MARSHRUTLAR-bunda turistlar mamlakatlarni, butun turistik destinatsiyalarni bir punktdan ikkinchi punktga harakatlanib kesib o‘tadilar, umuman turistlar avtobuslarda juda oz uxlaydilar, asosan uxlash uchun qimmat bo‘lmagan mehmonxona yoki otellar ko‘zda tutiladi.

AGENT-turistlarni qabul qilish va xizmat ko‘rsatish, turpaketlarni sotish topshiriqlarni bajaruvchi turistik agentlik vakili.

AKVAPARK-o‘yinga moslashgan suv tepaliklari, basseyn, favvoraga ega ko‘ngilochar majmuasidan iborat infratuzilma.

AKTIV TURIZM-har xil sarguzashtli sayohatlarni kiritish mumkin: sarguzashtli turizm (adventure tour), ekzotik joylarga, vulqonlarga, orollarga, sharsharalarga va shu kabi joylarga borishga aytiladi.

ANIMATSION DASTUR-sport, ko‘ngilochar faoliyat bilan bog‘liq bo‘lgan majmua harakat.

ANIMATSIYA-ko‘ngilochar faoliyatlar majmui. Dam olish vaqtida ko‘ngil ochar va sport faoliyatini tashkil etish.

ARXEOLOGIYA-ashyoviy dalillar asosida insoniyat tarixini o‘rganuvchi fan.

AEROPORT-aviatsiya vositalari yordamida rejali yo‘lovchilar, yuk, pochta tashuvchi, o‘z aerovokzali, aerodromiga ega transport korxonasi.

AXBOROT-biror bir narsa yoki kishi haqidagi taqdim etilgan yoki o‘rganilgan ma’lumot.

BIZNES REJA-ma’lum vaqt oralig‘ida korxona erishishi kerak bo‘lgan tadbirkorlikning to‘liq rejasi.

BIZNES TUR-sayohatning bir turi bo‘lib, tadbirkor xizmatda maxsus e’tibor, masalan: muzokaralar uchun xona, kotiba xizmatidan foydalanishi mumkin.

BOTEL-mos ravishda jihozlangan kichik kema sifatida foydalanuvchi suvdagi uncha katta bo‘lmagan mehmonxona.

BAND QILISH-turistga ma’lum bir muddatga mehmonxona yoki transportda, shu bilan birga madaniy-ma’rifiy joylarga dastlabki joy band qilish.

BUNGALO-tropik va janubiy hududlarda joylashtirish vositasi sifatida foydalanuvchi bir qavatli inshoot.

BUTUNJAHON SAYOHAT VA TURIZM KENGASHI-turizm sanoatining barcha yirik sektorlarini birlashtirgan bo‘lib, ular jumlasiga joylashtirish, ovqatlantirish, ko‘ngil ochish, rekreatsiya, transport va sayohat bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlardir.

BIRLASHGAN MILLATLAR TASHKILOTI BUTUNJAHON TURIZM TASHKILOTI (BMT BTT)-ilg‘or xalqaro turizm tashkiloti bo‘lib, turizmning ma’lum sohalarida mutaxassis ekspert sifatida barqaror va hammabop rivojlanishini ta’minlaydi.

BIZNES KLASS MEHMONXONALAR-shahar markazi yoki uning atrofida joylashgan (400-2000 o‘ringa ega) biznes tipidagi korxona. Ko‘plab xizmatlarni taklif qilganligi tufayli narx jihatdan lyuks mehmonxonalaridan past bo‘lmaydi. Odatda tadbirkorlar, individual turistlar, kongress va konferensiyalar qatnashchilari to‘xtashadi. Mutaxassis xodimlar barcha turdagi xizmatlarni tashkil qiladi.

BOJ-ma’lum bir mahsulot va xizmat uchun solingan davlat solig‘i.

BOJXONA DEKLARATSIYASI-turistning bojxona xodimlariga havola etadigan og‘zaki yoki yozma ma’lumoti bo‘lib, unda u o‘zi bilan olib kelgan narsa va buyumlar haqidagi ma’lumotni aks ettirish bilan birga uning bojxona tartib-qoidalariga muvofiqligini ifodalaydi.

DEPOZIT-biron-bir narsaning to‘lovini amalga oshirish uchun kiritilgan mablag‘. Bu bankka qo‘yilgan mablag‘, a’zolik badali, tashkilotda qatnashish.

DYUTI FRI-soliqqa tortilmaydigan savdo. Odatda bu jarayon aeroport, samolyotlar borti, parom va boshqa turdagi transport vositalari yoki chet elliklar tashrif buyuradigan boshqa joylarda tashkil etiladi.

EKOLOGIYA-o‘simlik va hayvonot olamining o‘zaro hamda atrof-muhit bilan bo‘lgan aloqasi haqidagi fan.

EKSKURSIYA-qisqa sayohat yoki sayr bo‘lib, odatda diqqatga sazovor joylar, muzeylar va boshqalar ta’lim yoki madaniy oqartiruv ishlari yuzasidan tashkil etiladi. U ekskursovod boshchiligida amalga oshiriladi.

EKSKURSIYA XIZMATI TURI-ma’lum bir maqsadga qaratilgan texnologik ko‘rsatkichlar asosidagi ekskursiya turi.

E-TURIZM-onlayn xizmat bo‘lib, unda turizm biznesi ishlab chiqaruvchisi, turagent va vositachilar bir platforma asosida bir-biriga

bog‘langan hisoblanadi. Unda mijoz to‘lovni amalga oshirgan holda xizmatlardan foydalanishi mumkin.

FRANCHAYZING-davlat yoki korxonaning individual yoki guruhga ma’lum bir tijorat qilish huquqini berish bo‘lib, agent sifatida korxona mahsulotini sotish yoki ishlab chiqishdir.

GASTRONOMIK TURIZM-turizmning bir turi bo‘lib, ma’lum bir mamlakatning oshxonasi bilan tanishib chiqish.

GID-tur qatnashchilariga turistik xizmatlar ko‘rsatish shartnomasi doirasida ekskursiya-axborot, tashkiliy yo‘sindagi xizmatlar va malakali yordam ko‘rsatuvchi jismoniy shaxs.

HAJM-joylashtirish vositalarining turistlarni qabul qila olish imkoniyati.

HAMROH-turistik firma xodimi bo‘lib, uning zimmasiga turistlarning turmarshrut davomida ularga hamroh bo‘lishi.

ICHKI TURIZM-o‘z davlati chegarasi doirasida doimiy yashovchi fuqarolarning vaqtinchalik tashrif buyuruvchi joyda (to‘lanadigan faoliyatsiz) turistik maqsadlarda sayohat qilishi.

ISHSIZLIK-iqtisodiy jarayonga iqtisodiy faol aholi qatlamini to‘laqonli jalb qilmaslik. Ishsizlikning sababi ishdagi raqobat, kasbga talab va taklifning nomutanosibligi; ishlab chiqarish suratining pasayishi; texnologiyasi eskirgan korxonalarni yopish.

IJARA -1) келishilgan to‘lov asosida ma’lum vaqtga foydalanishga olish; 2) кishi yoki narsani jalb qilish xatti-harakatidir.

IMIJ-inson yoki san’at namunasining tashqi ko‘rinishi, taqdimot shakli.

ICHKI BOZOR TUROPERATORLARI (MAHALLIY)-o‘zi istiqomat qilayotgan mamlakat ichiga turpaket taklif qiladi. O‘z yurti bo‘ylab tur tashkil etishadi.

INFOTUR-ma’lum bir turistik marshrut yoki markazlar bilan turfirma rahbarlari hamda ishchi xodimlarining tanishishlari uchun tashkil etilgan bepul yoki imtiyozli tur.

IQTISOD KALSSIDAGI MEHMONXONA-o‘rta sig‘imga taxminan 150 o‘ringa ega korxona. Magistral va qishloq yoki shahar atrofida joylashgan bo‘lib, unda xizmatlar rang-barangligi cheklangan bo‘ladi. Xizmatlar odatda oddiy va arzon bo‘lib, u tez taklif qilinadi. Asosiy mijozlar tejashni o‘ziga maqsad qilgan tadbirkorlar va individual turistlardir.

JADVALLI TURISTIK MARSHRUT-shunday bir harakatlanish bo‘lib, uning boshlanishi tugash joyiga mos kelmaydi.

KOMPANIYA-tijorat biznesi bilan shug‘ullanuvchi yuridik yoki jismoniy shaxslarning o‘zaro iqtisodiy birligi hisoblanadi.

KIRUVCHI TURIZM-faoliyati to‘lanmaydigan, turistik maqsadlarda doimiy yashamaydigan shaxslarni o‘zga mamlakat hududiga tashrifi, sayohati.

KLUB MEHMONXONA-mazkur mehmonxonada nomerlardan tashqari bir qancha zallar, faol dam olish uchun inshootlar, jumladan, kinokonsert zallari, fitnes, konferens zallar, muzokaralar olib borishga mo‘ljallangan xona, ziyofat (banket) zallari va boshqalardan iborat.

LAUNDRI-choyshab yoki kiyim-kechaklar yuviladigan va dazmollanadigan mehmonxonadagi bo‘lim.

LYUKS DARAJALI MEHMONXONA-shahar markazida joylashgan unchalik ko‘p nomerga ega bo‘lmagan korxona. Iqtisodi yaxshi rivojlangan katta shahar markazida joylashgan. Yaxshi mutaxassis xodimlarga ega bo‘lib, hatto talabchan mehmon ehtiyojini qondira oladi. Turli xildagi xizmatlarni taklif qilishdan xona narxi qoidaga binoan juda yuqori hisoblanadi.

LITSENZIYALASH-hujjatlarni topshirish, litsenziya olish, arizani ko‘rib chiqish, qayta rasmiylashtirish, litsenziyani to‘xtatish va annulyatsiya qilish bilan bog‘liq majmua chora-tadbirlar.

MA’LUMOTLAR BAZASI-ma’lumotlarni tahlil qilish va hisob-kitob uchun qo‘llaniladigan raqamli ma’lumotlar birligi.

MEHMON-turizm va mehmondo‘stlik sanoati mijozi bo‘lib, biror bir kishi, joy yoki tadbirga taklif etilgan inson.

MOTEL-yo‘l yoqasida joylashgan mehmonxona bo‘lib, u uch yoki ikki qavatdan iborat.

MILLIY TURIZM-xalqaro turizm va chiquvchi turizmdan iborat.

MATBUOT XABARI-ma’lum bir narsa yuzasidan OAVlariga beriladigan rasmiy axborot.

MEHMONXONA ZANJIRI-mehmonxonalar guruhi hisoblanib, birgalikda biznesni yuritishadi. Bunda ular mehmonxona zanjiri nazorati ostida bo‘lishadi va odatda umumiy bitta brendni ifoda etishadi.

PAST MAVSUM-turistik mahsulotga bo‘lgan talabning pasayib ketishi, bu odatda iqlim sharoiti sababli ko‘plar kurort joylarinin tark etishadi.

Bunda aviachipta, mehmonxona va boshqa narsalarning narxlari, shu jumladan, xizmatlarning ham qoidaga binoan pasayib ketadi.

PEKIJ TUR-(yakka yoki guruhli shaklidagi) xohlagan tur bo‘lib, unga xizmatlar to‘plamining ayrimlari (tashish, joylashtirish, ovqatlantirish, ekskursiya va hokazo) kiritilgan bo‘ladi. Uning sotish narxi xizmatlar narxi bilan baravar bo‘ladi.

PRAYS LIST-sotuvdagi narsalarning hozirgi narxi.

QABUL BILAN SHUG‘ULLANUVCHI TUROPERATORLAR-qabul bilan shug‘ullanuvchi turoperatorlar hisoblanib, xizmat taklif qiluvchilar (mehmonxona, ovqatlantirish muassasalari, ko‘ngilochar tashkilotlar) bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri shartnoma tuzish orqali tashrif buyuriladigan joyda tur va dasturlarni shakllantirish orqali xizmat ko‘rsatishni tashkil etib berishadi.

QO‘RIQXONA-kelajakda ilm va ilmiy tadqiqot olib borish uchun saqlangan ekologik joy.

REKLAMA AGENTLIGI-o‘z mahsuloti va xizmatlari uchun mijozlarni izlovchi xaridorlarga ularning buyurtmasi asosida tayyorlovchi, ishlab chiquvchi, joylashtiruvchi mustaqil korxona.

REKREATSION RESURS-tabiiy va antropogen obyektlar bo‘lib, unlardan rekreatsion manfaatlarni qondirishda foydalaniladi.

RESTORAN-umumiy ovqatlanish korxonalari bo‘lib, qahvaxona va bardan farqli o‘laroq unda issiq taomlar assortimenti ko‘p bo‘ladi. Restoranda ofitsiantlar xizmat ko‘rsatsa-da, ko‘pchiligida bar stoykasi bo‘ladi.

SO‘ROVNOMA-statistik izlanish va tadqiqot maqsadida bosma yoki yozma javobli savollar.

SUG‘URTA-sug‘urta shartlari sug‘urta polisida belgilangan bo‘ladi.

TAYMSHER-ko‘chmas mulkdan hamkorlikda foydalanish (kondominium) bo‘lib, pul kiritish hisobiga undan belgilangan ma’lum bir vaqt oralig‘ida foydalanish huquqini beradi.

TASHKILLASHTIRILGAN TURIZM-turistik firma tomonidan standart qolip asosida yoki turistning o‘zi tomonidan ishlab chiqilgan marshrut bo‘ylab sayohat.

TASHQI BOZOR TUROPERATORLARI (KIRUVCHI)-turli xil mamlakatlarga turpaket sotishadi. Xorijiy turoperatorlar uchun turli xildagi xizmatlarni tashkil etishadi.

TASHABBUSKOR TUROPERATORLAR-qabul qiluvchi turoperatorlar yoki xizmatlarni taklif qiluvchilar bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri imzolangan shartnoma asosida turistlarni xorijiy yoki boshqa bir o‘lkalarga yuborishi tushuniladi.

TA’LIM TURIZMI-turistik sayohatning bir ko‘rinishi bo‘lib, unda turist sayohatni ta’lim bilan birga olib boradi.

TERMINAL-yo‘lovchi yoki yukni olish va tushirish joyi (temiryo‘l yoki vokzal peroni, suv bandargohi, aeroportning ma’lum bir qismi).

TOG‘-CHANG‘I TURIZMI-tog‘ turizmi ko‘rinishi bo‘lib, tog‘dan tabiiy yo‘llar va maxsus tayyorlangan trassalardan tushish.

TO‘LIQ PANSION-joylashtirish vositasi va unda uch mahal ovqatlantirishni tashkil etish.

TURAGENTLIK-tur ishlab chiquvchi, sotuvchi va uni tashkil qiluvchi maxsus turfirma; turmahsulotni siljitish kanallaridan biri.

TURIZM XAVFSIZLIGI-turistning (ekskursant) shaxsiy xavfsizligi, ularning mulklari hamda atrof-muhit va xalqning ma’naviy qadriyati bilan birga sayohat qilish jarayonida mamlakatga keltirishi mumkin bo‘lgan zararlarga qo‘yilgan talabdir.

TURIST BRENDI-mijozga ma’lum xususiyat va ustunlikka ega bo‘lgan xizmatni taklif qilish.

TURIZMDA QO‘SHIMCHA HISOB-turizmda hisobni yuritishdagi bilimni chuqurlashtirish masalasida sektor, jarayon monitoringi, ta’sirni o‘lchash, natijaga asoslangan menejmentni siljitish, strategik siyosat

TURISTIK GIDLAR UYUSHMASI XALQARO FEDERATSIYASI (TGUXF)-nodavlat xalqaro tashkilot bo‘lib, uning asosiy maqsadi milliy uyushmalar va boshqa birlashmalar hamda turistik byuro va o‘quv markazlarini birlashtirish hamda mustahkamlash bilan birga ularga professional hamda texnik xizmatni ko‘rsatadi.

TURIST POYEZDI-temiryo‘l tarkibidagi fuqaro poyezdi bo‘lib, u turistlarning harakatlanishi va joylashishini (yashashini) taklif qiladi.

TURISTNI TAYYORLASH-turizmning xohlagan bir turida sayohatni muvaffaqiyatli amalga oshishi uchun turistlarda kerakli bilim, mahorat va ko‘nikmalarni shakllantirish jarayoni hisoblanadi.

TURIST OQIMI-ma’lum bir vaqt oralig‘ida ma’lum bir turistik mintaqa hamda manzillarga tashrif buyuruvchi turistlar soni.

TURISTIK MARSHRUT-dastur asosida va qo‘shimcha turistik-ekskursion xizmatlarni oldindan rejalashtirilgan yo‘l geografik nuqtalar bo‘ylab ma’lum bir vaqt oralig‘ida harakatlanishidir.

TUR DASTURI-turistik vaucher tarkibiy qismi.

TURISTIK MAHSULOT-turistning turga bo‘lgan huquqini aks ettiradi.

TURNI REJALASHTIRISH-ishlab chiqilgan tur bo‘yicha hujjatlar majmui.

TURAGENT-turistlarning sayohatini tashkil etishda yordam beruvchi agentlik.

TURISTIK RADIAL MARSHRUT-turistik markazdan ekskursiya maqsadida harakatlanish bo‘lib, ziyorat qilinayotgan aholi punktlarida tunash va obyektga qaytib kelish tushuniladi.

TUR LIDER-turistik guruh rahbari bo‘lib, odatda u turistik firma ishchisi yoki agenti hisoblanadi. U turistik safar uyushtirilayotgan mamlakat turizm sharoiti, odatlari va marshrutini yaxshi biluvchi hisoblanadi.

TURPAKET-joyi, vaqti, xizmat qilish tartibi, sifati va narxi kelishilgan turistik xizmatlar majmuidir; shunday turistik reja-ki unda dam olishning barcha tarkibiy elementlari qamrab olinadi: transport, joylashtirish, ekskursiya va hokazo.

TURISTIK YARMARKA-turistik mavsum boshlanishidan oldin turistik bozorni shakllantirish uchun firma va turoperatorlarning turistik mahsulotlari ko‘rgazmasidir.

TURISTIK SAFARNOMA-turist yoki bir guruh turistlarning tur tarkibiga kiritilgan turistik xizmatga bo‘lgan huquqini ifodalovchi hujjat bo‘lib, ularni havola etishini tasdiqlaydi.

TRANSFER-1) bir joydan boshqa bir joyga o‘tish. 2) sayohat davomida boshqa joy yoki transportni almashtirish kerak.

VALYUTA-ma’lum bir mamlakat pul birligi va uning tipi (oltin, kumush, qog‘oz).

VAUCHER-olingan mahsulot yoki xizmatni tasdiqlovchi, yozma guvohnoma, kvitansiya, hujjat.

VELOSIPEDLI TUR-faol dam olish turining bir ko‘rinishi bo‘lib, kichik sayrdan murakkab velosipedli sayohatdir.

XAVFSIZLIK-1) ichki hamda tashqi xavfdan mamlakat va jamiyatni hamda shaxsni himoya qilish; 2) turizmda asosiy mezonlardan biri.

XALQARO TURIZM KUNI-Butunjahon Turizm Tashkiloti Bosh assambleyasi tomonidan 1979-yil Ispaniyaning Torremolinos shahrida e'lon qilingan xalqaro bayram.

XALQARO GID KUNI-xalqaro professional bayram hisoblanib, Butunjahon turist gidlari uyushmasi federatsiyasi tomonidan 1990-yilda qabul qilingan.

XONA XIZMATI-joylashtirish vositalarida xonalarga xizmat ko'rsatish (ovqat va ichimliklar restoranda taomnoma asosida buyurtma beriladi).

XIZMAT-aholiga kundalik turmush xizmatini ko'rsatish.

YARIM PANSIONDA (ikki marta ovqatlanish) ertalabki nonushta va tushlik yoki kechki ovqat nazarda tutilgan bo'ladi.

YUQORI MAVSUM-yilning shunday bir davr-ki, mamlakatda turistik xizmatlar savdosi va ularning narxi yuqori bo'ladi.

YO'L KO'RSATKICH-ma'lum bir mamlakat, hudud, aholi punkti, diqqatga sazovor joylar haqida axborot nashri. U turistga eng maqbul yo'l, marshrut, qiziqarli joylarni topish, ma'lumot olish va boshqalarda turistga yaqindan yordam beradi.

YOTOQ VA NONUSHTA-joylashtirish vositasi bo'lib, narxiga faqat nonushta kiritilgan.

O'RGANISH TURI-tur sifati haqida ma'lumotga ega bo'lish hisoblanib, uning ustunliklari, afzalliklari va xizmat ko'rsatuvchi xodim, ya'ni uni ishlab chiqqan turistik korxona va turagent vakillarining kamchiliklarini aniqlashga qaratilgandir.

SHVED STOLI-bir necha xil taomlar havola etiladigan dasturxon yozish bo'lib, unda mehmon o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatadi.

CHIQUVCHI TURIZM-bir mamlakat hududida doimiy yashovchi shaxsning boshqa mamlakatga faoliyati to'lanmaydigan sayohati, tashrifi.

CHEGIRMA-dastlabki belgilangan narxdan arzon berish. Chegirma mavsumiy, guruhli, dam olish kunlari uchun, doimiy mijozlar, bolalar uchun va boshqa hollarda bo'lishi mumkin.

“MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH” FANIDAN TEST SAVOLLARI

1. Mehmonxonalarning karvonsaroylar ko‘rinishidagi tipining qurilishi qachonga to‘g‘ri keladi?

A. Miloddan keyingi I asrlarga
B. Miloddan keyingi III asrlarga
C. Miloddan keyingi VI asrlarga
D. Miloddan keyingi IV asrlarga

2. Mehmonxonalarning ilk namoyandalari hisoblanmish tavernalar qayerda paydo bo‘lgan?

A. Qadimgi Yunonistonda
B. Rimda
C. Kavkazda
D. Misrda

3. Qadimgi Rim karvonsaroylari bir-biridan qancha masofa oraliqda joylashgan edi?

A. 25 mil
B. 20 mil
C. 18 mil
D. 16 mil

4. XII-XIII asrlarda ilk mehmonxonalarning ajdodi-karvonsaroylar rus tilida qanday atalar edi?

A. Yama
B. Taverna
C. Otel
D. Dvor

5. 1898-yilda Londonda ochilgan “Savoy” mehmonxonasining boshqaruvchisi kim edi?

A. Sezar Rits
B. Eskofe
C. Marriot
D. Jek London

6. Italiyaning Milan shahrida XIV asrda qancha mehmonxona bo‘lgan?

A. 150 ta

B. 200 ta
C. 130 ta
D. 250 ta

7. Mehmonxona industriyasi rivojlanishining tarixiy ahamiyati qanday ifodalanadi?

A. Qadimgi davr, o‘rta asrlar, yangi davr, hozirgi davr
B. Yangi davr, hozirgi davr
C. O‘rta asrlar davri, yangi davr
D. Qadimgi davr, yangi davr

8. Qachon 5 yulduzli mehmonxonalar paydo bo‘la boshlagan?

A. XIX asr oxiri-XX asr boshlarida Yevropa va Amerika yirik shaharlarida besh yulduzli mehmonxonalar paydo bo‘la boshladi.
B. XIX asr oxiri-XX asr boshlarida Germaniyaning yirik shaharlarida besh yulduzli mehmonxonalar paydo bo‘la boshladi.
C. XX asr oxiri-XI asr boshlarida Yevropa yirik shaharlarida besh yulduzli mehmonxonalar paydo bo‘la boshladi.
D. XI asr oxiri-XX asr boshlarida Osiyo va Amerikaning yirik shaharlarida besh yulduzli mehmonxonalar paydo bo‘la boshladi.

9. Mehmondo‘stlik sanoati rivojlanish bosqichlarini nechta davrlarga ajratish mumkin?

A. 4 ta
B. 3 ta
C. 6 ta
D. 5 ta

10. Jahonning turli mamlakatlarida joylashgan 1700 ta mehmonxonani birlashtirgan “Mehmonxonalar sohiblari xalqaro uyushmasi” qachon tashkil etildi?

A. 1906-yili
B. 1090-yili
C. 1910-yili
D. 1977-yili

11. Hozirgi qulfli eshik va umivalnikka ega bo‘lgan bir va ikki kishilik xonalar ilk bor qachon va qayerda paydo bo‘lgan?

A. 1829-yilda AQShda
B. 1839-yilda AQShda
C. 1809-yilda Rossiyada

D. 1915-yilda AQShda

12. XIX asr oxiri va XX asr boshlarida mehmonxona industriyasi asoschilari kimlar bo‘lgan?

A. Ellsuort Stetler, Konrad Hilton, Ernest Xenderson, Sezar Rits
B. Imperator Karl Buyuk, Sezar Rits
C. Agyust Eskofe, Ernest Xenderson
D. Tomas Kuk, Ellsuort Stetler

13. Mehmonxona sanoati korxonalarining yuzaga kelishi qaysi joy bilan bog‘liq?

A. Rim
B. Afina
C. London
D. Parij

14. Mehmonxona industriyasining asoschilari keltirilgan javobni toping.

A. Ellsuort Stetler, Konrad Hilton
B. Sezar Rits, Xuan Monuyel
C. Taleb Rifai, Tomas Kuk, Konrad Hilton
D. Jeyms Kuk, Tomas Kuk, Ellsuort Stetler

15. Birinchi shahar mehmonxonasi qachon va qayerda o‘z faoliyatini boshlagan?

A. 1939-yilda Amerikaning Boston shahrida
B.1939-yilda Ispaniyaning Kataloniya shahrida
C.1939-yilda Amerikaning Texas shahrida
D. 1939-yilda Fransiyaning Parij shahrida

16. Butunjahon mehmonxonalar assotsiatsiyasi qachon tuzilgan?

A. 1946-yili
B. 1985-yili
C. 1959-yili
D. 1970-yili

17. Bundan 100 yil oldin joylashtirish korxonalarning necha turi mavjud bo‘lgan?

A. Ikki turi
B. Uch turi
C. Faqat bir turi
D. To‘rt turi

18. Turizmda joylashtirish usullari qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Jamoaviy, individual

B. Restoran, oshxona

C. Temiryo‘l, avtomobil

A. Turistik firma va agentliklar

19. Gigant mehmonxonalar “Hilton Hotels Corporation”, “ITT Sheraton”, “Mariott International” qayerda joylashgan?

A. Amerikada

B. Angliyada

C. Fransiyada

D. Ispaniyada

20. Mersedes, BMW va Wolksvagen kabi mashinalar ko‘rinishidagi yotoqxonalardan tashkil topgan antiqa mehmonxona qaysi davlatga tegishli?

A. Germaniya

B. Yaponiya

C. AQSH

D. Braziliya

21. Mehmonxonalarni byudjet mehmonxonalari, turistik toifa mehmonxonalari, o‘rtacha toifa mehmonxonalar, birinchi toifa mehmonxonalari va oliy toifa mehmonxonalariga ajratishni qaysi tashkilot tavsiya qilgan?

A. Britaniya turistik agentliklar uyushmasi

B. UNWTO

C. BMT

D. YUNESKO

22. 1 yulduzli mehmonxonalarda bir kishilik xonaning maydoni kamida qancha bo‘lishi kerak?

A. 10 m^2

B.12 m^2

C.8 m^2

D. 14 m^2

23. Bir o‘rinli nomerning minimal maydoni kamida necha m^2 ni tashkil etishi kerak?

A. 10 m^2

B. 15 m^2

C. 5 m^2
D. 25 m^2

24. Mehmonxona restoran maydoni har o‘ringa kamida necha m^2 hisobidan bo‘lishi kerak?

A. 1,5-1,8 m^2
B. 2,5-3 m^2
C. 2 m^2
D. 5-6 m^2

25. Yulduzli mehmonxonalarda bir kishilik nomerning maydoni kamida qancha bo‘lishi kerak?

A. 10 m^2
B. 12 m^2
C. 8 m^2
D. 14 m^2

26. Mehmonxonadagi apartament nomerlar soni nomerlar umumiy miqdorining necha foizidan oshmaydi?

A. 10% dan
B. 50% dan
C. 40% dan
D. 20% dan

27. Mehmonxona butun maydonining kamida necha foizi nomerlar fondiga to‘g‘ri kelishi lozim?

A. 50%
B. 90%
C. 20%
D. 10%

28. Mehmonxona nomerlari nomlarining qaysi biri bir kishilik yashashga mo‘ljallangan xona hisoblanadi?

A. Single SGL
B. Double DBL
C. Twin TWN
D. Family room

29. Mehmonxona nomerlari nomlarining qaysi biri oilaviy yashashga mo‘ljallangan xona hisoblanadi?

A. Family room
B. Double DBL

C. Twin TWN
D. Single SGL

30. Double DBL nomer bu nima?

A. Bu ikki kishiga mo‘ljallangan bir katta yotoqli nomer
B. Bu bir kishilik nomer
C. Bu ikkita nomer bo‘lib, ular o‘rtada mavjud eshik orqali birlashtirilgan
D. Bu standart nomer

31. Mehmonxona nomerlari nomlarining qaysi biri uch kishiga mo‘ljallangan xona hisoblanadi?

A. Triple TRPL
B. DBL EX.BED (extra bed)
C. Single SGL
D. Ocean view

32. Nomerlarning qaysi miqdori mehmonxonalarda apartament nomerga xos?

A. 3 ta xona
B. 2 ta xona
C. 1 ta xona
D. 7 ta xona

33. Mehmonxonalarni tavsiflovchi asosiy belgilari nimalardan iborat?

A. Sig‘imi, necha qavatdan iboratligi, vazifasi va shinamlik darajasi
B. Joylashgan joyi
C. Mavsumiyligi
D. Narx navosi

34. Mehmonxonalar klassifikatsiyasiga qarab qanday guruhlanadi?

A. Katta, o‘rta va kichik
B. Kichik, katta
C. Kichik, o‘rta
D. Kichik, o‘rta, katta, yirik

35. Mehmonxonalarning sig‘imi bo‘yicha tasniflashda kichik mehmonxonalar necha o‘rinli bo‘ladi?

A. 150 o‘ringacha
B. 200 o‘ringacha
C. 150 dan ziyod
D. 200 dan ziyod

36. Mehmonxonalar mulkchilik shakliga ko‘ra necha turga bo‘linadi?

A. 5
B. 4
C. 3
D. 6

37. Mehmonxonadagi apartament nomerlar soni nomerlar umumiy miqdorining necha foizidan oshmaydi?

A. 10% dan
B. 50% dan
C. 40% dan
D. 20% dan

38. Bugungi kunda jahonda qancha (motellarni hisoblaganda) mehmonxona mavjud?

A. 300 mingdan ortiqroq
B.200 mingta
C.500 mingga yaqin
D. 410 mingta

39. Mehmonxona mahsulotining narx darajasiga qanday omillar ta'sir ko'rsatadi?

A. Nomer darajasi, xizmat tannarxi va ishlab chiqarish xarajatlari, raqobatchilar narxining darajasi
B. Xizmat tannarxi va ishlab chiqarish xarajatlari
C. Raqobatchilar narxining darajasi
D. Nomer darajasi

40. Turistik mehmonxonaga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A. Faol dam olayotgan turistlar uchun mo'ljallanadi. Bunday mehmonxonalar shaharda, shahar tashqarisida, turistik obyektlar yaqinida, yaxshi tabiiy omillarga ega joylarda va ko'pincha yashil massivlar yaqinida quriladi.
B. Bunday mehmonxonalar asosan ma'lum idora, muassasa yoki korxonaga ish yuzasidan tashrif buyurgan odamlar yashashi uchun mo'ljallanadi.
C. Dam oluvchilarning muayyan tarzda tartibga solingan kontingentiga, yuklash, foydalanish va ish tartibiga ega bo'lgan turistik muassasalarning an'anaviy turi sifatida, asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang'i, suv, tog', ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik trassalardan o'tkazilgan marshrutlar bo'ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman

mustaqil) turistik guruhlarni dam olishga qabul qilish va xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi.

D. Avtoturistlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar (motorotellar) shosse yo‘llar yaqinida joylashadi. U yerda shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona), avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish imkoniyatlarining mavjudligi

41. Avtoturistlarga xizmat ko‘rsatuvchi va avtomobil yo‘llari ustida joylashgan mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Motel

B. Rotel

C. Xostel

D. Bungalo

42. Motelga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Avtoturistlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar (motorotellar) magistral yo‘llar yaqinida joylashadi. U yerda shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona), avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish imkoniyatlari yaratilgan.

B. Bir joyda nisbatan uzoq vaqt dam olish uchun mo‘ljallanadi. Bunday mehmonxonalarda profilaktik davolanish yoki shifo olish imkoniyati ham nazarda tutilishi mumkin.

C. Treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun ko‘chma mehmonxonadir. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon treyler ko‘rinishida bo‘ladi.

D. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari.

43. “Motel” atamasi qachon paydo bo‘lgan?

A. 1925-yili

B. 1926-yili

C. 1927-yili

D. 1928-yili

44. Birinchi motellar qayerda paydo bo‘lgan?

A. AQSH

B.Buyuk Britaniya

C.Germaniya

D. Shveytsariya

45. Xalqaro yoshlar xostellari federatsiyasi nima maqsadda tashkil etilgan?

A. Germaniyada iqtisodiy imkoniyati cheklangan yoshlarga shahar tashqarisida (qishloqlar)da va dunyo mamlakatlariga sayohatlarini amalga oshirishga yordam berish maqsadida tashkil etilgan.

B. Germaniyada bepul ta’lim olish maqsadida tashkil etilgan.

C. Germaniyada “work and travel” dasturi bo‘yicha ishlash va dam olishni amalga oshirish maqsadida tashkil etilgan.

D. Birinchi Italiyada tashkil etilgan bo‘lib, butun Yevropa bo‘ylab sayohat dasturlarini amalga oshirish maqsadida tashkil etilgan.

46. Keng miqyosda xizmat ko‘rsatmaydigan arzon narxli mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Xostel

B. Apart otel

C. Gostiniy dvor

D. Pansion

47. Xostelning asoschisi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Richard Schirmann

B. Tomas Kuk

C. Vashington

D. Margaritta

48. Birinchi yoshlar xosteli qachon tashkil etilgan?

A. 1912-yili

B. 1900-yili

C. 1812-yili

D. 1982-yili

49. Germaniyada ilk xostel egasi Richard Schirmann qanday kasb egasi bo‘lgan?

A. Boshlang‘ich maktab o‘qituvchisi

B. Sport ustasi

C. Mehmonxona menejeri

D. Oshpaz

50. Rotelga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon-treyler ko‘rinishidagi ko‘chma mehmonxona.

B. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari.
C. Shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar.
D. Kemping tipidagi mavsumiy mehmonxona muassasalari.

51. “G‘ildiraklardagi mehmonxona” yoki ko‘pincha 1 yoki 2 o‘rinli nomerlar, umumiy oshxona va hojatxona bilan jihozlangan vagonlarda joylashgan harakatlanuvchi mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Rotel
B. Motel
C. Bungalo
D. Xostel

52. Flaytellar qanday tipdagi mehmonxonalar?

A. Shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar
B.Kemping tipidagi mavsumiy mehmonxona muassasalari;
C.Ko‘chma mehmonxona treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun
D. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari

53. Aeromehmonxona yoki “uchuvchi otel” mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Flaytel
B. Flotel
C. Rotel
D. Botel

54. Flaytelga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Shaxsiy samolyot egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar.
B. Mavsumiy foydalanish uchun mo‘ljallangan maxsus tipdagi mehmonxonalar.
C. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari.
D. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon treyler ko‘rinishidagi ko‘chma mehmonxona.

55. Flaytel funksiyasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. U, qoida tariqasida, aholi gavjum joylardan ancha chetda joylashgan bo‘ladi. U yerda faqat havo transportida borish mumkin.

B. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon-treyler ko‘rinishida bo‘ladi. Har bir bo‘lim ventilyatsiya va alohida yoritish uskunasi bilan jihozlangan. Vagonning orqa qismida oshxona va muzlatkich joylashadi.

C. Asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang‘i, suv, tog‘, ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik trassalardan o‘tkazilgan marshrutlar bo‘ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman mustaqil) turistik guruhlarni dam olishga qabul qilish va xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi.

D. Bunday mehmonxonalar asosan ma’lum idora, muassasa yoki korxonaga ish yuzasidan tashrif buyurgan odamlar yashashi uchun mo‘ljallangan.

56. Ingliz tilida “qayiq” va “mehmonxona” so‘zlarining qo‘shilishi natijasida paydo bo‘lgan mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Botel

B. Rotel

C. Flotel

D. Otel

57. Botelga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasalari.

B. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon-treyler ko‘rinishidagi ko‘chma mehmonxona.

C. Shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar.

D. Mavsumiy foydalanish uchun mo‘ljallangan maxsus tipdagi mehmonxonalar.

58. Yuqori qulaylikdagi yo‘lovchi tashuvchi kema ko‘rinishidagi suzib yuruvchi mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Flotel

B. Akvatel

C. Botel

D. Rotel

59. Flotellar ilk bor nima maqsadda ishlatila boshlangan?

A. Asosan dengiz ostini burg‘ilash ishlarini amalga oshirish va dengizdagi neft qurilmalarida ishlatila boshlangan.
B. Mehmonxonalarning turlariga qarab o‘z xizmatlarini taqdim qilish maqsadida ishlatila boshlangan.
C. Xorijda faoliyat ko‘rsatayotgan ixtisoslashgan mehmonxona turlarini tajriba asosida ishlatish uchun mo‘ljallangan.
D. Mamlakatimizda turizm faoliyati bilan shug‘ullanuvchi tadbirkorlik subyektlarini qo‘llab-quvvatlash maqsadida tashkil qilingan.

60. Flotellar dastlab tunash vositasi sifatida kimlar uchun qurilgan?

A. Flotellar dastlab qirg‘oqdagi yoki okeandagi neft kompaniyalari ishchilari uchun uylar sifatida qurilgan.
B. Uzoq yo‘lga chiqqan yo‘lovchilar uchun qurilgan.
C. Moliyaviy imkoniyati cheklangan yoshlar uchun qurilgan.
D. Harbiylar uchun qurilgan.

61. Kurort mehmonxonalari kimlar uchun mo‘ljallangan?

A. Bir joyda nisbatan uzoq vaqt dam oluvchilar uchun. Bunday mehmonxonalarda profilaktik davolanish yoki shifo olish imkoniyati ham mavjud bo‘ladi.
B. Uzoq vaqt yashashga mo‘ljallangan apartament mehmonxonalari oddiy mehmonxonalarga qaraganda, foydali maydonining kattaligi va ularda mijozlar uzoq vaqt yashashi bilan farq qiladi.
C. Dam oluvchilarning maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang‘i, suv, tog‘, ot, chana, velosiped yoki aralash turistik trassalardan o‘tkazilgan marshrutlar bo‘ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman-mustaqil) turistik guruhlar uchun mo‘ljallangan bo‘ladi.
D. Mavsumiy foydalanish uchun mo‘ljallangan “yengil” tipdagi mehmonxona korxonalaridir.

62. Dam olish maqsadida kurortga keluvchilarni qabul qiluvchi va ularga xizmat ko‘rsatuvchi mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Kurort mehmonxonasi
B. Pansion
C. O‘tov
D. Apart otel

63. Mavsumiy foydalanish va avtoturistlar dam olishi uchun mo‘ljallangan “yengil” tipdagi mehmonxonalar qanday nomlanadi?

A. Kempinglar
B. Apartamentli mehmonxonalar
C. Taymsher
D. Kurort mehmonxonalari

64. Kempingga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Mavsumiy foydalanish uchun mo‘ljallangan maxsus tipdagi mehmonxona.
B. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon treyler ko‘rinishidagi ko‘chma mehmonxona.
C. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona muassasasi.
D. Shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxona.

65. Turistik bazaga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Dam oluvchilarning muayyan tarzda tartibga solingan yuklash, foydalanish, ish tartibiga ega bo‘lgan turistik muassasalarning an’anaviy turi sifatida, asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang‘i, suv, tog‘, ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik trassalardan o‘tkazilgan marshrutlar bo‘ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman mustaqil) turistik guruhlarni dam olishga qabul qilish va xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi.
B. Avtoturistlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar (motorotellar) shosse yo‘llar yaqinida joylashadi. U yerda shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona), avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish imkoniyatlari yaratilgan bo‘ladi.
C. Treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun ko‘chma mehmonxona. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon treyler ko‘rinishida bo‘ladi. Har bir bo‘lim ventilyatsiya va alohida yoritish uskunasi bilan jihozlangan. Vagonning orqa qismida oshxona va muzlatkich joylashgan bo‘ladi.
D. Suv bo‘ylab sayohat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan dengiz, daryo, ko‘l bo‘yidagi mehmonxona. Ularning tarkibiga turar-joy binosi, madaniy-maishiy xizmat ko‘rsatish tizimi, suzuvchi vositalarga texnik xizmat ko‘rsatishga ixtisoslashgan inshootlar va qurilmalar kiradi.

66. Apartament mehmonxona to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. 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. Bunday mehmonxonalar oilasining ko‘chib kelishi, uzoq muddatli xizmat safari, seminarlarga qatnash zarurligi tufayli shaharda uzoq vaqt yashashga majbur bo‘lgan o‘z mijozlariga uydagiga o‘xshash shart-sharoitlar yaratadi.

B. 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.

C. Shaxsiy samolyotlarning egalari uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar.Ular, qoida tariqasida, aholi gavjum joylardan ancha chetda joylashgan bo‘ladi. U yerda faqat havo transportida borish mumkin.

D. Treylerli avtomashinalarda sayohat qiluvchilar uchun ko‘chma mehmonxona. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon treyler ko‘rinishida bo‘ladi. Har bir bo‘lim ventilyatsiya va alohida yoritish uskunasi bilan jihozlangan. Vagonning orqa qismida oshxona va muzlatkich joylashadi.

67. Idoraviy mehmonxonaga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bunday mehmonxonalar asosan ma’lum idora, muassasa yoki korxonaga ish yuzasidan tashrif buyurgan odamlar yashashi uchun mo‘ljallanadi.

B. Avtoturistlar uchun mo‘ljallangan mehmonxonalar (motorotellar) shosse yo‘llar yaqinida joylashadi. U yerda shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona), avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish imkoniyatlari yaratilgan.

C. Bir joyda nisbatan uzoq vaqt dam olish uchun mo‘ljallanadi. bunday mehmonxonalarda profilaktik davolanish yoki shifo olish imkoniyati ham nazarda tutilishi mumkin. Buning uchun ushbu mehmonxonalarda davolash-sog‘lomlashtirish binolari va xonalari quriladi, parhez ovqatlanish tashkil etilishi ham mumkin.

D. Dam oluvchilarning muayyan tarzda tartibga solingan kontingentiga, yuklash, foydalanish va ish tartibiga ega bo‘lgan turistik muassasalarning an’anaviy turi sifatida, asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang‘i, suv, tog‘, ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik

trassalardan o‘tkazilgan marshrutlar bo‘ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman mustaqil) turistik guruhlarni dam olishga qabul qilish va xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallanadi.

68. Ishbilarmon kishilar va tadbirkorlarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Biznes otel
B. Otel klub
C. Apart otel
D. Motel

69. Chet elda anjumanlar uchun mo‘ljallangan maxsus mehmonxonalar nima deb nomlanadi?

A. Kongress-otel yoki konferens-otel
B.Biznes-otellar
C.Siti-otellar
D. Konferens-otel

70. Mavsumiy foydalanish chet elda ishbilarmonlar uchun ham maxsus shinamlik darajasi juda yuqori mehmonxonalar nima deb nomlanadi?

A. Biznes-otellar
B.Kongress-otel
C.Konferens-otel
D. Siti-otellar

71. Asosan shahardan tashqarida joylashuvchi uncha katta bo‘lmagan yopiq mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Otel klub
B. Garni otel
C. Apart otel
D. Gostiniy dvor

72. Nomer fondida asosan oshxonasi bor apartamentlardan iborat bo‘lgan mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Apart otel
B. Pansion
C. Shale
D. Garni otel

73. Nomerga joylashish imkoniyati mavjud, ammo restorani yo‘q mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Garni otel

B. Apart otel
C. Otel klub
D. Gostiniy dvor

74. Uncha katta bo‘lmagan (12 nomerdan ortiq emas), ko‘p hollarda xususiy, mehmonlarga xizmat ko‘rsatish bino egasi tomonidan yoki shu binoda yashovchi yollanma oila tomonidan amalga oshiriladigan mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Pansion
B. Apartament
C. Garni otel
D. Xostel

75. Asosan tropik va janubiy mamlakatlarda turistlar joylashtiriladigan hamda ayvoncha bilan jihozlangan yengil inshoot qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Bungalo
B. Otel klub
C. Garni otel
D. O‘tov

76. Bungalo joylashtirish vositasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bir qavatli bitta oila uchun mo‘ljallangan, yoz paytlarida dam olish uchun oddiy qurilish materiallaridan foydalanib qurilgan shiyponchasiga ega shahar chetidagi yashash uyi.
B. O‘z oilasi bilan vaqtinchalik yoki doimiy yashashlari uchun uncha katta bo‘lmagan yer maydoniga ega shahar yoki qishloq joylardagi yashash uyi.
C. Milliy uslub asosida chet el turistlariga mo‘ljallangan joylashtirish vositalaridan biri bo‘lib, shaharning diqqatga sazovor joylarga yaqin joyda barcha qulayliklarga ega yashash uyi.
D. Suvda yashash uyi sifatida foydalanish uchun loyihalashtirilgan va maxsus talablarga javob beradigan suzuvchi obyekt hisoblanadi.

77. Ryokan qaysi davlat milliy joylashtirish vositasi hisoblanadi?

A. Yaponiya
B. Xitoy
C. Korea
D. BAA

78. Xausbot joylashtirish vositasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Suvda yashash uyi sifatida foydalanish uchun loyihalashtirilgan va maxsus talablarga javob beradigan suzuvchi obyekt hisoblanadi.

B. O‘z oilasi bilan vaqtinchalik yoki doimiy yashashlari uchun uncha katta bo‘lmagan yer maydoniga ega shahar yoki qishloq joylardagi yashash uyi.

C. Bir qavatli bitta oila uchun mo‘ljallangan, yoz paytlarida dam olish uchun oddiy qurilish materiallaridan foydalanib qurilgan shiyponchasiga ega shahar chetidagi yashash uyi.

D. Milliy uslub asosida chet el turistlariga mo‘ljallangan joylashtirish vositalaridan biri bo‘lib, shaharning diqqatga sazovor joylarga yaqin joyda barcha qulayliklarga ega yashash uyi.

79. Ijtimoiy tadqiqotlarga ko‘ra mehmonxonalar, turbazalar, dam olish uylari hamda pansionatlar tomonidan taklif qilinadigan. Gapni davom ettiring.

A. 50 foizgacha bo‘lgan barcha xizmatlar fuqarolarning noroziligini keltirib chiqargan.

B. 60 foizgacha bo‘lgan barcha xizmatlar fuqarolarning noroziligini keltirib chiqargan.

C. 66 foizgacha bo‘lgan barcha xizmatlar fuqarolarning noroziligini keltirib chiqargan.

D. 48 foizgacha bo‘lgan barcha xizmatlar fuqarolarning noroziligini keltirib chiqargan.

80. “Oilaviy mehmon uylarini tashkil etish to‘g‘risida”gi qaror qachon va qaysi organ tomonidan qabul qilingan?

A. 2018-yil 7-avgust Vazirlar Mahkamasi

B. 2017-yil 25-fevral Qonunchilik palatasi

C. To‘g‘ri javob yo‘q

D. 2017-yil 5-noyabr Oliy Majlis

81. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Oilaviy mehmon uylari faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida”gi Nizomda 2019-yilda Samarqand viloyatida nechta oilaviy mehmon uylarini ochish rejalashtirilgan edi?

A. 70 dan ziyod yangi oilaviy mehmon uylari

B. 40 dan ziyod yangi oilaviy mehmon uylari

C. 42 dan ziyod yangi oilaviy mehmon uylari

D. 67 dan ziyod yangi oilaviy mehmon uylari

82. Mehmonxona yilning to‘rt fasli mobaynida ekzotik zavq bera oladigan, kechasi yulduzlarni kuzatishga, kunduzi esa ajoyib piknik qilishga mo‘ljallangan mo‘jizaviy mehmonxona qaysi davlatda joylashgan?

A. Fransiya
B. Germaniya
C. Polsha
D. Yaponiya

83. 155 m pastda sobiq kumush konda joylashgan g‘aroyib mehmonxona qaysi davlatga tegishli?

A. Markaziy Shvetsiya
B. Yaponiya
C. Avstriya
D. Norvegiya

84. Uning xonalari yuqorisidan toza buloq suvi oqib turgan, “tog‘ ichkarisida” joylashgan antiqa mehmonxona qaysi davlatda joylashgan?

A. Chili
B. Braziliya
C. Avstraliya
D. Shveytsariya

85. Xalqaro turizmda mehmonxonalarning nechta tasniflash tizimi mavjud?

A. 30 ta
B. 4 ta
C. 15 ta
D. 25 ta

86. Mehmonxonalarning Yevropada qabul qilingan birinchi rasmiy tasnifi nechta guruhga ajratadi?

A Grand otellar, tranzit otellar, kurort mehmonxonalar
B Taymsher otellar, tranzit otellar, kurort mehmonxonalar
C Byudjet-otellar, tranzit otellar, kurort mehmonxonalar
D Biznes otellar, tranzit otellar, kurort mehmonxonalar

87. “Yulduzlar” tizimi qaysi davlat milliy tasniflash tizimi asosida tuzilgan?

A. Fransiyada

B. Germaniyada
C. Amerikada
D. Hindistonda

88. Yevropa tasniflash tizimi yoki “yulduzlar” tizimi qaysi davlatning milliy tasniflash tizimi hisoblanadi?

A. Fransiya
B. Germaniya
C. AQSh
D. Buyuk Britaniyada

89. Fransiya mehmonxonalarida qaysi klassifikatsiya tizimidan foydalaniladi?

A. Yulduzlar tizimi
B. Tojlar tizimi
C. Harflar tizimi
D. Kalitlar tizimi

90. “Tojlar” tizimi qayerda amal qiladi?

A. Buyuk Britaniyada
B.Gretsiyada
C.Italiyada
D. Fransiyada

91. Buyuk Britaniyada qo‘llaniladigan mehmonxonalar klassifikatsiyasi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Tojlar tizimi
B. Razryadlar tizimi
C. Harflar tizimi
D. Yulduzlar tizimi

92. “Harflar” tizimi qaysi mamlakatda foydalaniladi?

A. Gretsiyada
B. Germaniyada
C. AQShda
D. Hindistonda

93. Gretsiyada qo‘llaniladigan mehmonxonalar klassifikatsiyasi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Harflar tizimi
B. Yulduzlar tizimi
C. Tojlar tizimi

D. Razryadlar tizimi

94. Avstriya, Vengriya, Misr, Xitoy, Rossiya kabi davlatlarda qo‘llaniladigan mehmonxonalar klassifikatsiyasi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Razryadlar tizimi
B. Tojlar tizimi
C. Yulduzlar tizimi
D. Harflar tizimi

95. Hozirgi kunda mehmonxonalarning AQSh klassifikatsiyasi tizimi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Razryad tizimi
B. Yulduzlar tizimi (1 dan 5 gacha)
C. Harflar tizimi (A, B, C, D)
D. Tojlar tizimi

96. Sobiq ittifoq davlatlarida qo‘llaniladigan mehmonxonalar klassifikatsiyasi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Yulduzlar tizimi
B. Tojlar tizimi
C. Harflar tizimi
D. Razryadlar tizimi

97. O‘zbekiston mehmonxonalarida qaysi klassifikatsiya tizimidan foydalaniladi?

A. Yulduzlar tizimi
B. Tojlar tizimi
C. Harflar tizimi
D. O‘zbekistonda mehmonxonalar tasniflanmaydi.

98. O‘zbekistonda mehmonxonalar klassifikatsiyasi qachon ro‘yxatga olingan?

A. 1998-yili
B. 1999-yili
C. 2000-yili
D. 2001-yili

99. Turistlarni qulay joylashtirish imkoniyatiga ega bo‘lgan yuqori razryadli an’anaviy mehmonxona turi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Otel

B. Otel klub
C. Xostel
D. Apart otel

100. Mehmonxonalarni qanday tasniflash tizimi mavjud emas?

A. Oylar
B. Kalitlar
C. Tojlar
D. Yulduzlar

101. Gretsiyada “A” toifa mehmonxonalari necha yulduzli darajaga to‘g‘ri keladi?

A. 4
B. 5
C. 3
D. 2

102. Mehmonxonalarni harfli tasniflashda “F” harfi nimani bildiradi?

A. Nogironlar hamda harakatlanishi cheklangan shaxslarga yaratilgan qulayliklarni
B. Yashash joyining shinamligini
C. Mehmonxonaning jihozlanishini
D. Umumiy binolar va xonalarni

103. Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, 2 yulduz qaysi toifa mehmonxonaga to‘g‘ri keladi?

A. Standart toifa
B. Lyuks toifa
C. Turistik toifa
D. Komfort toifa

104. Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, 3 yulduz qaysi toifa mehmonxonaga to‘g‘ri keladi?

A. Komfort toifa
B. Birinchi toifa
C. Standart toifa
D. Turistik toifa

105. Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, turistik toifadagi mehmonxona necha yulduzga mos keladi?

A. 1 yulduz
B. 4 yulduz

C. 2 yulduz
D. 3 yulduz

106. Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, komfort toifadagi mehmonxona necha yulduzga mos keladi?

A. 3 yulduz
B. 4 yulduz
C. 1 yulduz
D. 2 yulduz

107. Germaniya tasniflash tizimi nechta majburiy hamda korxonalar toifasiga bog‘liq bo‘lmagan mezonlar bo‘yicha talablarni belgilaydi?

A. 22 ta
B. 24 ta
C. 18 ta
D. 23 ta

108. Germaniya tasniflash tizimiga ko‘ra, birinchi toifadagi mehmonxona necha yulduzga mos keladi?

A. 4 yulduz
B. 1 yulduz
C. 2 yulduz
D. 3 yulduz

109. Restoran eksteryeriga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Tashqi bezalishi va ko‘rinishi
B. Ichki jihozlanishi va ko‘rinishi
C. Landshafti
D. Dizayni

110. Restoran interyeriga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Ichki jihozlanishi va ko‘rinishi
B. Tashqi bezalishi va ko‘rinishi
C. Landshafti
D. Dizayni

111. Restoran zalini jihozlashga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Tabiiy manzarali o‘simliklar va yangi gullarning mavjudligi
B. Taomlar haqida mijozlarga to‘la va ishonarli axborotlar berishi
C. Ofitsiantlar buyurtirilgan taomga mos ichimlik tavsiya etishni bilishi
D. Xushmuomalali bilan mijozlarni kutib olish va tez til topishish

112. Mehmonxonalarda VIP-mijozlar qanday shaxslar?

A. Yuqori martabali kishilar

B. Tijorat nuqtai nazaridan muhim shaxslar

C. Doimiy mijozlar

D. Biznesmenlar

113. Har qanday mehmonxona uchun muhim bo‘lgan guruh qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Mijozlar

B. Xomashyo yetkazib beruvchilar

C. Texnika va texnologiya

D. Hamkorlar

114. Xizmatlar qanday ta’riflanadi?

A. Shaxsning ehtiyojini qondirishga qaratilgan faoliyat

B. Moliyaviy faoliyat

C. Mahsulot ishlab chiqarish jarayoni

D. Tovar savdosi

115. Mehmonxona xizmatlarining asosiy vazifasi nimadan iborat?

A. Mehmonlarning ehtiyojlarini qondirish

B. Faqat moddiy manfaat olish

C. Xodimlarni nazorat qilish

D. Raqobatni kamaytirish

116. Qo‘shimcha xizmatlar nimani o‘z ichiga oladi?

A. Mehmonlarning yashash davomida yuzaga keladigan ehtiyojlarini qondirish

B. Faqat ovqat tayyorlash xizmatlarini

C. Faqat transport xizmatlarini

D. Yashash joyining ijarasini

117. Mehmonxona xizmatlarining qanday darajalari mavjud?

A. Alohida xizmatlar va xizmatlar guruhi

B. Faqat asosiy xizmatlar

C. Faqat qo‘shimcha xizmatlar

D. Faqat yuqori darajadagi xizmatlar

118. Mehmonxona xizmatlarini yaxshilashning asosiy omili nima?

A. Mehmonlar talabini qondirish

B. Faqat yangi mahsulotlar ishlab chiqarish

C. Xizmatlarning sonini kamaytirish

D. Faqat reklama xizmatlarini kengaytirish

119. Qo‘shimcha xizmatlar qanday bo‘lishi mumkin?

A. Pullik va bepul
B. Faqat bepul
C. Faqat pullik
D. Faqat ijtimoiy

120. Mehmonxonalarda taksi buyurtma qilish qanday amalga oshiriladi?

A. Shahar yoki xususiy taksi orqali
B. Faqat xususiy taksi orqali
C. Faqat shahar taksisi orqali
D. Taksi xizmatlari mavjud emas

121. Mehmonxonalarda xizmatlarning keng doirasi nimani bildiradi?

A. Mehmonxonaning yuqori darajadagi sifatini
B. Xizmatlarning ko‘p ekanligini
C. Mehmonlarning ehtiyojlari kamligini
D. Faqat iqtisodiy jihatni

122. Avtomobilni ijaraga olishning asosiy sharti nima?

A. Guvohnoma va pasport mavjudligi
B. Kredit karta mavjudligi
C. Mehmonxona xodimining roziligi
D. Faqat haydovchi bo‘lishi

123. Qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etishda qanday yondashuv muhim?

A. Mijozlarni jalb qilish va sodiqlikni oshirish
B. Faqat foyda olish
C. Xizmatlarni bepul qilish
D. Faqat reklama qilish

124. Qo‘shimcha xizmatlarning taklifi qanday ta’sir ko‘rsatadi?

A. Mehmonlarning mehmonxonaga ishonchini oshiradi
B. Faqat iqtisodiy daromadni oshiradi
C. Mehmonlar sonini kamaytiradi
D. Xizmatlarning sonini cheklaydi

125. Qo‘shimcha xizmatlar ro‘yxati nima bilan belgilanadi?

A. Mehmonxona toifasi bilan
B. Faqat mehmonlar talabiga ko‘ra
C. Xizmatlarning narxi bilan
D. Mehmonxona xodimlarining soni bilan

126. Ovqatni nomerga yetkazib berish qanday xizmatga kiradi?

A. Qo‘shimcha xizmatlar tarkibiga
B. Asosiy xizmatlar tarkibiga
C. Faoliyat xizmatlariga
D. Texnik xizmatlarga

127. Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi nima?

A. Jinoyatlarning oldini olish
B. Jinoyatlarni surishtirish
C. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish
D. Huquq-tartibot organlarini nazorat qilish

128. Xavfsizlik xizmati xodimlarining qaysi fazilati muhim hisoblanadi?

A. Xushmuomalalik va vazminlik
B. Tezkorlik va qo‘pollik
C. Agresivlik va qat’iylik
D. Faqat texnik bilimlar

129. Qaysi jinoyat mehmonxonalarda eng ko‘p uchraydi?

A. O‘g‘rilik
B. Bosqinchilik
C. Tajovuz qilish
D. Qotillik

130. Xavfsizlik xizmati xodimlariga qanday ko‘rinishda yurish tavsiya etilmaydi?

A. Forma kiyish, lekin qurolsiz
B. Qorovul formasida
C. Forma kiyib, qurol osib yurish
D. Oddiy kiyimda

131. Xavfsizlik xizmati binosining joylashuvi qanday bo‘lishi kerak?

A. Mehmonlar ko‘zidan yashirin bo‘lishi kerak
B. Kiraverishda bo‘lishi kerak
C. Bosh direktorga yaqin bo‘lishi kerak
D. Har qavatda bo‘lishi kerak

132. Xavfsizlik xizmatining patrullik paytidagi asosiy vazifasi nima?

A. Eshiklarning yopiq bo‘lishini tekshirish
B. Mehmonlarni kuzatish
C. Nomerlarni sanash
D. Texnik vositalarni nazorat qilish

133. Mehmonxonalarda qanday soatlar xavfli hisoblanadi?

A. 18:00-02:00
B. 08:00-12:00
C. 14:00-18:00
D. 04:00-06:00

134. Mehmonxona xavfsizlik xizmatining texnik vositalari qaysilar?

A. Videokuzatuv kameralari
B. Radio va televideniya
C. Signalizatsiya va mikrofonlar
D. Mehmonxona telefonlari

135. Mehmonxona mulkini o‘g‘irlash holatida xavfsizlik xizmati nima qilish kerak?

A. Qonuniy choralar ko‘rish tizimini ishlab chiqish
B. Mehmonlarni qidirish
C. Pulni qaytarib berish
D. O‘g‘rini jazolash

136. Xavfsizlik xizmati xodimlariga nimalar taqiqlangan?

A. Mehmonlarni bezovta qilish
B. Qattiq ovozda gapirish
C. Patrullik qilish
D. Hujjatlarni ko‘z-ko‘z qilish

137. Mehmonxonalarda xavfsizlik xizmatining huquqi qanday cheklangan?

A. Mehmonni tintuv qilishga haqli emas
B. Suhbat o‘tkaza olmaydi
C. Texnik vositalarni ishlata olmaydi
D. Patrullik qilish huquqiga ega emas

138. Yong‘in chiqqan vaziyatda birinchi qilinishi kerak bo‘lgan ish nima?

A. Yong‘in signalizatsiyasini yoqish
B. Mehmonlarni xonadan chiqarish
C. Yong‘inni o‘chirish vositasini olish
D. Favqulodda yordamni chaqirish

139. Mehmonxonalardagi asosiy yong‘in xavfi qaysi omil bilan bog‘liq?

A. Chekish odati
B. Elektr uskunalarining buzilishi

C. Suv bosishi
D. Xona ichki dizayni

140. Mehmonxona xavfsizlik tizimining loyihasi kim tomonidan tasdiqlanadi?

A. Bosh direktor
B. Xavfsizlik xizmati boshlig‘i
C. Ichki ishlar bo‘limi
D. Moliya bo‘limi

141. Mehmonxonada xavfsizlik xizmati ko‘rsatmalarini kim ta’minlaydi?

A. Xodimlarni o‘qitish
B. Mehmonlar uchun qoidalarning ishlab chiqilishi
C. Xonalar sonini hisoblash
D. Mehmonlar kelishini ro‘yxatdan o‘tkazish

142. Xavfsizlik xizmati xodimlarining hisobotlarida nima ko‘rsatiladi?

A. Voqealar ro‘y bergan joy va shaxslar ismi
B. Faqat jabrlanganlar soni
C. Yo‘qolgan buyumlarning narxi
D. Tashqi xavf manbalari

143. Qaysi texnik vositalar xavfsizlikni ta’minlashda muhim?

A. Videokuzatuv va signalizatsiyalar
B. Mobil telefonlar va kompyuterlar
C. Mexanik qulflar
D. Tashqi eshiklar

144. Xavfsizlik xizmatining asosiy maqsadi nima?

A. Mehmonlar va mulklarni himoya qilish
B. Mehmonlarning hujjatlarini yig‘ish
C. Ichki ishlar bo‘limiga yordam berish
D. Mehmonxona xodimlarini nazorat qilish

145. Mehmonni mehmonxonada qanday kutib olish kerak?

A. Xushmuomalalik bilan kutib olish va xizmatlar haqida ma’lumot berish
B. Mehmonxona haqida batafsil ma’lumot bermaslik
C. Faqat ro‘yxatga olish bilan cheklanib qolish
D. Mehmonning qiziqishlarini e’tiborga olmaslik

146. Mehmonlarga mehmonxonaning qo‘shimcha xizmatlari haqida qachon ma’lumot beriladi?

A. Kutib olish jarayonida
B. Ular xonaga joylashgandan keyin
C. Ular ketayotgan vaqtda
D. Ulardan so‘rashmaslik kerak

147. Mehmonni uyg‘otish qoidasi qanday?

A. Mehmon uyg‘onmagan bo‘lsa, qayta qo‘ng‘iroq qilish
B. Har qanday vaqtda uyg‘otish mumkin
C. Boshqa mehmonlarni uyg‘otishni talab qilish
D. Operator o‘zining ishini kechiktirishi mumkin

148. Mehmonxona xavfsizlik xodimining asosiy vazifasi nima?

A. Binoning xavfsizligini ta’minlash va kuzatish
B. Mehmonlar uchun hujjat to‘ldirish
C. Mehmonlarni kutib olish
D. Avtoturargohni boshqarish

149. Mehmonlarni xushmuomalalik bilan kutib olishda qanday ibora ishlatiladi?

A. “Bizning mehmonxonamizga xush kelibsiz!”
B. “Qanday yordam bera olaman?”
C. “Sizni xonangizga kuzatamiz”
D. “Mehmonxona haqida savolingiz bormi?”

150. Mehmonxonada ertalabki smenaning ish vaqti to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. 7.00 dan 15.00 gacha
B. 6.00 dan 14.00 gacha
C. 8.00 dan 16.00 gacha
D. 9.00 dan 15.00 gacha

151. Memonxonada kechki smena smenaning ish vaqti to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. 15.00 dan 23.00 gacha
B. 14.00 dan 22.00 gacha
C. 16.00 dan 21.00 gacha
D. 15.00 dan 20.00 gacha

152. Mehmonxonada tungi smenaning ish vaqti to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. 23.00 dan 7.00 gacha
B. 22.00 dan 6.00 gacha

C. 23.00 dan 9.00 gacha
D. 20.00 dan 8.00 gacha

153. “Front office” vazifasi to‘g‘ri ko‘rsatilgan qatorni belgilang.

A. Mehmonxonaning komanda punkti, uning nerv markazi, mehmon bilan mehmonxona xizmatlari yuzma-yuz uchrashib, xayrlashadigan joyidir.
B. Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish (aeroportdan mehmonxonaga yoki teskarisi), avtomobilga buyurtma berish joyidir.
C. Bu birdaniga ikki mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdig‘idir.
D. Mehmonxonadagi nomer va joyga oldindan buyurtma berish jarayonidan boshlab mehmonga xizmat ko‘rsatiladi.

154. “Front office” bo‘limining asosiy vazifasi nimalardan iborat?

A. Nomerni bron qilish, mijozlarni ro‘yxatga olish, ularni joylashtirish va kuzatib qo‘yishdir.
B. Mehmonxona joylariga bo‘lgan talabni o‘rganib chiqish
C. Ertangi kunga ish joyini tayyorlash
D. Raqobatbardoshlikni saqlash

155. “Front of the house” ga nimalar kiradi?

A. Qabul qilish xizmati, restoran
B. Oshxona
C. Buxgalteriya
D. Texnik bo‘lim

156. Mehmonxona xodimlarining kiyimiga qanday talab qo‘yiladi?

A. Formali kiyimda bo‘lishlari kerak
B. Zamonaviy va norasmiy bo‘lishi kerak
C. O‘zlari xohlagan kiyimni tanlashlari mumkin
D. Kiyim rangi muhim emas

157. Qaysi sifat Front Office xodimlari uchun muhim?

A. Xushmuomalalik va sabr-toqat
B. Qo‘pollik va mas’uliyatsizlik
C. O‘z-o‘ziga ishonganlik va beg‘amlik
D. Sekin harakat qilish

158. Mehmonxona xo‘jaligida xizmat madaniyati qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Xushmuomala bo‘lish

B. Mijoz talabini o‘rganish
C. Mijoz mutaxassisligini bilish
D. Barcha xizmatlarni to‘liq bajarish

159. Mehmonxonalarga kelgan mijozni ro‘yxatdan o‘tkazishda qanday hujjatlardan foydalaniladi?

A. Pasport
B. Vizit kartochkasi
C. Anketa
D. Ro‘yxatdan o‘tkazishda hujjatlardan foydalanilmaydi.

160. Uch yulduzli mehmonxonada har 100 nomerga taxminan nechta xizmatchi bo‘lishi kerak?

A. 80 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).
B. 60 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).
C. 70 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).
D. 90 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).

161. Mehmonxonada mehmonlarni joylashtirish ketma-ketligi qanday?

A. Kutib olish, ro‘yxatdan o‘tkazish, kalitni topshirish, nomerga kuzatib qo‘yish
B. Ro‘yxatdan o‘tkazgach, joylashtirish, nomerga kuzatib qo‘yish
C. Ro‘yxatdan o‘tkazish, kalitni topshirish, joylashtirish, nomerga kuzatib qo‘yish
D. To‘g‘ri javob yo‘q

162. Qaysi xodim mehmonxonalarda va turistik firmalarda nomer va joyga, madaniy dam olish joylariga chiptalarga oldindan buyurtma beradi, shartnomalar tuzadi va ularning bajarilishini nazorat qiladi, hujjatlarni rasmiylashtiradi?

A. Bronlashtirish bo‘yicha mutaxassis
B. Qabul qilish va joylashtirish bo‘yicha menejer
C. Turoperator
D. Turlider

163. Nomerni bronlash nima?

A. Mehmonxona nomerini oldindan band qilishga buyurtma berish

B. Nomerga ruxsatsiz kirishning oldini olish
C. Nomerni maxsus tozalash
D. Nomerda ovqat buyurtma berish

164. Ikki karrali bronlash nima?

A. Birdaniga ikki mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdig‘idir.
B. Birdaniga 3 ta mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdiqdir.
C. Birdaniga 5 ta mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdig‘idir.
D. Birdaniga 4 ta mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdiqdir.

165. Bronlashtirishning hozirgi zamon kompyuter tizimiga qachon asos solingan?

A. XX asrning 1950-yillar oxiri va 1960-yillar boshlarida
B. XX asr boshlarida
C. XX asrning oxirida
D. XIX asrning o‘rtalarida

166. Mehmonxonada ustma-ust rezervatsiya usulini qo‘llaganda necha foizga qadar buyurtma qabul qilinadi?

A. 10% gacha
B. 8% gacha
C. 15% gacha
D. 20% gacha

167. Mehmonxonada rezervlash bo‘limini kim boshqaradi?

A. Menejer
B.Buxgalter
C.Marketolog
D. Oshpaz

168. Mehmonxonadagi nomerlar soni 100 tadan 400 taga ko‘paytirilsa, yordamchi xonalar maydoni necha %ga kattalashadi?

A. 50% ga kattalashadi.
B.45% ga kattalashadi.
C.40% ga kattalashadi.
D. 55% ga kattalashadi.

169. Amalga oshiriladigan tozalash ishlari turlarining ketma-ketligi qaysi javobda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Bron qilingan nomerlar; har kunlik joriy tozalash; mehmon ketganidan keyin tozalash; ekspress- tozalash.

B.Har kunlik joriy tozalash; mehmon ketganidan keyin tozalash; ekspress-tozalash; bron qilingan nomerlarni tozalash.

C.Mehmon ketganidan keyin tozalash; ekspress-tozalash; bron qilingan nomerlar; har kunlik joriy tozalash.

D. Ekspress-tozalash; bron qilingan nomerlar; har kunlik joriy tozalash; mehmon ketganidan keyin tozalash.

170. Mehmonxona qo‘riqlash xizmati xodimi qaysi vazifani bajaradi?

A. Ichki tartib va xavfsizlik qoidalariga rioya qilinishini nazorat qilish

B. Mehmonlarni kutib olish va kuzatib qo‘yish

C. Faqat eshiklarni ochish va yopish bilan shug‘ullanish

D. Yashash uchun xonalarni tayyorlash

171. Konsyerj qanday vazifa bilan shug‘ullanadi?

A. Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish avtomobilga buyurtma beradi.

B. Mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi.

C. Mijozlar, ularning tabi, qadriyatlari, tug‘ilgan kuni haqida axborot yig‘adi va saqlaydi.

D. Mehmonni nomerga kuzatadi, yukini olib boradi, nomerni ochadi.

172. Mehmonxonada shveytsar qanday vazifalarni bajaradi?

A. Mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi, mehmon yuklariga yordam beradi, yukni qo‘riqlab uni yuk tashuvchiga topshiradi.

B. Mehmonni nomerga kuzatadi, yukini olib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini tekshiradi va korrespondensiyalarni nomerga tarqatadi.

C. Mehmonxonadagi nomerlarni tozaligi uchun javobgar shaxs.

D. Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish (aeroportdan mehmonxonaga yoki teskarisiga), avtomobilga buyurtma berish va shu kabilar bilan konsyerj shug‘ullanadi.

173. Quyidagi ta’riflardan qaysi biri shveytsarga tegishli?

A. Restoran direktori tomonidan tayinlanadi, u mehmonlarni kutib oladi, eshiklarni ochib-yopib turadi, restoranga keluvchilarga axborot beradi.

B. Vino assortimentini tanlash bo‘yicha rahbariyat bilan maslahatlashadi.
C. Oshxonaga berilgan buyurtma o‘z vaqtida tayyor bo‘lishini kuzatadi.
D. Xamir, pishiriq mahsulotlari yoki desert mahsulotlarini tayyorlaydi.

174. Paj qanday vazifa bilan shug‘ullanadi?

A. Mehmonni nomerga kuzatadi, yukni olib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini tekshiradi.
B. Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, avtomobilga buyurtma beradi.
C. Mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi.
D. Mehmon yuklariga yordam beradi, yukni qo‘riqlab uni yuk tashuvchiga topshiradi.

175. Ma’muriy ishlar bo‘yicha direktorga kimlar bo‘ysunadi?

A. Kontroller, marketing va sotuvlar bo‘limi menejeri, bosh muhandis, xavfsizlik xizmati va xodimlar bo‘limi
B. Qabul qilish xizmati, xo‘jalik xizmati
C. Xodimlar va farroshlar, kirxona
D. Oshxona, restoranlar, barlar, banket xizmati, nomerlarda xizmat ko‘rsatish bo‘limi

176. Xodimlar o‘z ishida shahar haqida nima bilishi kerak?

A. Shahar diqqatga sazovor joylari, transport va xizmat ko‘rsatish punktlari haqida umumiy ma’lumotni
B. Faqat mehmonxonaning joylashgan joyini
C. Hech qanday ma’lumot bilishlari shart emas
D. Faqat yaqin restoranlarni bilishi kerak

177. Xodimlar bo‘yicha menejerga kimlar bo‘ysunadi?

A. Kadrlar bo‘limi
B. Texnik bo‘lim
C. Bronlashtirish xizmati
D. Ro‘yxatga olish xizmati

178. Mehmonxonalarda xavfsizlikka javob beruvchi bo‘lim?

A. Xavfsizlik bo‘limi
B. Xodimlar bo‘limi
C. Reseption
D. Moliya bo‘limi

179. Tijorat bo‘limi direktoriga kimlar bo‘ysunadi?

A. Sotuvlar bo‘yicha menejerlar, banket xizmat
B. Xodimlar, farroshlar
C. Konsyerj xizmati
D. Xavfsizlik xizmati

180. Xo‘jalik xizmati direktoriga kimlar bo‘ysunadi?

A. Xodimlar, farroshlar
B. Ro‘yxatga olish xizmati
C. Restoran direktori
D. Xavfsizlik xizmati

181. Ishlab chiqarish faoliyati turiga qarab ovqatlantirish korxonalarining qanday turlari mavjud?

A. Restoran, kafe, bar, tamaddixona, oshxona
B. Faqat oshxona
C. Faqat bufet
D. Faqat restoran

182. Ovqatlantirish korxonalarining nechta turi mavjud?

A. 5 ta
B. 2 ta
C. 3 ta
D. 4 ta

183. Ovqatlanish korxonalari qanday talablarga javob berishi kerak?

A. Restoranga kirishda did bilan yasatilgan estetik manzaraning ko‘zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarining yaratilishi
B. Xizmat qilish jarayonida xodimlarning axloq-odob me’yorlarini bilishi
C. Mehmonlarga xizmat qilishda o‘rnatilgan tartib va navbat qoidalarini bilish, ularga rioya qilish
D. Xizmatning oliy darajadagi sharoitlarining yaratilishi

184. Ovqatlantirish korxonalarining turlarini sanab bering.

A. Restoran, bar, kafe, oshxona, tamaddixona
B. Mehmonxona qoshidagi restoran
C. Mehmonxona qoshidagi bar
D. Mehmonxona qoshidagi oshxona

185. Restoran direktoriga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Hamma tashkiliy ishlar, savdo-ishlab chiqarish harakatining natijalari, restoranning tijorat-xo‘jalik-moliyaviy faoliyati uchun javob beradi.

B. Oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish-tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi.
C. Korxonalar, tashkilotlar, muassasalar yoki malakali guruhlarning asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.
D. Tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish to‘g‘risida qarorlar qabul qiladilar.

186. Restoranga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Murakkab tarzda tayyorlangan taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan ovqatlantirish korxonasidir
B. Tunash uchun mo‘ljallangan bino
C. Dam olish uchun joy
D. Hammabop ovqatlantirish korxonasi

187. Restoranlar bir-biridan qanday farq qiladi?

A. Joylashgan joyi va taomlar assortimenti bilan
B. Xizmat turlari bilan
C. Ichimliklar turi bilan
D. Mijozlar ko‘pligi bilan

188. Xizmat ko‘rsatiladigan mijozlarning soni bo‘yicha kichik restoranlar nechta kishigacha bo‘ladi?

A. 10-15 kishi
B. 100 kishi
C. 50 kishi
D. 400 kishi

189. Xizmat ko‘rsatiladigan mijozlarning soni bo‘yicha katta restoranlar nechta kishigacha bo‘ladi?

A. 500 kishi
B. 800 kishi
C. 200 kishi
D. 50 kishi

190. Ixtisoslashgan restoranlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bunga tez, ommaviy, kundalik xizmat ko‘rsatish yoki milliy taomlar tayyorlashga ixtisoslashgan restoranlar kiradi.
B. Bu restoranlar keng tanlovdagi taomlar, yuqori darajadagi oshxonalar bilan ajralib turadi.
C. Bu biron-bir mavzu, yo‘nalish bo‘yicha masalan, musiqa eshitish, futbol tomosha qilishni tashkil etadi.

D. Bularni etnik oshxonalar deb ham atashadi.

191. Tematik restoranlarga ta’rif to‘g‘ri berilgan qatorni belgilang.

A. Bu biron-bir mavzu, yo‘nalish bo‘yicha masalan, musiqa eshitish, futbol tomosha qilishni tashkil etadi.

B. Bularni etnik oshxonalar deb ham atashadi. Bunday etnik (yoki etnografik) ovqatlantirish korxonalari turistlar tomonidan katta qiziqish bilan foydalaniladi.

C. Bunga, biron-bir tipda, masalan, tez, ommaviy, kundalik xizmat ko‘rsatish yoki milliy taomlar tayyorlashga ixtisoslashgan restoranlar kiradi.

D. Bu restoranlar keng tanlovdagi taomlar, yuqori darajadagi oshxonalari bilan ajralib turadi.

192. Shahar restoranlarining faoliyati qaysi javobda to‘g‘ri keltirilgan?

A. Shahar ichida joylashgan bo‘lib, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.

B. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradi.

C. Asosan shahar tashqarisida joylashgan bo‘ladi va tez tayyorlanadigan taomlarni tayyorlaydi.

D. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradi.

193. Kema restoraniga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan ovqatlantirish maskani.

B. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradigan ovqatlantirish maskani.

C. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘ladi va yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladigan ovqatlantirish maskani.

D. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradigan ovqatlantirish maskani.

194. Quyida keltirilgan qaysi ovqatlantirish korxonasi taomnomasida taomlar cheklangan bo‘ladi?

A. Vokzal restoranlari

B. Shahar restoranlari

C. Kema restorani

D. Yirik yo‘lovchi teploxodlar

195. Vokzal restoranlariga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘ladi va yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladi.

B. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradi.

C. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradi.

D. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.

196. Aerovokzallarda yo‘lovchilar oqimi necha kishidan oshganda restoran va kafe nazarga tutiladi?

A. 400 kishidan oshsa

B. 100 kishidan oshsa

C. 200 kishidan oshsa

D. 250 kishidan oshsa

197. Avto sayyohlar uchun restoran qayerlarda joylashadi?

A. Katta yo‘l chorrahalarida, yirik avtostansiyalarda joylashadi, sayyohlar ovqatlanib hordiq chiqaradilar.

B. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘ladi va yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladi.

C. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradi.

D. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradi.

198. Fast food restoranlari qanday turdagi ovqatlanish korxonalariga kiradi?

A. Tez xizmat ko‘rsatuvchi ovqatlanish korxonalariga

B. Uzoq vaqt ichida tanovul qilinadigan korxona

C. Oliy toifali restoran

D. Milliy restoran

199. Milliy oshxona restoranlarga ta’rif to‘g‘ri berilgan qatorni belgilang.

A. Bularni etnik oshxonalar deb ham atashadi. Bunday etnik (yoki etnografik) ovqatlantirish korxonalari turistlar tomonidan katta qiziqish bilan foydalaniladi.

B. Bunga, biron-bir tipda, masalan, tez, ommaviy, kundalik xizmat ko‘rsatish yoki milliy taomlar tayyorlashga ixtisoslashgan restoranlar kiradi.

C. Bu restoranlar keng tanlovdagi taomlar, yuqori darajadagi oshxonalar bilan ajralib turadi.

D. Bu biron-bir mavzu, yo‘nalish bo‘yicha masalan, musiqa eshitish, futbol tomosha qilishni tashkil etadi.

200. Kafega to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Mijozlar ovqatlanishi va dam olishini ta’minlaydigan, firma va buyurtma taomlar mijozlarga yetkazib beradigan ovqatlanish maskani.

B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan joy.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan joy.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladigan joy.

201. Muzqaymoq kafesiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Dam olish uchun eng gavjum joy hisoblanib, asosan muzqaymoq va uning turli xildagi assortimentlarni taklif qiladigan joy.
B. Mijozlar ovqatlanishi va dam olishini ta’minlaydigan, firma va buyurtma taomlarni mijozlarga yetkazib beradigan ovqatlanish maskani.
C. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan joy.
D. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan joy.

202. Aerovokzallarda yo‘lovchilar oqimi nechta bo‘lganda kafe faoliyati nazarga tutiladi?

A. 50 kishidan 400 kishigacha
B. 50 kishidan 100 kishigacha
C. 50 kishidan 200 kishigacha
D. 50 kishidan 250 kishigacha

203. Bar qanday korxona?

A. Kichkina restoran bo‘lib, keng assortimentda har xil ichimliklarni taklif etadigan ovqatlantirish maskani.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan ovqatlantirish maskani.
C. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladigan ovqatlantirish maskani.
D. Shahar ichida joylashgan bo‘lib, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan ovqatlantirish maskani.

204. Barlar odatda qayerlarda joylashadi?

A. Ma’muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda, restoran, kafe, mehmonxonalar qoshida ochiladi.
B. Katta yo‘l chorrahalarida, yirik avtostansiyalarda joylashadi, sayyohlar ovqatlanib hordiq chiqaradilar.
C. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘ladi va yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladi.
D. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradi.

205. Sut mahsulotlari barlariga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Sut va sariyog‘ kokteyllar bilan birga taomnomasida buterbrod, pishloq, kolbasa, bir necha xil sutli taomlar, qandolat mahsulotlari va ichimliklar bo‘ladi.
B. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradi.
C. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradi.
D. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.

206. Ho‘l meva barlariga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Ovqatlantirish korxonalarining yangi bir turi bo‘lib, ijtimoiy vazifalarni hal qilishga qaratilgan, alkogol ichimliklar iste’molini kamaytirish nazarda tutilgan tadbir sifatida paydo bo‘lgan.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan.
C. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladi.
D. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.

207. Disko barlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Kunduz kunlari kafe sifatida isholib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o‘taydi.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladi.

208. Ekspress barlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bir zumda xizmat qilish savdo markazlarida, mehmonxona va vokzallarda faoliyat ko‘rsatadi.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan bo‘ladi.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydi.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladi.

209. Pivo barlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Maxsus joylarda pivo qo‘yib sotiladigan yoki shishalarda beriladigan joy.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan joy.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan joy.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladigan joy.

210. Gazak barlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Maxsus peshtaxta bilan jihozlangan, ochiq sovutgich vitrinasiga ega ovqatlantirish maskani.
B. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradigan ovqatlantirish maskani.
C. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘lib, yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladigan ovqatlantirish maskani.
D. Ma’muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda, restoran, kafe, mehmonxonalar qoshida ochilgan ovqatlantirish maskani.

211. Vino barlariga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Yengil ovqatlantirish va har xil turdagi ichimliklar taklif etiladigan joy.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan joy.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan joy.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladigan joy.

212. Gril barlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Gril barda mijoz tansiq va noyob taomlarni buyurtma qiladigan va tez xizmat ko‘rsatiladigan joy.
B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan joy.
C. Shahar ichida joylashgan bo‘ladi, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan joy.
D. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladigan joy.

213. Oshxonaga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Tegishli mijozlar talabini qondirish, oziq-ovqatlar iste’mol qilinadigan umumiy ovqatlantirish maskani.
B. Bir necha salon restoranlarga, bufetlar, barlar, jihozlangan oshxonalarga ega.
C. Murakkab tarzda tayyorlangan taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan ovqatlantirish korxonasidir.
D. Ommaviy dam olish joylari hisoblanadi.

214. Oshxonalar bir-biridan qanday farqlanadi?

A. Xizmat ko‘rsatiladigan mijozlar bilan
B. Menyusi bilan
C. Ichimliklar turi bilan
D. Xizmat turlari bilan

215. Tamaddixonaga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Taomlar assortimenti cheklangan ovqatlantirish maskani.

B. Turistlar va yo‘lovchilarga xizmat qilishga mo‘ljallangan ovqatlantirish maskani.
C. Shahar ichida joylashib, belgilangan ma’lum soatlardagina ishlaydigan ovqatlantirish maskani.
D. Ma’muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda, restoran, kafe, mehmonxonalar qoshida ochilgan ovqatlantirish maskani.

216. Bufetlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Ovqat mahsulotlarini sotishga mo‘ljallangan savdo do‘koni.
B. Taomlar assortimenti cheklangan ovqatlantirish maskani.
C. Ma’muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda, restoran, kafe, mehmonxonalar qoshida ochilgan ovqatlantirish maskani.
D. Tegishli mijozlar talabini qondiradigan, oziq-ovqatlar iste’mol qilinadigan ovqatlantirish maskani.

217. Kupe-bufetlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bir kecha-kunduzdan kam yo‘l yuradigan poyezdlarda tashkil etiladigan ovqatlantirish maskani.
B. Asosan ertalabki nonushta tayyorlab beradigan ovqatlantirish maskani.
C. Temiryo‘l, aerovokzallarda joylashgan bo‘ladi va yo‘lovchilarga kecha-yu kunduz xizmat qiladigan ovqatlantirish maskani.
D. Shahar markazida joylashgan bo‘ladi va to‘y bazmlarni tashkillashtiradigan ovqatlantirish maskani.

218. Qahvaxonalarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Iste’molchilarga keng assortimentli qahva ichimligi va shirinliklarni tavsiya qiladigan maxsus korxona.
B. Aholiga har xil taom va qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, qo‘shimcha boshqa oziq-ovqat mahsulotlarini sotadi joy.
C. Dam olish uchun eng gavjum joy hisoblanib, asosan muzqaymoq va uning turli xildagi assortimentlarni taklif qiladigan joy .
D. Mijozlar ovqatlanishi va dam olishini ta’minlaydigan, firma va buyurtma taomlarni mijozlarga yetkazib beradigan ovqatlanish maskani.

219. Toifa degan nom qaysi ovqatlantirish korxonalariga beriladi?

A. Restoran va barlarga
B. Faqat oshxonaga
C. Faqat barga
D. Faqat restoranga

220. Ovqatlantirish korxonalarining qanday toifalari mavjud?

A. Lyuks va birinchi toifali
B. Faqat lyuks
C. Faqat o‘rta toifa
D. Faqat oliy

221. Qaysi ovqatlantirish korxonalari toifalarga bo‘linmaydi?

A. Kafe, oshxona, tamaddixonalar
B. Faqat oshxona
C. Faqat bar
D. Faqat restoran

222. Lyuks toifa standart bo‘yicha qaysi ovqatlantirish korxonalariga beriladi?

A. Restoran va barlarga
B. Faqat oshxonaga
C. Faqat barg
D. Faqat restoranga

223. Lyuks toifadagi restoranlarda qanday qo‘shimcha xizmatlar bo‘lishi shart?

A. Bayram taomlari tayyorlash va xizmat uyushtirish, ma’lum muddatga joyni band qilib qo‘yish, mijoz iltimosiga ko‘ra taksi chaqirib berish va h.k.
B. Faqat to‘y bazmlarini uyushtirish uchun xizmat qiladi.
C. Faqat banket va konferensiyalarni tashkil qiladi.
D. Uyga taom buyurtma qabul qiladi.

224. Oliy toifa nomi qaysi ovqatlantirish korxonalariga beriladi?

A. Restoran va barlarga
B. Faqat oshxonaga
C. Faqat barga
D. Faqat kafega

225. Restoranlarning mashhur bo‘lishida qanday asosiy omil rol o‘ynaydi?

A. Joylashgan joyi
B. Nomi
C. Taomnomasi
D. Narxi

226. Restoranda majmuali guruhlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish-tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi.
B. Korxonalar, tashkilotlar, muassasalar yoki malakali guruhlarning asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.
C. Ma’muriy hokimiyatga ega bo‘lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert hisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.
D. Tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish to‘g‘risida qarorlar qabul qiladilar.

227. Restoranda maxsus guruhlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bir sohada ishlovchilarnigina birlashtirib, bularga oshpazlar, qandolatchilar, yuk ortuvchilar, ofitsiantlarni misol qilish mumkin.
B. Oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish-tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi.
C. Korxonalar, tashkilotlar, muassasalar yoki malakali guruhlarning asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.
D. Tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish to‘g‘risida qarorlar qabul qiladilar.

228. Restoranlarni boshqarishga nimalar kiradi?

A. Ovqatlantirish korxonasi va uning filiallari ustidan umumiy rahbarlik; xodimlarni texnologik va texnik jihatdan tayyorlash; hisob va moliya faoliyati; texnik va ishlab chiqarish ta’minoti
B. Ishlab chiqarish va xizmatchi xodimlarni texnologik va texnik jihatdan tayyorlash
C. Hisob va moliya faoliyati; texnik va ishlab chiqarish ta’minoti
D. Ishlab chiqarish va xizmatchi xodimlarni texnologik va texnik jihatdan tayyorlash; texnik-iqtisod bo‘yicha rejalashtirish

229. Restoranning ishlab chiqarish bo‘yicha mudiri vazifasi qaysi qatorda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Ishlab chiqarish korxonalari ishiga rahbarlik qiladi.
B. Etiket qoidalari, dunyo ovqatlantirish madaniyatini biladi.
C. Ovqatlantirishning barcha turlari bo‘yicha mijozlarga xizmat ko‘rsatadi.
D. Xodimning o‘z ustida doimo ishlashi va yangiliklardan xabardor bo‘lishini nazorat qiladi.

230. Mehmonxonalarda qanday ovqatlanish korxonalari mavjud bo‘ladi?

A. Restoran, qahvaxona
B. Qahvaxona
C. Fast-food
D. Oshxona

231. “Food and beverage” bo‘limi direktoriga kimlar bo‘ysunadi?

A. Oshxona, restoranlar, barlar, banket xizmati, nomerlarda xizmat ko‘rsatish bo‘limi
B. Qabul qilish xizmati, xo‘jalik xizmati xodimlar va farroshlar, kirxona
C. Bosh muhandis, xavfsizlik xizmati va xodimlar bo‘limi
D. Kontroller, marketing va sotuvlar bo‘limi menejeri

232. “Food and beverage” bo‘limi xodimlari tarkibini aniqlang.

A. Bo‘lim menejeri, ofis sekretari, restoran banket menejerlari, supervayzerlar, ofitsiantlar, xostes, barmenlar, xonalarda xizmat ko‘rsatishga buyurtma qabul qiluvchi kassir, bosh oshpaz, oshpazlar, qandolatchilar, idish-tovoq yuvuvchilar
B. Supervayzerlar, ofitsiantlar, xostes, barmenlar, xonalarda xizmat ko‘rsatishga buyurtma qabul qiluvchi
C. Kassir, bosh oshpaz, oshpazlar, qandolatchilar, idish-tovoq yuvuvchilar
D. Bo‘lim menejeri, ofis sekretari, restoran banket menejerlari

233. “Food and beverage” bo‘limi xodimlari tarkibiga kimlar kirmaydi?

A. Belboy, animator
B. Kassir, bosh oshpaz, qandolatchi, idish-tovoq yuvuvchi
C. Restoran banket menejeri, ofitsiant
D. Supervayzer, xostes

234. Restoranlar jamoasining asosiy qismi kimlar hisoblanadi?

A. Oshpazlar brigadalari, ofitsiantlar
B. Oshpazlar brigadalari
C. Hisobchi va ofitsiantlar
D. Ofitsiantlar

235. Restoran biznesi egasi yoki sohibi kim deb ataladi?

A. Restorator
B. Oshpaz
C. Shef-povar
D. Boshqaruvchi

236. Restoran biznesi egasi yoki sohibi qaysi so‘zdan kelib chiqqan?

A. Fransuzcha

B. Ruscha
C. Lotincha
D. Inglizcha

237. Restoran atamasi qaysi xalq tomonidan topilgan?

A. Fransuzlar
B. Inglizlar
C. Rossiyaliklar
D. Greklar

238. Metrdotelning vazifalari to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. Ovqatlantirish korxonasida xizmat ko‘rsatish qoidalari, me’yoriy hujjatlar, xizmatlarga qo‘yiladigan talablar va sertifikatsiyalash kabilarni bilishi
B. Vino assortimentini tanlash bo‘yicha malakaga ega bo‘lishi
C. Oshxonaga berilgan buyurtmalar o‘z vaqtida tayyor bo‘lishini nazorat qilishi
D. Restoranga xodimlar tanlashda, ofitsiantlikka xohish bildiruvchilar oldiga asosan samimiylik, sofdillik va odamlarga hurmat kabi muhim talablarni qo‘yishi

239. Restoran zalida amalga oshirilayotgan barcha jarayonlarga kim javobgar bo‘ladi?

A. Metrdotel
B. Ofitsiant
C. Shveytsar
D. Direktor

240. Quyidagi ta’riflardan qaysi biri somolega tegishli?

A. Vino assortimentini tanlash bo‘yicha rahbariyat bilan maslahatlashadi.
B. Oshxonaga berilgan buyurtmalar o‘z vaqtida tayyor bo‘lishini kuzatadi.
C. xamir, pishiriq mahsulotlari yoki desert mahsulotlarini tayyorlash uchun javob beradigan xodim hisoblanadi.
D. Korxona va omborxona ishlari uchun javob beradi.

241. Restoranda mijoz bilan muloqot qiluvchi asosiy xodim kim?

A. Ofitsiant
B. Menejer
C. Supervayzer
D. Direktor

242. Shef-oshpaz o‘z vakolati doirasida bilishi kerak bo‘lgan vazifalar to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni toping.

A. Ovqatlantirish korxonalari faoliyatiga tegishli bo‘lgan davlat tomonidan ishlab chiqilgan qarorlar, buyruqlar va boshqa me’yoriy hujjatlarni yaxshi bilishi

B. Taom tayyorlash bo‘yicha tajribaga egaligi

C. Milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarini berish qoidalari va ularga bezak berishni bilishi

D. Xorijiy tilni xalqaro muloqot darajasida va malakaga oid atamalarni bilishi

243. “Xushmuomalali uning yuzidan, chehrasidan ko‘rinib turishi, bo‘yi-basti o‘rtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad-qomat restoran zalining husniga husn qo‘shadi”. Ushbu ta’rif restoranning qaysi xodimiga tegishli?

A. Ofitsiant

B. Bosh oshpaz

C. Metrdotel

D. Oshpaz

244. Ofitsiant tamoyillari qaysilar hisoblanadi?

A. Kasbiy burchni yuqori darajada anglash, mehnatga ijobiy munosabatda bo‘lish, do‘stona o‘zaro yordam muhiti

B. Kasbiy burchni yuqori darajada anglash, mehnatga ijobiy munosabatda bo‘lish, haqiqatparvarlik

C. Mehnatga ijobiy munosabatda bo‘lish, o‘rtoqlarcha o‘zaro yordam muhiti, to‘g‘riso‘zlik va izlanuvchanlik

D. Xushmuomalali, to‘g‘ri so‘zlik, o‘rtoqlarcha o‘zaro yordam muhiti

245. Taom iste’moli uchun asosiy anjomlarni to‘g‘ri ko‘rsating.

A. Pichoq, sanchqi va qoshiq

B. Pichoq

C. Sanchqi

D. Qoshiq

246. Moltonning vazifasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Uning asosiy vazifasi himoyadir.

B. U restoran zali manzarasiga, uning badiiy bezagiga mos kelishi lozim.

C. Oddiy dasturxon vazifasini bajaradi.

D. Bezak maqsadida ishlatiladi.

247. Dasturxonga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Moltonning ustidan to‘shaladigan asosiy buyum bo‘lib, u restoran zali manzarasiga, uning badiiy bezagiga mos kelishi lozim.

B. Uning asosiy vazifasi himoyadir.

C. Oddiy dasturxon vazifasini bajaradi.

D. Bezak maqsadida ishlatiladi.

248. Naperonga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Dasturxoning ustidan to‘shalib, uning vazifasi ham himoya ham bezakdir.

B. Moltonning ustidan to‘shaladigan asosiy buyum sifatida ishlatiladi.

C. Uning asosiy vazifasi himoyadir.

D. Oddiy dasturxon vazifasini bajaradi.

249. Bilakka tashlab yuradigan sochiqlarning vazifasi to‘g‘ri ko‘rsatilgan qatorni belgilang.

A. Bilak sochiqchasi ofitsiant qo‘lini issiqdan saqlash va kir bo‘lishini oldini olish uchun ishlatiladi.

B. Yordamchi mato vazifasini bajaradi.

C. Bezak maqsadida ishlatiladi.

D. Taom iste’mol qilish uchun ishlatiladi.

250. Turistlarni “A la carte” usulida ovqatlantirishni aniqlang.

A. Turistlarni o‘zlari tanlaydi.

B. Turistlarga menyu taklif qilinadi.

C. Turistlar buyurtma berishadi.

D. Turistlar o‘zlari tanlaydi va buyurtma berishadi.

251. “Table d’Hôte” taomnomasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi.

B. Taomnoma navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi.

C. Turistlar uchun maxsus tayyorlanadi, bahosi uncha qimmat bo‘lmaydi.

D. Taomnomada har biri alohida narxga ega porsiyali taomlardan iborat bo‘ladi.

252. “Dyu jur” taomnomasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi.

B. Har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi.

C. Turistlar uchun maxsus tayyorlanadi, bahosi uncha qimmat bo‘lmaydi.

D. Taomnomada har biri alohida narxga ega porsiyali taomlardan iborat bo‘ladi.

253. Kunlik ratsion taomnomasiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Turli xildagi festival, tashriflar, forumlar, turistlar hamda delegatsiya a’zolari uchun tuziladi.

B. Navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi.

C. Har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi.

D. Turistlar uchun maxsus tayyorlanadi, bahosi uncha qimmat bo‘lmaydi.

254. Restoranda tayyorgarlik ishlari nima deb ataladi?

A. Mise en place

B. Prepare

C. Study

D. Process

255. Turistlarni ovqatlantirishdagi eng ommaviy usulni aniqlang.

A. Shved stoli

B. A la carte

C. To‘liq pansion

D. Yarim pansion

256. Mehmonxonadagi qanday nonushta turlarini bilasiz?

A. Kontinental, Ingliz, Amerikancha, Shampan vinosi bilan kechikkan nonushta

B. Table dot, Apart, Nemischa

C. A la carte, Shampan vinosi bilan, Apart

D. Ingliz, kechikkan, Shampan vinosi bilan

257. “All included” ta’rifiga nimalar kiradi?

A. Yashash haqi, ko‘p marta ovqatlanish, ko‘ngilochar vositalarning hammasi (yoki ko‘pchiligi), bardagi ichimliklar kiradi.

B. Yashash haqi va uch (yoki to‘rt) mahal ovqatlanish kiradi.

C. Yashash haqi, nonushta va tushlik yoki kechki ovqat kiradi.

D. Yashash uchun haq va nonushtaga kiradi.

258. Room and breakfast tarifga kiritilgan nonushta necha xil bo‘lishi mumkin?

A 3 xil

B 4 xil
C 2 xil
D 5 xil

259. Turistlarni ovqatlantirishda to‘liq pansionni aniqlang (Full Bread-American Plan FB).

A. Joylashtirish va uch marotaba ovqatlantirish
B. Joylashtirish va bir marotaba ovqatlantirish
C. Joylashtirish va ikki marotaba ovqatlantirish
D. Faqat joylashtirish

260. Ovqatlantirishning pansion usuliga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Qimmatbaho xizmat ko‘rsatish variantlarida butun kun davomida, hattoki, tunda istalgan vaqtda va istalgan miqdorda ovqatlantirish hamda ichimliklar ichish imkoniyati mavjud bo‘ladi.
B. Yarim pansionda (ikki marta ovqatlantirish) ertalabki nonushta va tushlik yoki kechki ovqatlantirish tashkil etiladi.
C. Bu usul bo‘yicha mijozlar o‘z xohishlariga asosan taomlarni tanlaydilar.
D. Ovqatlantirish xizmatida bunday usuldan foydalanilmaydi.

261. Ovqatlantirishning yarim pansion usuliga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Yarim pansionda (ikki marta ovqatlantirish) ertalabki nonushta va tushlik yoki kechki ovqatlantirish tashkil etiladi.
B. Bu uch martalik ovqatlantirish usuli bo‘lib, qimmatbaho xizmat ko‘rsatish variantlarini taklif etadi.
C. Butun kun davomida, hattoki, tunda istalgan vaqtda va istalgan miqdorda ovqatlantirish hamda ichimliklar ichish imkoniyati mavjud bo‘ladi.
D. Bu usul bo‘yicha mijozlar o‘z xohishlariga asosan taomlarni tanlaydilar.

262. Turistlarni ovqatlantirishda yarim pansion mohiyatini aniqlang (Half Bjard-Modifred American Plan).

A. Joylashtirish va bir marotaba ovqatlantirish
B. Joylashtirish va ikki marotaba ovqatlantirish
C. Joylashtirish va nonushta qoldirish
D. Joylashtirish va kechki ovqatlantirish

263. Xizmat darajasi to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. Restoran xodimlarining mijozlarga hurmat bilan munosabatda bo‘lishi
B. Taomlar haqida mijozlarga to‘la va ishonarli axborotlar berish

C. Tabiiy manzarali o‘simliklar va yangi gullarning mavjudligi
D. Xushmuomalali bilan mijozlarni kutib olish va tez til topishish

264. Furshet-banketga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar va shartnomalar imzolanishida o‘tkaziladi.
B. Konferensiya, yarmarka va yig‘ilish qatnashchilari uchun tashkil qilinadi.
C. Tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.
D. To‘ylarga xizmat ko‘rsatish uchun tashkil qilinadi.

265. Kokteyl banketga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Konferensiya, yarmarka va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl banket tashkil qilinadi.
B. Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o‘tkaziladi.
C. Tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.
D. To‘ylarga xizmat ko‘rsatish uchun tashkil qilinadi.

266. Choy banketiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Choy banketlar tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.
B. Konferensiya, yarmarka va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl banket tashkil qilinadi.
C. Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar va shartnomalar imzolanishida o‘tkaziladi.
D. Tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.

267. To‘y banketiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. To‘ylarga xizmat ko‘rsatish uchun tashkil qilinadi.
B. Choy banketlar tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.
C. Konferensiya, yarmarka va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl banket tashkil qilinadi.
D. Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar va shartnomalar imzolanishida o‘tkaziladi.

268. Ofitsiantlarning to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlarda bitta ofitsiant nechta mehmonga xizmat qiladi?

A. 2-4 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi.
B. 10 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi.
C. 1 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi.
D. 6 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi.

269. Norasmiy banketlarga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Xizmat ko‘rsatish shakli yubiley, oilaviy tantana va boshqa tadbirlarda beriladigan taomlar yoki oddiy mehmondorchilik tarzida tashkil etilishi mumkin.

B. Choy banketlar tug‘ilgan kunlar va boshqa tantanalarda o‘tkaziladi.

C. Konferensiya, yarmarka va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl banket tashkil qilinadi.

D. Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar va shartnomalar imzolanishida o‘tkaziladi.

270. Tarelkaning cheti stol chetidan necha sm ichkarida bo‘ladi?

A. 2 sm ichkarida bo‘ladi.

B. 4 sm ichkarida bo‘ladi.

C. 6 sm ichkarida bo‘ladi.

D. 5 sm ichkarida bo‘ladi.

271. Banketda 6-8 o‘ringa nechta ofitsiant xizmat ko‘rsatadi?

A. 2 ofitsiant

B. 1 ofitsiant

C. 3 ofitsiant

D. 4 ofitsiant

272. Banket kokteylda 1 nafar ofitsiantga nechta mijoz to‘g‘ri keladi?

A. 10-15 kishi

B. 20 kishi

C. 15 kishi

D. 24 kishi

273. Anjumanlar, konferensiyalar tashkil etilganda bitta ofitsiant nechtagacha mehmonga xizmat qilishi kerak?

A. Bir ofitsiant kamida 8 ta mehmonga xizmat qilishi kerak.

B. Bir ofitsiant kamida 4 ta mehmonga xizmat qilishi kerak.

C. Bir ofitsiant kamida 10 ta mehmonga xizmat qilishi kerak.

D. Bir ofitsiant kamida 6 ta mehmonga xizmat qilishi kerak.

274. Servirovka degan so‘zning ma’nosi qanday ma’noni anglatadi?

A. Ovqatlanishga tayyorgarlik degan ma’noni anglatadi.

B. Borish, yetib olish degan ma’noni anglatadi.

C. To‘yib ovqatlantirish degan ma’noni anglatadi.

D. Restoranga kirish degan ma’noni anglatadi.

275. Skatert stol chetidan necha sm tushib turishi kerak?

A. 25-30 sm

B. 20 sm

C. 35 sm

D. 15 sm

276. “Kuvert” qaysi so‘zdan olingan?

A. Fransuzcha so‘zdan

B. Inglizcha so‘zdan

C. Lotincha so‘zdan

D. Italyancha so‘zdan

277. “Kuvert” qanday ma’noni anglatadi?

A. Qoplangan

B. Mavjud

C. Bezatilgan

D. Tayyorlangan

278. “Kuvert” fransuzchada “qoplangan” degan ma’noni anglatganda nima nazarda tutiladi?

A. Bezatilgan stolda bir kishi uchun mo‘ljallangan oshxona idish-tovoq va anjomlari majmuasidir

B. Savdo zalini tozalashning so‘nggi bosqichi

C. Stol va stullar o‘rnini almashtirish va tozalash

D. Dasturxon bezatish, ovqatlantirish uchun kerakli anjomlarni stol ustiga standart asosda qo‘yish demakdir

279. Ziravorlar solingan idishchalarda tuz va garmdorini stolga joylashtirish tartibini belgilang.

A. Ziravorlar solingan idishchalarda tuz chap tomonda, garmdori o‘ng tomonda bo‘ladi.

B. Stol markazida bo‘ladi.

C. Mijoz ta’biga qarab olib kelinadi.

D. Tuz va garmdori qo‘yilmaydi.

280. Ryumkalarni stollarga joylashtirish tartibi to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

A. O‘ngdan chapga tomon qo‘yiladi.

B. Chapdan o‘ngga tomon qo‘yiladi.

C. Faqat chapga qo‘yiladi.

D. Faqat o‘ngga qo‘yiladi.

281. Menajnitsa qanday oshxona anjomi?

A. Tuz, qalampir va ziravorlar uchun mo‘ljallangan maxsus oshxona anjomi

B. Oshxona anjomlari saqlanadigan idish

C. Oshxona dasturxoni va sochiqlarni yuvish anjomi

D. Stol ustiga qo‘yish uchun mo‘ljallangan maxsus anjomlar

282. Firma taomi deb nimaga aytiladi?

A. Maxsus retseptura bo‘yicha bir korxonada ishlab chiqariladigan taomlar

B. Oshpazlar uyushmasi tavsiyasi bo‘yicha ishlab chiqariladigan taomlar

C. Maxsus oshpazlar ishtirokida tayyorlanadigan taomlar

D. Maxsus retsept asosida ofitsiantlar taklif etadigan taomlar

283. Mijozlarni kutib olish madaniyatiga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Xushmuomalali bilan mijozlarni kutib olish va tez til topishish

B. Tabiiy manzarali o‘simliklar va yangi gullarning mavjudligi

C. Taomlar haqida mijozlarga to‘la va ishonarli axborotlar berishi

D. Ofitsiantlar buyurtirilgan taomga mos ichimlik tavsiya etishni bilishi

284. Mijozlar buyurtmalarini bajarishga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni belgilang.

A. Taomlar haqida mijozlarga to‘la va ishonarli axborotlar berish

B. Ofitsiantlar buyurtirilgan taomga mos ichimlik tavsiya etishni bilishi

C. Xushmuomalali bilan mijozlarni kutib olish va tez til topishish

D. Tabiiy manzarali o‘simliklar va yangi gullarning mavjudligi

285. Ofitsiantlarga kerak bo‘ladigan asbob-uskunalar ro‘yxati to‘g‘ri keltirilgan javobni toping.

A. Avtoruchka, ochqich, dastro‘mol, zalda chekishga ruxsat bo‘lsa gugurt yoki zajigalka

B. Ochqich, bloknot, gugurt yoki zajigalka

C. Avtoruchka, zalda chekishga ruxsat bo‘lsa gugurt yoki zajigalka, qo‘shimcha anjomlar

D. Dastro‘mol, ochqich, bloknot va boshqalar

286. Buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida mijozlar tarelkasiga solib berish qaysi usulga kiradi?

A. Fransuz usuli

B. Rus usuli

C. Inglizcha usul

D. Yaponcha usul

287. Fransuz usuli bo‘yicha hamma taomlar qaysi tomondan qo‘yiladi?

A. Chapdan taom qo‘yiladi.

B. O‘ngdan taom qo‘yiladi.

C. Mijozning o‘zi oladi.

D. Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo‘yiladi.

288. Fransuz usuli bo‘yicha xizmat qilish texnikasi qaysi qatorda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Taom solish anjomlari-oshxona qoshiqlari, sanchqilar, kurakchalar, qisqichlar olib kelingan taomda bo‘ladi.

B. Buyurilgan taomlarni anjomlar bilan birga stolga qo‘yiladi.

C. Idish qopqog‘i va kosalar maxsus tarelkalarga qo‘yiladi.

D. Taomlarni mijozlarning o‘zlari solib oladi.

289. Mijoz stoliga bitta idishda ovqat keltirib taqsimlash qaysi usulga kiradi?

A. Rus usuli

B. Fransuz usuli

C. Inglizcha usul

D. Yaponcha usul

290. Ruscha usul bo‘yicha xizmat qilish texnikasi qaysi qatorda to‘g‘ri ko‘rsatilgan?

A. Buyurilgan taomlar anjomlar bilan birga stolga qo‘yiladi va tarelkalarga solinadi.

B. Taomlarni mijozlarning o‘zlari solib oladi, ofitsiant yordam berib turadi.

C. Idish qopqog‘i va kosalar maxsus tarelkalarga qo‘yiladi.

D. Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo‘yiladi.

291. Ruscha usul bo‘yicha hamma taomlar qaysi tomondan qo‘yiladi?

A. Taomlarni mijozlarning o‘zlari solib oladi, ofitsiant yordam berib turadi.

B. Taom solish anjomlari oshxona qoshiqlari, sanchqilar, kurakchalar, qisqichlar olib kelingan taomda bo‘ladi.

C. Idish qopqog‘i va kosalar maxsus tarelkalarga qo‘yiladi.

D. Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo‘yiladi.

292. Inglizcha usul bo‘yicha hamma taomlar qaysi tomondan qo‘yiladi?

A. O‘ng tomondan qo‘yiladi.

B. Chapdan taom qo‘yiladi.

C. Ovqatlarni mijozlarning o‘zlari solib oladi.

D. Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo‘yiladi.

293. Servis xizmatining sifati qanday baholanadi?

A. Xizmat koʻrsatish standartlari talablarini va ishning amaldagi holatini qiyoslash yoʻli orqali
B. Uskunalarning sifatli ishlash yoʻli orqali
C. Jihozlarning ishga yaroqliligini tekshirish usuli orqali
D. Jihozlar majmuasining alohida elementlarini tekshirish yoʻli orqali

294. Oʻzbekiston Respublikasi Bosh sanitariya shifokori kim tomonidan tayinlanadi?

A. Oʻzbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi
B. Oʻzbekiston Respublikasi Bosh Vaziri
C. Viloyat hokimi
D. Oʻzbekiston Respublikasi Sogʻliqni Saqlash Vazirligi

295. Ofitsiantning shaxsiy gigiyenasiga toʻgʻri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A. Ofitsiantlar koʻp harakatlarni mijozlar oldida, ularning koʻz-oʻngida bajaradi, shuning uchun qoʻllarida ham hech qanday nuqson boʻlmasligi
B. Taom tayyorlash boʻyicha tajribaga egaligi
C. Chet el oshxonasi taomlariga chiroyli bezak bera olishi
D. Malaka oshirish kurslariga qatnashish

296. Restoran va ovqatlantirish korxonalari xodimlarining sanitariya-gigiyena holatini kim nazorat qiladi?

A. Restoran direktori yoki menejeri
B. Boʻlim boshligʻi
C. Ofitsiantlar boshligʻi
D. SES rahbari

297. Restoran va ovqatlantirish korxonalari xodimlarining ish vaqtida man etiladigan narsalar toʻgʻri koʻrsatilgan javobni toping.

A. Taqinchoqlar va soatni taqib ishlash
B. Gugurt
C. Qoʻl sochiq
D. Telefon

298. Muomala madaniyatining tashqi koʻrinishini nima belgilaydi?

A. Estetik did va fahm-farosat
B. Axloqiy ong
C. Siyosiy qarashlar
D. Muloqot uslubi

299. Mehmonxona xodimi odob qoidalariga rioya qilganda, qanday muhit yaratiladi?

A. Ijobiy
B. Rasmiy
C. Qat’iy
D. Ogohlantiruvchi

300. Muloqotda “Bilmayman” deb javob berish nimani anglatadi?

A. Ishonchni o‘ldirish
B. Professional yondashuv
C. Oson yechim
D. Madaniyat ko‘rsatkichi

301. Suhbat davomida qanday imo-ishoradan foydalanish tavsiya etilmaydi?

A. Stolni taqillatish
B. Ko‘z bilan qarash
C. Tabassum qilish
D. Qo‘lni ko‘krakka qo‘yish

302. Muloqot davomida kim birinchi qo‘l uzatishi kerak?

A. Ayol kishi
B. Erkak kishi
C. Lavozimi yuqori shaxs
D. Har qanday tomon

303. Muomala madaniyatida ochiq yuzlilik qanday ta’sir ko‘rsatadi?

A. Ijobiy aloqani kuchaytiradi
B. Muhitni rasmiylashtiradi
C. Munosabatlarni buzadi
D. Vaziyatni murakkablashtiradi

304. Xodimlarning tashqi ko‘rinishi qanday bo‘lishi kerak?

A. Tashkilot talablariga mos
B. Qiziqarli va jozibador
C. Oddiy va e’tiborsiz
D. Rang-barang va shov-shuvli

305. Suhbatda ishonchli sharoit yaratishda nima muhim?

A. Xonaning keng va yorqin bo‘lishi
B. Ovozning balandligi
C. Formal javoblar

D. Xushmuomalalikni cheklash

306. Suhbat oxirida nima qilish kerak?

A. Rahmat aytish va xayrlashish
B. Jim ketish
C. Tanqidiy gapirish
D. So‘zsiz chiqib ketish

307. Salomlashish vaqtida qanday holat o‘rinli?

A. Yuzga qarab tabassum qilish
B. Qattiq va qat’iy gapirish
C. Salom bermaslik
D. Qo‘pol munosabat

308. Yuzma-yuz suhbatda nima qilinmasligi kerak?

A. Stolga tirsak qo‘yish
B. Do‘stona tabassum qilish
C. Qo‘l uzatish
D. Suhbatni tinglash

309. Suhbat jarayonida qaysi holat hurmatsizlik belgisi hisoblanadi?

A. Yoni bilan o‘tirish
B. Xushmuomalalik
C. Ko‘z bilan qarash
D. To‘g‘ri so‘zlash

310. “Siz majbursiz” degan ibora qanday almashtiriladi?

A. “Bunday qilganingiz ma’qul”
B. “Sizga majburiyat yuklanadi”
C. “Sizni tushundik”
D. “Majburlik mavjud emas”

311. Telefonda so‘zlashayotganda qanday ovozdan foydalanish maqsadga muvofiqdir?

A. Past ovoz
B. Yuqori ovoz
C. Keskin ovoz
D. Yoqimsiz ovoz

312. Telefon orqali gaplashishda qanday ibora noto‘g‘ri?

A. “Men qayerga tushdim?”
B. “Meni eshitganingiz uchun rahmat”
C. “O‘z ismingizni ayta olasizmi?”

D. “Bu mavzuni aniqlashtiraman”

313. Telefon orqali suhbatda xodimlar qanday gaplashishlari lozim?

A. Xushmuomalalik va tezkorlik bilan
B. Sukut saqlab
C. Faqat qisqa so‘zlar bilan
D. Baland ovozda va uzluksiz

314. Telefonda gaplashish qoidalariga ko‘ra, suhbat qancha davom etishi kerak?

A. 3-5 daqiqa
B. 10 daqiqa
C. 15 daqiqa
D. 1 daqiqa

315. Qo‘ng‘iroq qilishda qanday iboradan foydalanish tavsiya etilmaydi?

A. “Kim so‘rayapti?”
B. “Nima deb qo‘yay?”
C. “Men yordam bera olaman”
D. “Siz uchun aniqlab beraman”

316. Telefon orqali notanish odamga qo‘ng‘iroq qilganda, avvalo nima qilish lozim?

A. O‘zini tanishtirish
B. Suhbatni boshlash
C. Tanishishni kechiktirish
D. Suhbat mavzusini chetlab o‘tish

317. Qaysi holat suhbatning yakunlanganligini bildiradi?

A. Qog‘ozlarni yig‘ishtirish
B. Tanaffus qilish
C. Yangi mavzuga o‘tish
D. Suhbatni davom ettirish

318. Mehmon bilan muomala qilishda xodimlar qanday gaplashishlari kerak?

A. Muloyim va hurmat bilan
B. Qattiq ohangda
C. Tez-tez pand-nasihat qilish orqali
D. Jargondan foydalanib

319. Mehmonlar bilan muloqotda qanday masalalar muhokama qilinmasligi kerak?

A. Siyosat va din
B. Ovqatlanish tartibi
C. Dam olish rejasi
D. Ishdagi qiyinchiliklar

320. Xodimlar mehmonlar oldida qanday xatti-harakatlarni qilmasliklari kerak?

A. Tirsak bilan suyanish va qo‘pollik qilish
B. Mehmonlarga tabassum qilish
C. Mehmonlarning ismlarini bilib murojaat qilish
D. Mehmonlarning savollariga javob berish

ILOVALAR

1-ilova

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA BARCHA JOYLASHTIRISH VOSITALARI TURLARI BO‘YICHA QABUL QILINGAN DAVLAT STANDARTLARI

1. 1. O‘zbekiston Respublikasida joylashtirish vositalari bo‘yicha qabul qilingan davlat standartlarining ahamiyati

O‘zbekistonda turizm sohasi rivojlangani sari turizm xizmatlari va ularning sifatiga doir masalalar mohiyati ortib borayotgani kuzatilmoqda. Sifatni ta’minlash va uni jahon talablariga javob beradigan darajaga etkazish maqsadida turli darajadagi standartlar qabul qilish amaliyoti qo‘llanilib kelinmoqda.

Standart belgilangan obyektga qo‘yiladigan va vakolatli organlar tomonidan tasdiqlanadigan me’yorlar, qoidalar, talablarni belgilovchi me’yoriy hujjat hisoblanadi. U inson faoliyatining barcha sohalari-xizmat ko‘rsatish, fan texnika, ishlab chiqarish, sanoat, qishloq xo‘jaligi, qurilish, transport va boshqalarga taalluqli.

Turizm sohasida standartlashtirish O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi qoshidagi “Turizm sohasida standartlashtirish bo‘yicha Texnik qo‘mita” tomonidan ishlab chiqiladi. Texnik qo‘mita kotibiyati “Turizm xizmatlarini sertifikatlashtirish markazi” DUK tomonidan yuritiladi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi “O‘zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta’minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni asosida O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi tashkil etilgandan so‘ng standartlashtirish sohasida ham katta ishlar amalga oshirildi va yangi standartlar ishlab chiqish, mavjudlarini takomillashtirish bo‘yicha ishlar muntazam ravishda olib borilmoqda. Turizm sohasiga oid standartlar Bugungi kunga qadar turizm sohasida standartlashtirish bo‘yicha Texnik qo‘mita tomonidan 11 davlat standarti ishlab chiqildi va o‘rnatilgan tartibda “O‘zstandart” Agentligi tomonidan ro‘yxatga olindi. Bular:

O‘z DSt ISO 18513-“Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik”;

O‘z DSt 3220-“Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar”;

O‘z DSt 3296-“Turizm xizmatlari. Mehmonxonalar va o‘xshash joylashtirish vositalari.Tasniflash tizimi”;

O‘z DSt ISO 14785-“Turizm axborot byurolari. Turizm axboroti va qabul qilish xizmatlari. Talablar”;

O‘z DSt 3331-“Turizm xizmatlari.Turizm sohasida navigatsiya tizimining axborot belgilari.Umumiy talablar”;

O‘z DSt 3334-“Turizm xizmatlari. Musulmon mehmondo‘stligi. Talablar”; O‘z DSt 3336-“Turizm xizmatlari. Tourist-friendly. Talablar”;

O‘z DSt ISO 13009-“Turizm xizmatlari. Plyaj faoliyatiga doir talablar va tavsiyalar”;

O‘z DSt ISO18065-“Turizm xizmatlari. Qo‘riqlanadigan tabiiy hududlarning ma’muriyati tomonidan taqdim etiladigan, umumiy foydalanish uchun turizm xizmatlari. Talablar”;

O‘z DSt 3417-“Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalarida xizmat ko‘rsatadigan xodimlarga doir umumiy talablar”;

O‘z DSt 3418-“Turizm xizmatlari. Turoperator va turagentlar xodimlariga doir umumiy talablar”.[51]

O‘zbekiston Respublikasining O‘z DSt ISO 18513-“Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik” Davlat Standarti joylashtirish vositalari va ularda taqdim etiladigan xizmatlarga doir umumiy talablarni belgilaydi.[52] Ushbu standartda mehmonxonalar, jumladan ixtisoslashgan mehmonxonalarga oid quyidagi atamalar ta’riflari qo‘llanilgan:

1. Vaqtinchalik yashash: Tashrif buyuruvchilarning 12 oydan ko‘p bo‘lmagan ketma-ket muddatda yashashi.

2. Joylashtirish vositalari xizmatlarini bajaruvchi: Shaxsiy yoki ijaraga olingan moddiy bazada (bino, inshoot, inventar) joylashtirish vositalari xizmatlarini taqdim qiluvchi shaxs.

3. Iste’molchi (tashrif buyuruvchi): Joylashtirish vositalari xizmatlarini olish maqsadiga ega bo‘lgan yoki ulardan foydalanadigan yashovchi va xizmatlarning boshqa iste’molchilari.

[51] https://uzbektourism.uz/uz/newnews/view?id=875

[52] O‘z DSt 3220:2017. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar. «O‘zstandart» agentligi. Toshkent 2017

4. **Ixtisoslashtirilgan joylashtirish vositalari:** Belgilangan vazifasi, ixtisosligi, ish profili va/ yoki faoliyat yo‘nalishiga muvofiq, xususan turistik, sog‘lomlashtirish, sport, jismoniy-sog‘lomlashtirish, ta’lim va boshqa qo‘shimcha xizmatlarni taqdim qiluvchi joylashtirish vositalari.

5. **Nomer fondi:** Joylashtirish vositasida yashash uchun turar-joy xonalarining (nomerlarning) umumiy soni.

6. **Joylashtirish vositasidagi nomer:** Vaqtinchalik yashash uchun zarur bo‘lgan mebel, jihozlar va inventarli bir yoki bir necha turar-joy xonalari/uylar.

7. **Butik-otel:** Har bir nomeri noyob tarzda bezatilgan kichikroq mehmonxona.

8. **Rekreatsion xizmatlar:** Sog‘lomlashtirish, dam olish, joylashtirish, ovqatlanish, jismoniy-sog‘lomlashtirish xizmatlarini tashkillashtirish bo‘yicha xizmatlar va bo‘sh vaqtni tashkillashtirish xizmatlari majmui.

9. **Dam olish uyi, dam olish zonasi:** Joylashtirish, ovqatlanish, bo‘sh vaqtni tashkillashtirish va o‘yin-kulgu xizmatlarini taqdim qiluvchi, rekreatsion zonada joylashgan ixtisoslashgan joylashtirish vositasi.

10. **Kvartira:** Belgilangan sanitariya, yong‘inga qarshi, texnik talablarga javob beradigan, tashrif buyuruvchilar yashashi uchun mo‘ljallangan, ijaraga beriladigan, bir yoki bir necha yashash xonalaridan, shuningdek, iste’molchilarning yashash bilan bog‘liq bo‘lgan maishiy va boshqa ehtiyojlarini qondirish uchun mo‘ljallangan yordamchi xonalardan tashkil topadigan, ko‘p kvartirali uydagi yashash xonasi.

11. **Yashash uchun uy:** Belgilangan sanitariya, yong‘inga qarshi, texnik talablarga javob beradigan, tashrif buyuruvchilar yashashi uchun mo‘ljallangan, ijaraga beriladigan, bir yoki bir necha yashash xonalaridan, shuningdek, iste’molchilarning yashash bilan bog‘liq bo‘lgan maishiy va boshqa ehtiyojlarini qondirish uchun mo‘ljallangan yordamchi xonalardan tashkil topadigan, alohida yashash joyi.

12. **Kapsulali xostel:** Bir-birining ustida joylashgan, uncha katta bo‘lmagan yotoq katakchalarini o‘zida ifodalaydigan arzon joylashtirish vositasi.

1.2. O‘zbekiston Respublikasida joylashtirish vositalarining klassifikatsiyasi

O‘zbekiston Respublikasining O‘zDSt 3296-“Turizm xizmatlari. Mehmonxonalar va o‘xshash joylashtirish vositalari. Tasniflash tizimi” davlat standartida mamlakatimizda faoliyat ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan joylashtirish vositalari turlari va tasnifi, hamda ularga belgilangan talablar keltirilgan.

Mamlakatimizda joylashtirish vositalari klassifikatsiyasi O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasining “Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish markazi” Davlat unitar korxonasi tomonidan ishlab chiqilgan va O‘zbekiston standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi (“O‘zstandart” agentligi)ning *21.09.2017*-yil *05-881*-sonli qarori bilan tasdiqlangan O‘z DSt 3220:2017 davlat standarti asosida amalga oshiriladi.

O‘zDSt 3296 standartiga asosan har xil turdagi va xildagi joylashtirish vositalari quyidagilarga bo‘linadi:

Joylashtirish vositalarining klassifikatsiyasi bir necha sabablarga ko‘ra amalga oshiriladi va turistik dasturlarni shakllantirishda muhim omil ko‘rsatkich hisoblanadi. Ular:

- xaridorlarga ma’lumot berish uchun: bu orqali turist o‘zining yashash joyidan uzoqda bo‘lgan va yaqin kelajakda foydalanadigan tunash oyi haqida ma’lumotga ega bo‘lishi lozim.
- tur operatorlar va turistik agentliklar faoliyati uchun: ular o‘z mahsulotlarini (turpaketni) shakllantirayotganlarida o‘z kataloglarida taqdim etadilar.
- marketing va reklama vositalarini yaratish uchun: bu, birinchi navbatda, ularning yulduzlar tomonidan taqdim etiladigan “sertifikatlash platformasi”ga asosan, ular qancha yulduzlarga ega bo‘lishlari bilan o‘ziga xos xususiyatlarini va qo‘shimcha xizmatlarini ilgari surishi mumkin bo‘lgan mehmonxonalar uchun foydalidir. Bu mamlakat miqyosida ham foydali bo‘lib, o‘z tasniflash tizimini isloh qiladigan deyarli barcha mamlakatlar milliy turizm sifatini yuqori darajaga yetkazish istagi borligini namoyon qiladilar. shunday qilib, tasniflash tizimining o‘zi ham reklama qilish elementi bo‘lishi mumkin.
- mehmonxona mutaxassisligini kasbiy jihatdan ta’minlash uchun tasniflash tizimi sifatni o‘lchash vositasidan foydalanish. Bu esa turar-joy

birliklarining juda xilma-xilligi bilan ajralib turadigan bir sektorni izchil ravishda baholash imkonini beradi.

- ayrim mamlakatlarda tasniflash subsidiyalar berish yoki ayrim soliq imtiyozlari berish kabi davlat siyosatini amalga oshirish uchun havola sifatida xizmat qiladi.

Joylashtirish vositalari har xil turlari va xillari bo‘yicha farqlanadi. Unga ko‘ra joylashtirish vositalarining turlari va xillari quyidagicha belgilangan (1-jadvalda keltirilgan):

2-ilova

Har xil turdagi va xildagi joylashtirish vositalari

Joylashtirish vositalarining turlari	**Joylashtirish vositalarining xillari**
Mehmonxonalar va shunga o‘xshash joylashtirish vositalari	✓ Mehmonxonalar ✓ Apartotellar ✓ Apartamentlar majmui (qarorgoh) ✓ Lyuks nomerli mehmonxonalar ✓ Spa-mehmonxonalar ✓ Butik-otellar ✓ Motellar va b.
Ixtisoslash-tirilgan joylashtirish vositalari	*Sanatoriy-kurort joylashtirish vositalari:* ✓ sanatoriylar, ✓ pansionatlar, ✓ yashab davolanadigan shifoxonalar va b. *Dam olish va bo‘sh vaqtni tashkillashtirish uchun ixtisoslashtirilgan joylashtirish vositalari:* ✓ dam olish uylari/ markazlari/ zonalari, ✓ sport bazalari, ✓ ovchilar uyi, ✓ baliqchi uylari va b. *Bolalar va o‘smirlarning dam olishi, sog‘lig‘ini tiklashi va bo‘sh vaqtini tashkillashtirish uchun joylashtirish vositalari:* ✓ bolalar sanatoriylari, davolovchi pansionatlar, bolalar uchun sanatoriy-sog‘lomlashtirish va davolanish-sog‘lomlashtirish oromgohlari; ✓ bolalar oromgohlari/ dam olish markazlari; ✓ ixtisoslashtirilgan yoki muayyan xususiyatli bolalar oromgohlari/ dam olish markazlari (turistik, sog‘lomlashtirish, sport, o‘lkashunoslik, til o‘rganish, raqs, kompyuter, ilm olish, ekologik, jismoniy-sog‘lomlashtirish va b.);

	✓ turistik bazalar (bolalar va o‘smirlar turizmi, o‘lkashunoslik va ekskursiyalar, bolalar turistik bazalari, oromgohlar va b.). *Turistik ixtisoslashtirilgan joylashtirish vositalari:* ✓ turistik bazalar; ✓ turistik oromgohlar; ✓ chodirli/ kemping oromgohi; ✓ o‘tovli oromgohlar; ✓ dam olish uylari/ markazlari/ zonalari; ✓ turistik qishloq; ✓ kemping va b.
Individual joylashtirish vositalari	*Turar-joy uylari, shu jumladan:* ✓ shahar tashqarisidagi uy; ✓ dala hovli; ✓ xususiy uy; ✓ fermer uyi; ✓ eko-ferma; ✓ tog‘dagi uy; ✓ mehmonlar uchun uy; ✓ mehmonlar uchun shahardagi uy; ✓ qishloqdagi uy; ✓ o‘tov; ✓ shale; ✓ bungalo; ✓ kvartira; ✓ apartament va b.
Boshqa joylashtirish vositalari	Xostellar (yoshlar mehmonxonalari) va yotoqxonalar

Ushbu jadvalga qo‘shimcha izohlar tariqasida quyidagilarni keltirish mumkin:

1. Individual joylashtirish vositalarida 10 tagacha tashrif buyuruvchini joylashtirish imkoniyati bo‘lgan 5 tagacha nomerga ega bo‘lishiga ruxsat etiladi.

2. Yotoqxonalar ishchilar, xizmatchilar, talabalar, o‘quvchilar, hamda ish, xizmat yoki o‘qish davrida boshqa tashrif buyuruvchilar yashashi uchun mo‘ljallangan.

Standartda joylashtirish vositalari quyidagi belgilar bo‘yicha turlar va toifalarga bo‘linadi:

- belgilangan vazifasi bo‘yicha;

- turgan joyi/joylashishi bo‘yicha;
- ishlash vaqti bo‘yicha;
- texnik jihatdan jihozlanish darajasi bo‘yicha;
- moddiy baza va nomer fondining holati bo‘yicha;
- sig‘imi bo‘yicha;
- servis va ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati darajasi bo‘yicha;
- tashrif buyuruvchilar kontingenti bo‘yicha;
- joylashtirish vositalari xizmatlarini ko‘rsatish uchun ahamiyatga ega bo‘lgan boshqa mezonlar va/yoki joylashtirish vositalari xizmatlari iste’molchilarining axborotga egaligi bo‘yicha.

Joylashtirish vositalarining toifalari “yulduzcha” belgisi (toifaga muvofiqlik belgisi) bilan belgilanadi. Joylashtirish vositalariga-bir, ikki, uch, to‘rt va besh yulduz toifalari berilishi mumkin.

Standartda belgilangan vazifasiga ko‘ra joylashtirish vositalari tranzit va maqsadliga bo‘linadi. Tranzit joylashtirish vositalari qisqa muddatli to‘xtash sharoitlarida tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan. Maqsadli joylashtirish vositalariga ixtisoslashtirilgan joylashtirish vositalari va ishga aloqador bo‘lgan joylashtirish vositalari kiradi.

Standartda turgan joyi/ joylashishi bo‘yicha joylashtirish vositalari shahar, shahardan tashqari, qishloq, tog‘, o‘rmon, daryodagi va boshqalarga bo‘lingan.

Ishlash vaqti bo‘yicha joylashtirish vositalari quyidagilarga bo‘lingan:
- yil bo‘yi ishlaydigan;
- mavsumiy ishlaydigan;
- dam olish kunlaridagi;
- turish kunining vaqti bo‘yicha tunu-kun, kunduz kuni yoki cheklangan tarzda ishlaydigan.

Standartga asosan nomer fondiga bog‘liq holda joylashtirish vositalari quyidagilarga bo‘lingan:
- katta (200 ta nomerdan ko‘p);
- o‘rta (51 tadan 200 tagacha nomer);
- kichik (16 tadan 50 tagacha nomer);
- mini (15 tagacha nomer).

Standartga asosan tashrif buyuruvchilar kontingenti va ixtisoslik bo‘yicha joylashtirish vositalari quyidagilarga bo‘lingan:

- turistik,
- sport;
- jismoniy-sog‘lomlashtirish;
- bolalar;
- yoshlar;
- talabalar;
- oilaviy;
- yoshi katta insonlar uchun;
- jismoniy imkoniyati cheklangan tashrif buyuruvchilar uchun;
- bolalar uchun;
- xizmat safari uchun va boshqalarga bo‘linadi.

Standartga asosan foydalaniladigan binolar (imoratlar) turi bo‘yicha joylashtirish vositalari quyidagilarga bo‘lingan:

- alohida turgan binolarda (individual yashash uylaridan tashqari) joylashganga;
- individual yashash uylarida joylashganga;
- ko‘p kvartirali yashash uylaridagi kvartiralarda joylashganga;
- boshqa binolar, bino va imoratlarning qismlarida joylashganga bo‘linadi.

Yashash uylarida joylashtirish vositalarining joylashishi O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi bilan tartibga solinadi.

Standartda joylashtirish vositasining ishi/ faoliyatini tashkillashtirish usuli va shakliga binoan quyidagilarga bo‘lingan:

- mustaqil;
- tarmoqli (mehmonxonalar, birlashmalar tarmog‘i) va boshqalar.

1.3. O‘zbekiston Respublikasida joylashtirish vositalariga qo‘yiladigan umumiy talablar

Qabul qilingan standartlarga asosan joylashtirish vositalari taqdim etilayotgan xizmatlarning xavfsizligi va sifatini ta’minlashlari, O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi va me’yoriy-huquqiy hujjatlari talablariga muvofiq bo‘lishi, ularning arxitektura-rejalashtirish, qurilish elementlari va konstruktiv qarorlari O‘zbekiston Respublikasida belgilangan talablarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Joylashtirish vositalarida tashrif buyuruvchilarning hayoti va sog‘lig‘i uchun xavfsiz sharoitlar, ularning mulki butligi ta’minlashini va O‘zbekiston Respublikasida belgilangan qoidalar va talablarga rioya qilinishi, shuningdek, individual joylashtirish vositalari, kempinglar, turistik oromgohlar, chodirli/ kemping oromgohlari, o‘tov va o‘tovli oromgohlar yong‘inga qarshi xavfsizlikni mustaqil xabar qiluvchilar va o‘t o‘chirgichlar mavjudligi bilan, hamda yong‘in o‘chirishning tashqi vositalari, ya’ni yong‘in asboblari o‘rnatilgan taxta bilan ta’minlanishlari kerak deb belgilangan.

Yangi joylashtirish vositalarini loyihalashtirish, qurish va avval ekspluatatsiyaga topshirilgan binolarni rekonstruksiya qilish vaqtida O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligining talablariga muvofiq jismoniy imkoniyati cheklangan tashrif buyuruvchilarning yashashi va ularga xizmat ko‘rsatish uchun sharoitlar nazarda tutilgan bo‘lishi, joylashtirish vositasida ekspluatatsiya qilinadigan gaz va lift jihozlari, shu jumladan bosim ostida ishlaydigan qozonlar va idishlar xavfsizlikning belgilangan talablariga muvofiq bo‘lishi, O‘zbekiston Respublikasining sanitariya-epidemiologiya qonunchiligi, me’yorlari va qoidalariga rioya qilinishi, suv ta’minoti, isitish, suv chiqarish, ventilyatsiya, yoritish va havo haroratini bir xilda saqlash tizimlari yashash nomerlarida va jamoat joylarida sanitariya me’yorlari va qoidalari talablariga muvofiq suv sifati, yoritish mezonlari va mikroiqlimni ta’minlashi, hududdagi va yashash xonalaridagi shovqin darajasi O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan me’yorlardan oshmasligi kerak.

Mamlakatning qo‘riqlanadigan tabiat hududlarida joylashgan joylashtirish vositalarida (davolash-sog‘lomlashtirish joylari va kurortlarda, tabiat bog‘larida, qo‘riqxonalarda, tabiat yodgorliklarida, botanika bog‘larida va h.k.) qo‘riqlanadigan tabiiy hududlar to‘g‘risidagi O‘zbekiston Respublikasining qonunchiligiga rioya qilinishi hamda qo‘riqlanadigan tabiat hududlari va madaniy merosning moddiy obyektlarida joylashgan joylashtirish vositalarida O‘zbekiston Respublikasining madaniy meros obyektlarini muhofaza qilish va foydalanish to‘g‘risidagi qonunchiligiga rioya qilish zarur.

Barcha insonlar biror xizmatlarni iste’mol qilishidan oldin shu xizmatlar haqida qandaydir ma’lumotlarga ega bo‘lishni istashadi. Joylashtirish xizmatlari iste’molchilari uchun axborotlar, shu jumladan

joylashtirish vositalari xizmatlarini bajaruvchi, ish tizimi va ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘g‘risidagi axborotlar belgilangan tartibda va O‘zDSt 5.8 talablarga muvofiq bo‘lishi hamda xizmatlar iste’molchilariga tushunarli va ko‘rgazmali usullarda yetkazilishi kerak.

Taqdim etilayotgan qo‘shimcha xizmatlarning ro‘yxati faoliyat ixtisosligi, joylashtirish vositasining joylashishi, iqlimiy sharoitlar, kontingent va tashrif buyuruvchilarning talablari va h.k. ga bog‘liq holda joylashtirish vositalari xizmatlarini bajaruvchi (egasi, ma’muriyat) tomonidan mustaqil ravishda belgilanadi. Joylashtirish vositasi binolari va xonalarining jihozlari, inshootlari, asbob-uskunalari va inventari belgilangan funksional talablarga muvofiq bo‘lishi kerak. Joylashtirish vositalarida qattiq va suyuq maishiy chiqindilarni to‘plash va chiqarib tashlash O‘zbekiston Respublikasi chiqindi va kommunal xizmatlar to‘g‘risidagi qonunchiligida belgilangan talablarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Xalqaro, milliy, mintaqaviy birlashmalar, tarmoqlarga kiradigan joylashtirish vositalari ushbu tashkilotlarda qabul qilingan standartlarning, O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga zid bo‘lmagan talablariga qo‘shimcha ravishda muvofiq bo‘lishi mumkin.

Tutash hudud, binolar, xonalar, nomerlar, texnik jihozlar va asbob-uskunalar, xodimlar, axborot ta’minoti, joylashtirish vositalarining xizmatlariga doir talablar 1-ilovada keltirilgan.

1.4. Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalar turlari va ularda ko‘rsatiladigan xizmatlar

Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalar turlarini o‘rganish natijasida ishlab chiqilgan quyidagi tasnifni hamda ularning qisqacha ta’riflarini keltirish maqsadga muvofiq:

- **Mehmonxona**-joylashtirishni va ovqatlanishni ta’minlovchi, xizmat ko‘rsatish va mijozlar ehtiyojini qondirishga qaratilgan qo‘shimcha qulayliklarga, ro‘yxatga olish bo‘limiga (reception) ega bo‘lgan korxona.
- **Apartotel, apartamentlar majmui, qarorgoh**-studiyalar yoki apartamentlarda joylashtirishni taqdim qiluvchi mehmonxona.
- **Avto uy**-uxlash va o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun qulayliklari

bo‘lgan o‘zi yuruvchi avtotransport vositasi.

- **Avtotirkamali furgon yotog‘i; karvon**-g‘ildirakli, avtotirkamali, yashash uchun kerak bo‘ladigan, birlamchi ehtiyojlarni qondirishga mo‘ljallangan sharoitga ega bo‘lgan ko‘chma turar-joy.
- **Barja; sayohat qayig‘i-**daryo/ kanalda sayohat qilish uchun mo‘ljallangan, joylashtirish va o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun sharoitlar ko‘zda tutilgan qayiq.
- **Bolalar oromgohi**-ta’til vaqtida yoki sog‘liqni mustahkamlash uchun bolalarni joylashtirishni taklif qiluvchi korxona
- **Botel**-sayohat qiluvchilarga bir vaqtning o‘zida ham joylashtirish, ham transport, ham ovqatlantirish xizmatlarini taqdim qiluvchi, kema shaklidagi, sohilda turadigan mehmonxona.
- **Chodir**-transportda tashishni yengillashtirish maqsadida qismlarga ajratilishi va yig‘ilishi mumkin bo‘lgan matoli boshpana.
- **Dala hovli**-joylashtirish ta’minlanadigan shahar tashqarisidagi xususiy uy.
- **Eko-fermerlik uyi**-taomlari asosan fermerlik mahsulotlaridan tayyorlanadigan, ishlab turgan (amaldagi) fermer xo‘jaligida joylashtirishni taqdim etish. Fermer uylaridan farqli o‘laroq, eko-fermerlik uylarida dam olish tabiiy muhitda taklif etilib, joylashtirish va ovqatlanish O‘zbekistonga xos an’analarga ko‘ra taqdim etiladi.
- **Fermerlik uyi (rancho)**-ishlab turgan (amaldagi) fermer xo‘jaligida joylashtirish
- **Flaytel**-sayohat qiluvchilarga bir vaqtning o‘zida ham joylashtirish, ham transport, ham ovqatlantirish xizmatlarini taqdim qiluvchi, samolyot yoki vertolyot shaklidagi, uchib yuradigan mehmonxona.
- **Flotel (kruiz layneri)**-sayohat qiluvchilarga bir vaqtning o‘zida ham joylashtirish, ham transport, ham ovqatlantirish xizmatlarini taqdim qiluvchi, kema shaklidagi, suzib yuradigan mehmonxona.
- **Furgon-uy; turistik karvon; sobit furgon; ko‘chma uy**-asosan sobit turadigan lekin ko‘chirilishi mumkin bo‘lgan furgon uy, ma’lum joyga o‘rnatilgan, ikkinchi uy sifatida sotiladi yoki odatda turistik parkda ta’tilga/ bayramlarga ijaraga beriladi, bunday furgonda joylashtirish va o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun sharoitlar ko‘zda tutiladi.

- **Kemping uchun hudud; avtofurgonlar parki; dam olish oromgohi; turistik oromgoh; turistik bog‘**-chodir, turistik furgonlar, ko‘chma avtouylar, ko‘chmas furgonlar, o‘tov, kulba (tog‘ uyi) va bungalolar kabi joylashtirish vositalarining turlarini yoki ular uchun maydonlarni taqdim qiluvchi, markazlashtirilgan ko‘ngilochar va sport uchun sharoitlar, do‘konlar va restoranlarga ega yoki ega bo‘lmagan, sanitariya-gigiyena qulayliklari mavjud aniq belgilangan hudud.
- **Kulba (tog‘ uyi); bungalo** o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun sharoitlari bo‘lgan alohida turar-joy.
- **Lyuks xonali mehmonxona-**faqat lyuks xonalarda joylashtirishni taqdim qiluvchi mehmonxona.
- **Mehmon uyi-**chet mamlakatlarda ko‘pincha qishloq joyda joylashgan, kichik hajmdagi (10 ta yotoqqa ega bo‘lgan), joylashtirish, ovqatlantirish xizmatlarini taklif etuvchi korxona.
- **Motel-**katta magistral yo‘llar chetlarida joylashgan, avtoulov haydovchilarini jalb etishga mo‘ljallangan, yaqinida avtoturargohi mavjud hamda avtomobillarga xizmat ko‘rsatish tashkil etilgan mehmonxona.
- **O‘tov**-gumbaz (kulba) shaklidagi, odatda kigiz (namat) bilan qoplangan, vaqtinchalik yashash uchun mo‘ljallangan ko‘chma turar-joy.
- **Ovchilar uyi; baliqchi uyi-**ov qilish va/ yoki baliq ovlash xizmatlarini taqdim qilish bilan birga joylashtirish.
- **Pansionat-**chet mamlakatlarda ko‘pincha shahardan tashqarida, qishloq joyda joylashgan, odatda ko‘proq vaqtga joylashtirishni taklif etadigan, xususiy turar-joydagi kabi sharoitlarni taklif etadigan va asosan joylashtirilgan mehmonlarga ovqat taqdim qiladigan korxona. Ba’zi mamlakatlarda “pansion” so‘zi ta’rif turini anglatish uchun ham ishlatiladi.
- **Qishloq uyi-**odatda shaharcha, qishloq yoki ularning tashqarisida joylashgan, mustaqil, o‘z-o‘ziga xizmat qilish uchun qulayliklari bo‘lgan, mebel bilan jihozlangan joylashtirish vositasi bo‘lib, ko‘p hollarda shu uyda istiqomat qiluvchi oilada joylashtirish xizmatlarini taklif etadi.
- **Rotel-**sayohat qiluvchilarga bir vaqtning o‘zida ham joylashtirish, ham transport, ham ovqatlantirish xizmatlarini taqdim qiluvchi, avtobus shaklidagi, g‘ildirakli mehmonxona.
- **Sanatoriy**-sog‘lomlashtirishni, asosan tabiiy (iqlim, mineral manbalar, loy-balchiq) va fizioterapevtik vositalar orqali reabilitatsiya

qilishni, parhez, tizim va rekreatsiya hamda joylashtirishni taqdim etuvchi korxona.

- **Shahardagi mehmon uyi**-uzoq vaqtga joylashtirishni taqdim qiluvchi shahardagi kichik hajmdagi mehmonxona.
- **SPA-mehmonxona**-SPA-kurortda joylashgan, shaxsiy davolash-sog‘lomlashtirish muolajalariga ega bo‘lgan mehmonxona.
- **Sport bazasi**-sport bilan shug‘ullanish, ko‘ngilochar va jismoniy tarbiya-sog‘lomlashtirish tadbirlari uchun jihozlarni hamda joylashtirish va ovqatlanishni taklif qiluvchi korxona.
- **Tog‘dagi uy (shale)**-tog‘li hududda joylashgan, nazorat qilinadigan yoki qilinmaydigan, turli xildagi anjomlar taklif qilinadigan alohida turar-joy.
- **Turistik baza**-shahar tashqarisida joylashgan, odatda maxsus sharoitli joylashtirishni nazarda tutuvchi, joylashgan marshrutni bosib o‘tish uchun zarur bo‘ladigan barcha xizmatlarni ko‘rsatishga ixtisoslashgan turistik korxona.
- **Turistik qishloq**-shahar tashqarisida joylashgan, odatda mahalliy odatlar asosida qurilgan uylarda joylashtirishni nazarda tutuvchi, o‘zining ko‘ngilochar tadbirlari, do‘konlari va ovqatlanish shaxobchalariga ega bo‘lgan qishloq.
- **Kemping**-shahar tashqarisida joylashgan, odatda o‘tov, kulba (tog‘ uyi), bungalo yoki furgonli (g‘ildirakli) uylarda joylashtirishni nazarda tutuvchi, o‘zining ko‘ngilochar tadbirlari, do‘konlari va restoranlariga ega bo‘lgan turistik korxona.
- **Xususiy uy**-mehmonlarga joylashtirish va ko‘pgina hollarda nonushta taqdim qiladigan xususiy uy.
- **Yig‘ma furgon**-transportda tashishni yengillashtirish uchun qismlarga ajratilishi va yig‘ilishi mumkin bo‘lgan va avtotransport vositasiga tirkab qo‘yiladigan furgon; bunday furgonda joylashtirish va o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun sharoitlar ko‘zda tutiladi.
- **Yoshlar mehmonxonasi; xostel**-talabalar yotoqxonasiga o‘xshash bo‘lgan, odatda notijorat tashkilotiga tegishli bo‘lgan, joylashtirish, yoshlarbop ovqatlanishga va/ yoki o‘z-o‘ziga xizmat qilish qulayliklarini taqdim qiluvchi korxona. Ba’zi mamlakatlarda “yoshlar mehmonxonasi” atamasi yoshlar xosteli xalqaro federatsiyasi (IYHG) a’zosi bo‘lgan

assotsiatsiyalarga tegishli korxonalarning himoyalangan savdo belgisi hisoblanadi. Odatda yoshlar mehmonxonalari (xostellari) ko‘p o‘rinli xonalarda yoki yotoqxonalarda joylashishni taklif etadilar va ba’zan Yoshlar xostellari xalqaro federatsiyasi tomonidan tan olinadigan milliy assotsiatsiya a’zolariga (alohida shaxslarga, yoki a’zo-tashkilotning guruhlariga), yoki xalqaro xostellar tarmog‘ining qismi bo‘lgan yoshlar xostelida a’zolikni sotib olganlarga ikki o‘rinli yoki oila xonalarini taqdim qiladilar.

- **Yotoqxona**-o‘z-o‘ziga xizmat qilish qulayliklariga ega ko‘p o‘rinli xonalarda joylashtirishni taqdim etuvchi korxona.

Yuqorida keltirilgan ixtisoslashgan joylashtirish vositalari joylashgan joyi, ixtisosligi va ko‘rsatiladigan xizmat turlari bilan bir-biridan farqlanishi yaqqol namoyon bo‘ladi. Mehmonxonalar turlicha bo‘lgani kabi ulardagi xonalar ham bir-biridan farqlanadi. Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalarning xonalar turlariga quyidagilarni keltirish mumkin:

✓ **Apartament**-uxlash va dam olish uchun alohida sharoitlarni, hamda kichik oshxonani taqdim qiluvchi joylashtirishga mo‘ljallangan xona.

✓ **Bir kishilik xona**-bir kishi uxlashi uchun sharoitlari mavjud bo‘lgan xona.

✓ **Bog‘langan xonalar**-ichki eshik bilan bog‘langan, uxlash uchun sharoitlari mavjud bo‘lgan xonalar.

✓ **Dupleks**-o‘zaro bog‘langan turli qavatda joylashtirishga mo‘ljallangan xona.

✓ **Ikki o‘rinli xona**-bitta ikki o‘rinli yoki yonma-yon joylashgan ikkita bir o‘rinli yotog‘i bo‘lgan, ikki kishi uxlashi uchun sharoitlari mavjud xona.

✓ **Ikkita alohida o‘rinli xona**-ikkita alohida yotoqda ikki kishi uxlashi uchun sharoitlari mavjud bo‘lgan xona.

✓ **Ko‘p o‘rinli xona**-uch yoki undan ko‘p kishi uxlashi uchun sharoitlari mavjud bo‘lgan xona.

✓ **Ko‘p o‘rinli xona; “dormitori”**-ma’lum bir guruhning tarkibida bo‘lishi yoki bo‘lmasligi mumkin bo‘lgan bir necha kishi uxlashi uchun sharoitlarni taqdim qiluvchi ko‘p o‘rinli xona. Ko‘p hollarda xostellarda va turistik bazalarda mavjud bo‘ladi.

✓ **Lyuks**-uxlash va dam olish uchun alohida sharoitlarni taqdim qilish bilan joylashtirishga mo‘ljallangan xona.

✓ **Oilaviy xona-**kattalar uchun hech bo‘lmaganda ikkita uxlash joyi bo‘lgan, uch yoki undan ko‘p kishi uxlashi uchun sharoitlari mavjud bo‘lgan xona yoki bir nechta xonalar majmui.

✓ **Studiya-**bitta xonada kichik oshxonasi ham mavjud bo‘lgan joylashtirishga mo‘ljallangan xona.

✓ **Yarim lyuks-**bir xonada dam olish uchun qo‘shimcha joyi bo‘lgan joylashtirish.

Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalarning ko‘rsatuvchi xizmatlar majmui tanlangan ta’riflarga mos tashkil etiladi. Ta’rif, bir kishiga, ko‘p o‘rinli xonada bir kishiga yoki to‘liq xonaning o‘ziga bo‘lishi mumkinligini mijozlar e’tiborga olishlari kerak. Ovqat turlari va tarkibi farqlanishi mumkin. Quyida joylashtirish vositalaridagi qo‘llaniladigan ta’riflar keltirildi:

Barchasini qamrab olgan ovqatlanish hamda ba’zi ichimliklar va ma’lum xizmatlarni o‘z ichiga oluvchi joylashtirish ta’rifi.

Faqat joylashtirish-joylashtirish narxiga ovqatlanish va ichimliklarni o‘z ichiga olmaydigan tarif.

To‘liq pansion-nonushta, tushlik va kechki ovqat narxini o‘z ichiga oluvchi joylashtirish tarifi

➢ **Yarim pansion-**nonushta va tushlik yoki kechki ovqat narxini o‘z ichiga oluvchi joylashtirish tarifi.

➢ **Yotoq va nonushta-**nonushta narxini o‘z ichiga oluvchi joylashtirish tarifi.

Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalarning sanitariya sharoitlari va jihozlarining mavjudligi va holatini aks ettiriladigan tushunchalar ham mavjud:

“Issiq va sovuq suv bilan ta’minlangan xona”-xonada sovuq va issiq suvli yuvinish rakovinasi joylashgan xona.

- **“Hojatxonali xona”-**hojatxonasi mavjud xona.
- **“Dush yoki vannali xona”-**odatda yuvinish rakovinasiga ega, dush va/ yoki vannasi mavjud xona.

Dush vannaning tarkibiga kirishi mumkin, ya’ni dushni alohida xonada joylashtirish shart emas.

Turistlar va mahalliy aholiga xizmat ko‘rsatadigan maxsus va ixtisoslashgan mehmonxonalarning xizmatlariga bir necha turdagilarini keltirish mumkin. Ular asosan mijozlarga ovqatlantirish, dam olishni tashkil etish va shu kabilarni qamrab oladi, jumladan:

Kontinental nonushta-kamida non, sariyog‘, mevali qiyom va/yoki murabbo hamda issiq ichimlikdan tashkil topgan nonushta.

Xilma-xil taomlardan iborat nonushta-non, mevali qiyom va/ yoki murabbo, salqin ichimliklar, pishloq va/yoki go‘shtli sovuq taomlarning katta xilma-xilligiga ega kontinental nonushta.

Nonushta “shved dasturxoni” xilma-xil taomlardan iborat nonushtadan kam bo‘lmagan erkin tanlovga ega bo‘lgan holda o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish.

To‘liq nonushta-issiq va sovuq taomlar bilan to‘ldirilgan xilma-xil taomlardan iborat nonushta. Ba’zi mamlakatlarda bunday nonushta “ingliz nonushtasi” yoki “Amerika nonushtasi” deb ataladi.

Nogironlar uchun vositalar-imkoniyati cheklangan mehmonlarning maxsus ehtiyojlarini qondirish uchun mo‘ljallangan vositalar.

Yuk saqlash xonasi-mehmonlarning yukini saqlash uchun mo‘ljallangan alohida xona.

Televizorli xona-mehmonlar televizion dasturlar yoki videofilmlar ko‘rishi uchun mo‘ljallangan umumiy xona yoki joy.

O‘qish xonasi, qiroatxona-mehmonlar o‘qishi uchun maxsus mo‘ljallangan alohida ajratilgan xona yoki joy.

Dam olish xonasi-mehmonlar dam olishi uchun jihozlangan umumiy xona yoki joy.

Kutubxona-mehmonlar ma’lumot olishi uchun yoki vaqtinchalik foydalanishi uchun taqdim qilinadigan kitoblar va/ yoki boshqa axborot vositalari mavjud umumiy xona yoki joy.

O‘yin xonasi-mehmonlar uchun o‘yinlar to‘plami bilan jihozlangan umumiy xona yoki joy.

Bolalar uchun kunduzgi bog‘cha/ yasli-bolalar mas’ul xodimning qat’iy nazorati ostida bo‘ladigan maxsus xona yoki joy.

Bolalar o‘yin xonasi-bolalar o‘yinlari va vaqtichog‘liklari uchun jihozlangan xona yoki joy.

Hovuz-suzish uchun maxsus mo‘ljallangan, isitilishi shart bo‘lmagan ochiq yoki yopiq hovuz.

Jakuzi-gidromassaj va isitish uskunasi bor vanna yoki hovuzcha.

Sauna-issiq-quruq havoli yog‘och hammom.

Bug‘li hammom-issiq bug‘li xona yoki hammom.

Solyariy-tabiiy yoki sun’iy yo‘l bilan toblanish/ qorayish uchun joy. Ba’zi mamlakatlarda “solyariy” atamasi faqat tabiiy quyoshda qorayish uchun mo‘ljallangan joyni anglatadi.

Fitnes xonasi; sportzal-murabbiy nazorati ostida bo‘lishi shart bo‘lmagan jismoniy mashqlar bilan shug‘ullanish uchun jihozlangan umumiy sport xonasi yoki joy.

Spa-kurort-qo‘shimcha ravishda sog‘lomlashtiruvchi muolajalar bilan birga, dengiz yoki iqlimning tabiiy omillarining shifobaxsh xususiyatlarini (masalan, mineral chashmalar/ manbalar) qo‘llashga asoslangan tan olingan davolanish kurortlari.

Avtoturargoh-avtotransportni qoldirish uchun mo‘ljallangan, qo‘riqlanishi shart bo‘lmagan yopiq yoki ochiq maydon.

Garaj-avtomobillarning binodagi turar-joyi.

Havoni haroratini bir xilda saqlash-markazdan yoki mustaqil boshqariladigan, havo haroratini nazorat qilishning sun’iy tizimi; havo haroratini bir xilda saqlashning markaziy tizimlarini mehmonlar mustaqil ravishda nazorat qila olmaydilar.

Kichik oshxona-oshxonacha yoki o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uchun qulayliklar bilan qisman jihozlangan xonaning qismi.

Mini-bar-salqin ichimliklari va ba’zan yengil gazaklari bor bo‘lgan kichkina sovitkich[53].

Yuqoridagi tahlildan ko‘rinib turibdiki, mehmonxonaning turidan, unda ko‘rsatiladigan xizmat turlaridan mijozlar va ularning xohishlariga qaratilgan siyosatdan turizm sohasining butun dunyoda juda katta ahamiyatga egaligi to‘g‘risida xulosa chiqarish mumkin. Barcha mamlakatlar, barcha turistik destinatsiyalar, turizm sohasida faoliyat ko‘rsatuvchi xodimlar turistlarning diqqatini jalb qilishga va ularning barcha ehtiyojlarini qondirishga bor kuch-g‘ayratini sarflamoqdalar. O‘z uyida yoki turistik firmada o‘tirib sayohat yo‘nalishini, turizm turini va xizmatlar majmuasini tanlayotgan insonlarning barcha istaklariga mos keluvchi turpaketni tanlash hozirgi kunda muammo bo‘lmay qolgan.

[53] O’z DST ISO 182513:2017. Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik. O‘zbekiston Respubliksi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi. Toshkent.

1.5. O‘zbekiston Respublikasida bolalar va yoshlar oromgohlari bo‘yicha davlat standarti[54]ning mazmuni va mohiyati

Bolalar va o‘smirlarga turistik xizmatlarni ko‘rsatishda o‘ziga xos yondashuv talab etiladi, chunki ular joylashish, ovqatlanish va transport xizmatlarini iste’mol qilayotganda bir qator cheklov va imtiyozlarga ega bo‘lishadi. Bu cheklov va imtiyozlar quyidagi atamalarda o‘z aksini topadi:

- **Bolalar oromgohi**-bolalarning (7-14 yoshli) dam olish va sog‘lomlashtirish maqsadida, vaqtinchalik joylashuv vositasi.
- **Yoshlar oromgohi**-yoshlarning (15-29 yoshli) dam olish va sog‘lomlashtirish maqsadidagi vaqtinchalik joylashuv vositasi.
- **Bolalar va yoshlar oromgohlari toifasi**-ma’lum bir talablar majmuasini ifodalaydigan tasniflangan guruhlash tizimi.
- **Bolalar oromgohlarida dam oluvchi**-7-14 yoshdagi, tahsil oladigan, 14-21 kun muddatga oromgohlarda dam olish maqsadida kelgan bolalar.
- **Yoshlar oromgohida dam oluvchi**-15-29 yoshdagi, maktab, kasb-hunar kolleji, akademik litsey, oliy o‘quv yurtlari tarbiyalanuvchilari bo‘lgan, 7-21 kun muddatlarga oromgohga turistik maqsadlarda kelgan yoshlar.
- **Bolalar va yoshlar oromgohlari xizmatlari**-mehmonxona (joylashtirish xizmatlari), ixtisoslashgan (sog‘lomlashtirish, sanitar, sport, turistik, ta’lim va boshqa xizmatlar), ovqatlanish va pedagogik xizmatlar.
- **Oromgoh xodimlari** oromgohda xizmat ko‘rsatish bilan band bo‘lgan boshqaruv apparati, pedagog mutaxassislar (tarbiyachi va yetakchilar), tibbiyot xodimlari, xavfsizlikni ta’minlovchi xodimlar, ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatuvchi xodimlar, sanitar-texnik xizmat xodimlari.

Bolalar va yoshlar oromgohlarini tasniflash darajasi bilan belgilanadi. Belgilar soni xizmat ko‘rsatish darajasining ortishi bilan bog‘liq bo‘ladi. Bolalar oromgohlarining yuqori toifasi 3 daraja bo‘lib, past darajasi 1 darajani ifodalaydi.

[54] Turistik xizmatlar. Joylashtirish vositalari. Bolalar va yoshlar oromgohlari klassifikatsiyasi. Samarqand. O‘zstandart agentligi. 2016

Bolalar va yoshlar oromgohlarining tasniflanishi quyidagi talablar majmuasiga asoslanadi: moddiy-texnik ta’minot; ko‘rsatilayotgan xizmatlar nomenklaturasi va sifati; xizmat ko‘rsatish darajasi.

Sig‘imi bo‘yicha bolalar va yoshlar oromgohlari 80 o‘rindan 1200 o‘ringacha turlarga bo‘linadi. Bolalar va yoshlar oromgohlari mavsumiy yoki yil davomida faoliyat ko‘rsatuvchi bo‘lishi mumkin. Yil davomida faoliyat ko‘rsatuvchi oromgohlar mavsumdan tashqari vaqtda dam olish maskanlari yoki turbazalar ko‘rinishiga faoliyat ko‘rsatishi mumkinligini hisobga olgan holda loyihalashtirilishi lozim. Bolalar va yoshlar oromgohlari tasnifi ma’lum bir toifaga mansubligini belgilovchi minimal darajadagi talablarni o‘zida aks ettiradi.

Bolalar oromgohlarida rekreatsion faoliyat dam oluvchi bolalar yosh va qiziqishlar nuqtai nazaridan ajratilib shakllantirilgan guruhlar ko‘rinishida tashkil etiladi: 10-14 yoshdagi bolalarda bitta guruhda 40 kishigacha, 7-9 yoshli bolalarda 30 kishigacha.

Bolalar oromgohlarida dam olish muddatlarining davomiyligi:

a) sog‘lomlashtiruvchi oromgohlarda-dam olish, sog‘lomlashtirish va chiniqtirish muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga bolalarni qabul qiluvchi oromgohlar.

b) davolovchi oromgohlarda-dam olish, sog‘lomlashtirish, chiniqtirish va davolash-profilaktika muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga.

c) dam olish oromgohlarda-dam olish va chiniqtirish muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga bolalarni qabul qiluvchi oromgohlar.

d) mavsumiy oromgohlarda-kuzgi, qishki, bahorgi ta’tillar vaqtida 7 kundan kam bo‘lmagan muddatga bolalarni qabul qiluvchi oromgohlar.

Barcha toifadagi bolalar va yoshlar oromgohlari kerakli yo‘l belgilari mavjud bo‘lgan qulay transport yo‘llariga, yaxshi joylashgan va yoritilgan hududga, korxonalarning nomi va toifasi aniq ko‘rsatilgan peshtaxta yozuviga ega bo‘lishi, qulay ekologik sharoitlarda joylashishi, o‘z yer uchastkasiga ega bo‘lishi kerak. Mazkur yer uchastkasi quruq, toza, havo almashib turadigan, o‘simliklar bilan qoplangan, turar-joylarga yaqin, suv va elektr ta’minoti mavjud bo‘lishi kerak.

Bolalar va yoshlar oromgohlari shamollar oqimi, shovqindan va ifloslangan havo hamda suv manbalaridan uzoqroqda joylashtirish kerak.

Bolalar oromgohlari kattalar dam olishi uchun mo‘ljallangan dam olish maskanlaridan 100 m. kenglikdagi yashil ekinzorlar to‘sig‘i bilan ajratilishi hamda turli toifadagi obyektlar hamda bolalar va yoshlar oromgohlari o‘rtasida sanitar-himoya oralig‘i o‘lchami quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

- Ommaviy dam olish joyigacha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- I, II, III va IV toifali avtoulov yo‘llarigacha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- Poyezdlar serqatnov bo‘lgan temiryo‘llargacha-1000 m.dan kam bo‘lmagan;
- Kommunal-omborxona hududlarigacha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- Zararlik darajasiga bog‘liq ravishda sanoat korxonalarigacha-1000 m.dan 3000 m.dan kam bo‘lmagan.

Bolalar va yoshlar oromgohlarida joylashish vaqtida mehmonlarning hayoti va sog‘lig‘iga hamda ularning mulki xavfsizligi ta’minlanishi kerak. Oromgohda ham odatiy, ham favqulodda vaziyatlarda mehmonlarning bemalol harakatlanishini ta’minlaydigan axborotli ko‘rsatkichlar, avariya holatidagi harakatlanish yo‘laklari yaxshi jihozlangan bo‘lishi kerak.

Bolalar va yoshlar oromgohlariga tegishli hudud 1 o‘ringa 150-200 m^2 hisobiga shakllantirilishi hamda oromgoh yong‘inga qarshi himoya tizimlari, yong‘in xavfsizligi qoidalarida ko‘rsatilgan himoya qilish va ogohlantirish vositalari bilan jihozlanishi kerak.

Oromgoh jismoniy imkoniyatlari ma’lum darajada cheklangan insonlarni qabul qilishga ham moslashtirilishi, oromgoh hududi obodonlashtirilgan va ko‘kalamlashtirilgan bo‘lishi, eqiladigan daraxtlar va o‘simliklarning dam oluvchilar sog‘ligiga ziyon etkazmaydigan va xavf-xatar tug‘dirmaydigan turlaridan tanlanishi, qattiq qoplamali yo‘laklarda axlat tashlashga mo‘ljallangan uskunalar mavjud bo‘lishi (har 15-20 m masofada) va ular har kuni tozalanishini nazorat qilishini ta’minlash, xavfsizlik ta’minlanishi maqsadida qo‘riqlash tizimini (kuzatuv kameralari, darvoza yonida qorovullar navbatchiligi, qutqaruvchilar xizmati) tashkil etish, maishiy xizmat ko‘rsatish xonalari kamida 6 m^2 dan kam bo‘lmasligi, kunduzgi navbatchilikda ishlaydigan har bir xodimga kamida 2 m^2 hisobidan loyihalashtirilishi shart.

Bolalar va yoshlar oromgohlarining ko‘kalamlashtirilgan hududi umumiy hajmining 60 %dan kam bo‘lmasligi kerak. Oromgoh hududini 1,5

m balandlikdagi devor bilan ajratilishi va xavf-xatardan himoya qilinishini ta’minlash, joylashuv xonalari oromgoh turi va toifasiga qarab loyihalashtirilishi shart (xonada joylashtirilishi rejalashtirilayotgan joylar soniga nisbatan 1 m^2 hisobidan). Bu yerda 1ta joylashuvchiga 4 m^2 kam bo‘lmasligi zarur.

Jismoniy tarbiya va sog‘lomlashtirish inshootlari albatta loyihalashtirilishi shart. Ochiq yoki yopiq turdagi inshootlar qurilishi oromgohlarning xususiyatlaridan kelib chiqqan holda amalga oshirilishi, oromgohda xonalar tozaligi, santexnik uskunalar ishlashi, axlatlarni chiqarish va hashoratlardan samarali himoya qilish sohasida sanitariya-epidemiologiya nazorat organlari tomonidan belgilangan sanitariya-gigiyena me’yor va qoidalarga rioya qilishi kerak. Joylashuv binolaridagi yo‘laklar va xoll qismida qiyin yonadigan va tutun chiqarmaydigan, toksik zaharlanish xavfi kam bo‘lgan gilamlar ishlatilishi talab etiladi.

Xizmat ko‘rsatish va xo‘jalik xonalariga xodimlar uchun garderoblar, hojatxonalar va dushxonalar, yig‘ishtirish asboblarini tekshirish va tozalash xonasi, yig‘ishtirish uskunalarining omborxonasi, uslubchilar va murabbiylar uchun hamda qutqaruvchilar xizmati uchun xonalar kiritilishi shart. Xodimlar uchun hojatxonalar quyidagi hisobda loyihalashtirilishi shart: 12 ta ayol kishiga 1ta unitaz, 18 ta erkakka 1 ta pissuar; 15-20 kishiga 1 ta dush kabinasi.

Yotoq jildlari sifati, miqdori va zaxirasi oromgohning xizmat ko‘rsatish sig‘imiga mos kelishi va kamida 3 marta almashtirilishiga mos kelishi shart. Barcha elektrik, gaz, suv va oqova uskunalari «Mehmonxonalar va ularning uskunalarini texnik ekspluatatsiya qilish qoidalari»ga muvofiq o‘rnatilishi va ishlatilishi kerak.

Bolalar va yoshlar oromgohlari quyidagi muhandislik tizimlari va uskunalari bilan jihozlanishi shart: sovuq va issiq suv ta’minoti (kun davomida); suv ta’minotida uzilishlar bo‘ladigan hududlarda bir kunga yetadigan minimal darajadagi suv zaxirasi uchun idish bo‘lishi kerak; kanalizatsiya (oqova suv chiqish yo‘llari); xonalarda 18,5 C dan past bo‘lmagan haroratni ta’minlovchi isitish vositasi; havoning me’yoriy aylanishini ta’minlaydigan va xonalarga begona hidlarning kirishini oldini oluvchi ventilyatsiya (tabiiy, sun’iy); radio va teleko‘rsatuvlar ta’minoti; telefon aloqasi (ham ichki, ham tashqi); xonalarda yoritish vositalari: tabiiy (har bir xonada kamida 1ta deraza); notabiiy (yoritish vositalari yordamida-

100 LK dan 200 LK gacha); yo‘laklarda kun davomida tabiiy va notabiiy yoritish.

Bolalar va yoshlar oromgohlarida faoliyat ko‘rsatuvchi xodimlar belgilangan tartibda tibbiy ko‘rikdan o‘tishlari hamda tibbiy kitobchalarga ega bo‘lishlari shart.

Barcha turdagi bolalar va yoshlar oromgohlarida ovqatlanish xizmatlari. Mavsum ochilishi davrigacha ixtisoslashgan korxonalar bilan oziq-ovqat mahsulotlarini yetkazish bo‘yicha shartnomalar tuzishlari shart. Go‘sht mahsulotlari veterinar xizmatlar tomonidan sifat belgisini bildiruvchi sertifikatga ega bo‘lgan fermerlik xo‘jaliklari yoki ta’minot korxonalari, tuxum va parranda go‘shti mahsulotlarini faqat parranda boquvchi korxonalardan, meva va sabzavotlar kimyoviy tarkibi tekshirilgan mahsulotga ega bo‘lgan fermer xo‘jaliklaridan olib kelinishi kerak.

Bolalar va yoshlarni ovqatlantirishni tashkil etishda sanitariya qoidalarga muvofiqligini tasdiqlovchi sanitariya-epidemiologik xulosaga ega bolalar oromgohlari uchun namunaviy taomnomaga asoslaniladi.

Taomnomani ishlab chiqishda bir nomdagi taomlar 2 kun takrorlanmasligi kerak. Bolalar va yoshlar oromgohlarida 4 marotaba ovqatlanish tartibi amalga oshiriladi. Kunlik ovqatlanish ratsionini quyidagicha taqsimoti amal qilishi maqsadga muvofiq: nonushta-25%, tushlik-35%, tushdagi ovqatlanish-15%, kechki ovqatlanish-20% va kefir-5%.

Bolalar va yoshlar ovqatlanayotganda turli *infeksion kasalliklarni oldini olish* uchun quyidagilar amalga oshiriladi:

A) ishlatilmaydi: oldingi ovqatlanish vaqtida tayyorlangan ovqat; qaynatilmagan sut; tvorog va qaymoq; ishlov berilmagan baliq; veterinariya nazoratidan o‘tmagan go‘sht; suvda suzuvchi parrandaning tuxumi va go‘shti; qo‘ziqorin; uyda tayyorlangan marinadlangan mahsulotlar; tomatda konservalangan mahsulotlar.

B) tayyorlanmaydi: tvorog; go‘shtli qiyma bilan tayyorlangan makaronlar, go‘shtli quymoqlar, pashtetlar, yaxni gazaklar; krem, kremli pishiriqlar; frityulda pishirilgan taomlar.

C) kiritilmaydi: achchiq qaylalar, gorchitsa, qalampir, sirka kislotasi, kofe.

Alyumindan tayyorlangan idishlar faqat taom tayyorlanayotganda ishlatilishi mumkin. Ushbu idishlarni taomni saqlashda ishlatish man etiladi.

Fayans, farfor, zanglamaydigan po‘latdan yasalgan oshxona anjomlari ishlatilishi zarur. Chetlari kemtilgan yoki darz ketgan idishlarni, shuningdek, emal qatlamiga zarar yetkazilgan idishlarni ishlatish mumkin emas. Ovqatlanish xizmati bo‘limining jihozlanishi, ishlatilishi va tarkibiga talablar Ovqatlantirish korxonalari uchun sanitariya qoidalarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Oshxonada ovqatlanishdan oldin stollarni servirovka qilinayotganda bolalar va yoshlar navbatchilikda turishi barcha shart-sharoitlarni inobatga olish maqsadga muvofiq bo‘lib, bolalar va yoshlarning navbatchilikda turishi ko‘ngilli bo‘lishi shart. Shuningdek, bolalar va yoshlarni “avtomatik xizmatchilar”ga aylantirmasdan taomnomani, mahsulotlarni, quvvatini diyetani muhokama qilishga jalb qilish. Ammo bu faoliyat ma’ruza ko‘rinishida bo‘lmasligi va bolalarni qiziqtirishi kerak.

Ovqatlanish vaqtida ovqatlanish xonalarida devorlar tinch ranglarda bo‘lishi kerak. misol uchun, yashil, oq va to‘q sariq ranglar aralashmasi, devorlarda turli chiroyli rasmlar ilinishi, tinch musiqa sadolari jaranglashi, oshxonada yuqori shiftlar va ko‘proq yorug‘likni kirituvchi katta derazalar bo‘lishi maqsadga muvofiq.

Xonalarning qulaylik darajasi xonadagi joylar soni, bitta o‘ringa to‘g‘ri keluvchi maydon, kerakli sanitariya-texnologik jihozlanishiga bog‘liq: 1-razryad sanitariya-texnologik jihozlanishining to‘liq to‘plami; 2-razryad qisqartirilgan to‘plam (dush, umivalnik, unitaz), 2 ta yotoq xonasiga bitta umumiy tashkil etish; 3-razryad qisqartirilgan to‘plam (dush, umivalnik, unitaz), bir nechta yotoq xonasiga bitta umumiy sanitariya bo‘limi; 4-razryad blokka, bo‘limga yoki qavatga umumiy sanitariya bo‘limi; yotoqxonalar joylashgan binodan 75 m uzoqlikdan oshmagan masofada joylashtirilgan umumiy sanitariya bo‘limi. Xonadagi jihozlar chang, loy va qum to‘planishiga yordam bermasligi kerak. Barcha jihozlar bolalarga lat yetkazmaydigan, o‘tkir burchaklarsiz bo‘lishi kerak. Xonaga kirishda oyoq kiyimlarni qoldirish, almashtirish va saqlash imkonini beruvchi javonlar bo‘lishi kerak. Yotoqxonalarda televizor bo‘lishi mumkin emas. Kir yuvish xizmatining bepul tashkil etganligi yoki ichki kiyimlarni yuvishlari va quritishlari uchun shart-sharoitlarning mavjud bo‘lishi kerak.

Hojatxona va dushxonalarga talablar. Xonalar ichida hojatxona bo‘lishi, yoki korpusda bir necha xonalarga umumiy hojatxona, dushxonalar

xona ichida bo‘lishi, yoki korpusda bir necha xonalarga umumiy dushxona, albatta qizlar va o‘g‘il bolalarga alohida tashkil etish kerak.

Dushxonalar sovuq va issiq suv bilan ta’minlangan bo‘lishi, hojatxona va dushxonalardagi barcha buyumlar o‘tkir burchaklarga ega bo‘lmasligi, dushxonalarda suvning yoyilib ketmasligi ta’minlanishi kerak.

Hojatxona va dushxonalar har kuni yig‘ishtirilishi, yetakchilar va xizmat ko‘rsatish xodimlari uchun alohida hojatxona bo‘lishi, oromgoh chegarasida qo‘shimcha hojatxonalarni tashkil etish, yashash binolari bilan orasida kamida 25 m, qul yuvish uchun jihozlarning mavjud bo‘lishini ta’minlash shart hamda oshxona yaqinida bir nechta hojatxona joylashishi maqsadga muvofiq.

Oromgohlarning infratuzilmasiga talablar. Bolalar va yoshlar oromgohlarida bitta o‘ringa 20 m^2 dan kam bo‘lmagan miqdorda jismoniy tarbiya va sog‘lomlashtirish inshootlari tashkil etish kerak. Ushbu inshootlarga barcha turdagi oromgohlarda majburiy hisoblangan inshootlar va maydonchalar, shuningdek, oromgohlarning ixtisoslashuviga bog‘liq ravishda qo‘shimcha inshootlar kiritiladi.

Oromgoh hududida badantarbiya va majlislar uchun maydoncha, voleybol, basketbol, futbol, tennis uchun ochiq sport maydonlari, uzunlikka sakrash uchun maydonchalar, turli sport-ko‘ngilochar inventarlar mavjud maydonchalar, fitnes yoki aerobika bilan shug‘ullanish maydoni, engil atletika bilan shug‘ullanish maydoni, minbar va yechinish xonalari bor bo‘lgan stadion bo‘lishi kerak.

Sport obyektlari atrofida kiyimlarini almashtirish joyi, dush qabul qilish yoki yuvinish uchun joylar, hojatxonalar bo‘lishi kerak.

Sport maydonchalari futbol maydonining maxsus yashil maysalar bilan qoplanishi, uzunlikka va balandlikka sakrashga mo‘ljallangan maydonchaning qumi har 5 kunda elakdan o‘tkazilishi va tozalanishi kerak, uzunlikka va balandlikka sakrashga mo‘ljallangan maydonchaning atrofi bolalarni shikastlashidan himoya qilishi maqsadida rezina yoki boshqa xavfsiz uskunalar bilan qoplanishi kerak, maydonchalar atrofida texnik xavfsizlik qoidalari ifodalangan stendlar o‘rnatilishi kerak.

Suv havzasi atrofida “hojatxona, yechinish xonasi, dushxona, basseyn” tizimining faoliyati mavjudligi, suv havzasi atrofida aylanib o‘tish yo‘lining mavjudligi (kengligi 0,5-1,5 m basseyn sathidan pastlash xususiyatiga ega bo‘lishi kerak), suv havzasining ichi och ranglarda bo‘yalgan bo‘lishi kerak,

xavfsizlik nuqtai nazardan basseynning ichki qismida uzun ushlagichlar o‘rnatilishi kerak, xavfsizlik ta’minlanishi maqsadida yuza qismi silliq bo‘lishi va sirpanchiq bo‘lmasligi kerak, yig‘ishtirish ishlari har kuni amalga oshiriladi, suvni to‘liq almashtirish oromgoh toifasiga bog‘liq ravishda 1 ta navbatchilikda 1 martadan kam bo‘lmagan holda amalga oshirilishi kerak.

Turizm uchun maxsus maydoncha bo‘lishi va quyidagilardan iborat: gulxan uchun joy; palatkalar uchun joy; turistik “to‘siq”lar yoki ko‘ngilochar joy.

Oromgohda quyidagilar bo‘lishi kerak: oromgoh hududining sxematik tasviri; ob-havo, sana va vaqtni ko‘rsatuvchi elektron tablo; videokameralar (xavfsizlik va nazorat); qo‘riqlash xizmati obyektlari.

Barcha turdagi bolalar oromgohlarida joylashuv xizmatlariga bo‘lgan talablar. Bolalar oromgohlarda guruhlar bo‘yicha xonalarda yoki korpuslarda joylashtiriladi. Qizlar xonasi bilan o‘g‘il bolalar xonasi alohida bo‘lishi, shu bilan birga turli qavatlarda yoki korpuslarda bo‘lishi kerak.

a) har bir xona quyidagilar bilan jihozlanishi shart: ortopedik matrasli karavotlar, 12 yoshdan kichik bolalarga bir yarusli karavotlar bo‘lishi;

b) shaxsiy buyumlar turuvchi javonlar bo‘lishi;

c) oyna bo‘lishi;

d) kiyimlarni ilish va taxlab qo‘yish mumkin bo‘lgan javonlarning bo‘lishi;

e) xonada joylashadigan bolalar soniga nisbatan teng keluvchi o‘rindiq va stol bo‘lishi;

f) yuvish mumkin bo‘lgan gilamlar bo‘lishi;

g) derazada pashshalarga qarshi to‘siqning bo‘lishi.

Bitta binoda yoki alohida blokda 4 tadan ortiq guruhlar joylashtirilmasligi kerak. Har bir guruhning xonasi tashqariga chiquvchi alohida chiqish eshigiga ega bo‘lishi kerak. Yotoqxonalar joylashgan binolarda 2 ta guruh joylashtirilganda ularning o‘rtasida izolyatsiya mavjud bo‘lishi kerak. Xonalarda 10-14 yoshli bolalar 5 tadan ortiq, 7-9 yoshli bolalar 10 dan ortiq joylashtirilmasligi kerak. Yozgi pavilonlarda bolalarning 12-20 kishi, yozgi verandalarda 30-40 kishi bo‘lib joylashishi mumkin. Bolalar oromgohlari nam yig‘ishtirish usulida, ochiq derazalar sharoitida yig‘ishtiriladi. Yotoqxona xonalari kuniga 2 marotaba (tungi va kunduzgi uyqudan so‘ng) 10 yoshdan katta bolalar tomonidan, 10 yoshdan kichik guruhlarda texnik xodimlar tomonidan yig‘ishtiriladi. Bolalar dam olishga

tashrif buyurguncha va navbatchilik ohirida texnik xodimlar tomonidan katta yig‘ishtirish ishlari amalga oshiriladi. Yoshi kichik guruhlar joylashadigan xonalarda elektr uskunalardan foydalanish imkoniyatlarini cheklash. Kichik guruhlarni bir necha xonali xonalarga joylashtirish hamda bitta xonada yetakchining joylashishi maqsadga muvofiq.

Yoshlar oromgohlariga umumiy talablar. Yoshlar oromgohlarida dam olish muddatlarining davomiyligi:

a) sog‘lomlashtiruvchi oromgohlarda dam olish, sog‘lomlashtirish va chiniqtirish muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga yoshlarni qabul qiladigan.

b) davolovchi oromgohlarda dam olish, sog‘lomlashtirish, chiniqtirish va davolash-profilaktika muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga yoshlarni qabul qiladigan.

c) dam olish oromgohlarda-dam olish va chiniqtirish muolajalarini hisobga olgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga yoshlarni qabul qiladigan.

d) mavsumiy oromgohlarda kuzgi, qishki, bahorgi ta’tillar vaqtida 7 kundan kam bo‘lmagan muddatga yoshlarni qabul qiladigan.

e) ixtisoslashgan oromgohlarda-ma’lum bir faoliyat turiga ixtisoslashgan holda 21 kundan kam bo‘lmagan muddatga yoshlarni qabul qiladigan.

1.6. O‘zbekiston Respublikasida sanatoriy va dam olish uylari xizmatlari bo‘yicha davlat standarti[55]ning mazmuni va mohiyati

Tibbiy, davolovchi, rekreatsion turistik xizmatlarni ko‘rsatishda o‘ziga xos yondashuv talab etiladi, chunki ular joylashish, ovqatlanish va transport xizmatlarini iste’mol qilayotganda bir qator cheklov va imtiyozlarga ega bo‘lishadi. Bu cheklov va imtiyozlar quyidagi atamalarda o‘z aksini topadi:

Sanatoriy: tabiiy iqlim, mineral suvlar, davolovchi loy, shifobaxsh o‘simliklar hamda fizioterapevtik vositalarni qo‘llagan holda sanator-sog‘lomlashtirish va rekreatsion xizmatlar majmuasini taklif etish bilan birgalikda joylashuv vositasi sifatida foydalanuvchi korxona.

[55] Turistik xizmatlar. Joylashuv vositalari. Sanatoriy va dam olish uylari xizmatlariga umumiy talablar. Samarqand. “O‘zstandart” mk. 2016

Sanator-davolovchi xizmatlar: turli kasalliklarning o‘ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqqan holda davolovchi muolajalarni ko‘rsatish xizmatlari.

Rekreatsion xizmatlar: dam olish, joylashtirish, ovqatlanish va ko‘ngilochar xizmatlar majmui.

Dam olish uylari: insonning jismoniy kuch va sog‘lig‘ini tiklash va rivojlantirishga ko‘maklashuvchi, turistlarning ma’naviy va boshqa ehtiyojlarni qondirishga mo‘ljallangan qulay tabiiy hudud infratuzilma va turistik obyektlarga ega korxona.

Sanatoriy va dam olish uylari xizmatlariga qo‘yiladigan umumiy talablar. Sanatoriy va dam olish uylari kerakli yo‘l belgilari mavjud bo‘lgan qulay transport yo‘llariga, yaxshi joylashgan va yoritilgan hududga, korxonalarning nomi va toifasi aniq ko‘rsatilgan peshtaxta yozuviga ega bo‘lishi kerak. Sanatoriylar tasnifi ma’lum bir toifaga mansubligini belgilovchi minimal darajadagi talablarni o‘zida aks ettiradi. Sanatoriy va dam olish uylari qulay ekologik sharoitlarda joylashishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylari o‘z yer uchastkasiga ega bo‘lishi kerak. Mazkur yer uchastkasi quruq, toza, havo almashib turadigan, o‘simliklar bilan qoplangan, turar-joylarga yaqin, suv va elektr ta’minoti mavjud bo‘lishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylari shamollar oqimi, shovqindan va ifloslangan havo hamda suv manbalaridan uzoqroqda joylashtirish kerak. Sanatoriy va dam olish uylari kattalar dam olishi uchun mo‘ljallangan dam olish maskanlaridan 100 m kenglikdagi yashil ekinzorlar to‘sig‘i bilan ajratilishi kerak.

Turli toifadagi obyektlar hamda sanatoriy va dam olish uylari o‘rtasida sanitariya-himoya oralig‘i o‘lchami quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

- Ommaviy dam olish joyigacha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- I, II, III va IV toifali avtoulov yo‘llarigcha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- Poyezdlar serqatnov bo‘lgan temiryo‘llargacha-1000 m.dan kam bo‘lmagan;
- Kommunal-omborxona hududlarigacha-500 m.dan kam bo‘lmagan;
- Zararlik darajasiga bog‘liq ravishda sanoat korxonalarigacha-1000 m.dan 3000 m.dan kam bo‘lmagan.

Sanatoriy va dam olish uylarida joylashish vaqtida mehmonlarning hayoti va sog‘lig‘iga hamda ularning mulki xavfsizligi ta’minlanishi kerak.

Sanatoriy va dam olish uylarida ham odatiy, ham favqulodda vaziyatlarda mehmonlarning bemalol harakatlanishini ta’minlaydigan axborotli ko‘rsatkichlar, avariya holatidagi harakatlanish yo‘laklari yaxshi jihozlangan bo‘lishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylari yong‘inga qarshi himoya tizimlari, yong‘in xavfsizligi qoidalarida ko‘rsatilgan himoya qilish va ogohlantirish vositalari bilan jihozlanishi kerak.

Sanatoriy va dam olish uylari jismoniy imkoniyatlari ma’lum darajada cheklangan insonlarni qabul qilishga ham moslashtirilishi shart. Sanatoriy va dam olish uylarida xonalar tozaligi, santexnik uskunalar ishlashi, axlatlarni chiqarish va hashoratlardan samarali himoya qilish sohasida sanitariya-epidemiologik nazorat organlari tomonidan belgilangan sanitariya-gigiyena me’yor va qoidalarga rioya qilishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylarining ko‘kalamlashtirilgan hududi umumiy hajmining 60 %dan kam bo‘lmasligi kerak.

Barcha elektrik, gaz, suv va oqova uskunalari “Mehmonxonalar va ularning uskunalarini texnik ekspluatatsiya qilish qoidalari”ga muvofiq o‘rnatilishi va ishlatilishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylari quyidagi muhandislik tizimlari va uskunalari bilan jihozlanishi shart:

- sovuq va issiq suv ta’minoti (kun davomida);
- suv ta’minotida uzilishlar bo‘ladigan hududlarda bir kunga yetadigan minimal darajadagi suv zaxirasi uchun idish bo‘lishi kerak;
- kanalizatsiya (oqova suv chiqish yo‘llari);
- xonalarda 18.5°C dan past bo‘lmagan haroratni ta’minlovchi isitish vositasi;
- havoning me’yoriy aylanishini ta’minlaydigan va xonalarga begona hidlarning kirishini oldini oluvchi ventilyatsiya (tabiiy, sun’iy);
- radio va teleko‘rsatuvlar ta’minoti;
- telefon aloqasi (ham ichki, ham tashqi);
- xonalarda yoritish vositalari: tabiiy (har bir xonada kamida 1 ta deraza); notabiiy (yoritish vositalari yordamida-100 LKdan 200 LKgacha); yo‘laklarda-kun davomida tabiiy va notabiiy yoritish.

Yangi sanatoriy va dam olish uylarini loyihalaganda va eski sanatoriy va dam olish uylarni rekonstruksiya qilganda nogironlarni qabul qilish va joylashtirish sharoitlarni inobatga olish kerak. Sanatoriy va dam olish uylari hududida qattiq qoplamali yo‘laklarda axlat tashlashga mo‘ljallangan uskunalar mavjud bo‘lishi (har 15-20 m masofada) va ular har kuni

tozalanishini nazorat qilishini ta’minlash shart. Sanatoriy va dam olish uylari hududini 1,5 m balandlikdagi devor bilan ajratilishi va xavf-xatardan himoya qilinishini ta’minlash zarur.

Sanatoriy va dam olish uylari hududida xavfsizlik ta’minlanishi maqsadida qo‘riqlash tizimini (kuzatuv kameralari, darvoza yonida qorovullar navbatchiligi, qutqaruvchilar xizmati) tashkil etish shart. Joylashuv xonalari sanatoriy va dam olish uylari turi va toifasiga qarab loyihalashtirilishi shart (xonada joylashtirilishi rejalashtirilayotgan joylar soniga nisbatan 1 m^2 hisobidan). Bu yerda 1ta joylashuvchiga 4 m^2 kam bo‘lmasligi kerak.

Jismoniy tarbiya va sog‘lomlashtirish inshootlari albatta loyihalashtirilishi shart. Ochiq yoki yopiq turdagi inshootlar qurilishi sanatoriy va dam olish uylarining xususiyatlaridan kelib chiqqan holda amalga oshirilishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylarida xonalar tozaligi, santexnik uskunalar ishlashi, axlatlarni chiqarish va hashoratlardan samarali himoya qilish sohasida sanitariya-epidemiologik nazorat organlari tomonidan belgilangan sanitariya-gigiyena me’yor va qoidalarga rioya qilishi kerak. Joylashuv binolaridagi yo‘laklar va holl qismida qiyin yonadigan va tutun chiqarmaydigan, toksik zaharlanish xavfi kam bo‘lgan gilamlar ishlatilishi talab etiladi.

Maishiy xizmat ko‘rsatish xonalari kamida 6 m^2dan kam bo‘lmasligi, kunduzgi navbatchilikda ishlaydigan har bir xodimga kamida 2 m^2 hisobidan loyihalashtirilishi shart. Xizmat ko‘rsatish va xo‘jalik xonalariga xodimlar uchun garderoblar, hojatxonalar va dushxonalar, yig‘ishtirish asboblarini tekshirish va tozalash xonasi, yig‘ishtirish uskunalarining omborxonasi, uslubchilar va murabbiylar uchun hamda qutqaruvchilar xizmati uchun xonalar kiritilishi shart.

Xodimlar uchun hojatxonalar quyidagi hisobda loyihalashtirilishi shart: 12 ta ayol kishiga 1ta unitaz, 18 ta erkakka 1ta pissuar; 15-20 kishiga 1ta dush kabinasi. Yotoq jildlari sifati, miqdori va zaxirasi oromgohning xizmat ko‘rsatish sig‘imiga mos kelishi va kamida 3 marta almashtirilishiga mos kelishi shart.

Administrativ binolar, maishiy xizmat ko‘rsatish binolari joylashuv hududida joylashtirish maqsadga muvofiq. Qabul qilish bo‘limini joylashtirish xizmati bo‘limi yonida joylashtirish maqsadga muvofiq. Jismoniy tarbiya-sog‘lomlashtirish hududini joylashuv vositalaridan 50

m.dan kam bo‘lmagan joyda joylashtirish tavsiya etiladi. Xo‘jalik bo‘limi joylashuv, dam olish va sog‘lomlashtirish hududlaridan 25 m dan kam bo‘lmagan masofada joylashtirilishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylarining faoliyat doirasi bo‘lmagan korxonalar ularning hududlarida bo‘lishi man etilgan. Sanatoriy va dam olish uylariga kirish joylari zarur bo‘lgan yo‘l belgilari, axborotli belgilar va yo‘lovchilar yo‘laklari bilan jihozlanishi kerak. Joylashuv vositalarga yo‘llar qattiq qoplamali bo‘lishi va panduslar bilan jihozlanishi shart.

Ovqatlanish vaqtida qulay shart-sharoitlar yaratish:

- ovqatlanish xonalarida devorlar tinch ranglarda bo‘lishi kerak. misol uchun, yashil, oq va to‘q sariq ranglar aralashmasi, devorlarda turli chiroyli rasmlar ilinishi;
- tinch musiqa sadolari jaranglashi;
- taomnomani ishlab chiqishda bir nomdagi taomlar 2 kun takrorlanmasligi kerak;
- 3 marotaba ovqatlanish tartibi amalga oshiriladi. kunlik ovqatlanish ratsionini quyidagicha taqsimoti amal qilishi maqsadga muvofiq: nonushta-30 %, tushlik-40 %, kechki ovqatlanish-30 %
- oshxonada yuqori shiftlar va ko‘proq yorug‘likni kirituvchi katta derazalar bo‘lishi maqsadga muvofiq.

Sanatoriy va dam olish uylarida dam oluvchilar ovqatlanayotganda turli infeksion kasalliklarni oldini olish uchun quyidagilar amalga oshiriladi:

A) ishlatilmaydi: oldingi ovqatlanish vaqtida tayyorlangan ovqat; qaynatilmagan sut; tvorog va qaymoq; ishlov berilmagan baliq; veterinariya nazoratidan o‘tmagan go‘sht; suvda suzuvchi parrandaning tuxumi va go‘shti; qo‘ziqorin; uyda tayyorlangan marinadlangan mahsulotlar; tomatda konservalangan mahsulotlar.

B) tayyorlanmaydi: tvorog; go‘shtli qiyma bilan tayyorlangan makaronlar, go‘shtli quymoqlar, pashtetlar, yaxni gazaklar; krem, kremli pishiriqlar; frityulda pishirilgan taomlar.

C) kiritilmaydi: achchiq qaylalar, gorchitsa, qalampir, sirka kislotasi, kofe.

Alyumindan tayyorlangan idishlar faqat taom tayyorlanayotganda ishlatilishi mumkin. Ushbu idishlarni taomni saqlashda ishlatish man etiladi. Fayans, farfor, zanglamaydigan po‘latdan yasalgan oshxona anjomlari ishlatilishi zarur. Chetlari kemtilgan yoki darz ketgan idishlarni, shuningdek,

emal qatlamiga zarar yetkazilgan idishlarni ishlatish mumkin emas. Ovqatlanish xizmati bo‘limining jihozlanishi, ishlatilishi va tarkibiga talablar ovqatlantirish korxonalari uchun sanitariya qoidalarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Binolar, texnik jihozlar va xonalar jihozlanishiga talablar. Sanatoriy va dam olish uylarining arxitektura-rejalashtirish va qurilish elementlari va konstruktiv yechimlar belgilangan qonunchilik asosida bo‘lishi kerak. Sanatoriy va dam olish uylari binolariga, xonalarning texnik jihozlanishiga bo‘lgan umumiy talablar ilovada keltirilgan. Sanatoriy va dam olish uylari qurilishida jismoniy imkoniyatlari cheklangan insonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish xususiyatlari inobatga olinishi shart (panduslar, turli balandlikdagi ushlagichlar, aravachalarning hajmiga mos eshiklar, maxsus karavotlar, liftlar, maxsus dush va hojatxonalar). Isitish, ventilyatsiya va havo tozalagichlar yashash xonalari va jamoat joylarida sanitariya me’yorlari va qoidalarga muvofiq mikroiqlim sharoitini ta’minlanishi kerak. Har bir yashash xonasi to‘liq sanitariya nuqtasi (hojatxona va yuvinish xonasi majmui) bilan jihozlanishi shart. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning sanitariya-gigiyena obyektlari alohida xonalarda joylashtirilishi shart. Sanatoriy va dam olish uylarda yerto‘lalar mijozlar yashashi va jismoniy tarbiya va sog‘lomlashtirish xizmatlari ko‘rsatishga ruxsat berilmaydi. Agar yashash qavatlari bilan orasida xizmat ko‘rsatish xonalari joylashtirilgan bo‘lsa, yerto‘lalarda yengil avtoulovlar uchun to‘xtash joyini joylashtirish mumkin. Bolalar sanatoriyalarida yoki bolalar bilan dam oluvchilarni ikkinchi qavatdan yuqoriga joylashtirish mumkin emas.

Sanatoriy va dam olish uylarning joylashuv vositasining har bir qavatida yig‘ishtirish xizmati asbob-uskunalari va vositalari hamda xodimlari uchun alohida xonalar bo‘lishi shart. Sanatoriy va dam olish uylardagi yashash xonalariga ham umumiy talablar qo‘yiladi.

Xonalarni bezashda ishlatiladigan bezaklarning xomashyosi O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi tomonidan ruxsat berilgan materiallardan foydalanish kerak. Xonalarda mavjud mebellar silliq sirtli, jarohat yetkazmaydigan, o‘tkir burchaklarsiz bo‘lishi, dezinfeksiya va tozalash vositalariga ta’sirchan bo‘lishi kerak. Xonalar devorlari, eshik va derazalari yuzi silliq bo‘lishi, yengil tozalanishi kerak. Xonalarda pollar tekis, silliq, jips joylashgan, tirqish va kamchiliklarsiz bo‘lishi kerak. Sanitariya-gigiyena xonalarining (hojatxona, dush, vannaxona), kirxonalar devorlari

suvga va dezinfeksiya vositasiga turg‘un materiallar bilan qoplanishi kerak. Yashash xonalari derazalarida kunduz kuni 80-100 % qorong‘ilikni ta’minlaydigan yorug‘likni tuzuvchi vositalar bilan ta’minlanishi kerak.

Har bir xona quyidagilar bilan jihozlanishi shart:

- ortopedik matrasli karavotlar bo‘lishi shart;
- shaxsiy buyumlar turuvchi javonlar bo‘lishi;
- oyna;
- kiyimlarni ilish va taxlab qo‘yish mumkin bo‘lgan javonlarning bo‘lishi;
- xonada joylashadigan bolalar soniga nisbatan teng keluvchi o‘rindiq va stol bo‘lishi;
- yuvish mumkin bo‘lgan gilamlar bo‘lishi;
- derazada pashshalarga qarshi to‘siqning bo‘lishi.

Xonadagi jihozlar chang, loy va qum to‘planishiga yordam bermasligi kerak. Barcha jihozlar bolalarga lat yetkazmaydigan, o‘tkir burchaklarsiz bo‘lishi kerak. Xonaga kirishda oyoq kiyimlarni qoldirish, almashtirish va saqlash imkonini beruvchi javonlar bo‘lishi kerak. Yotoqxonalarda televizor bo‘lishi mumkin emas. Kir yuvish xizmatining bepul tashkil etganligi yoki ichki kiyimlarni yuvishlari va quritishlari uchun shart-sharoitlarning mavjud bo‘lishi kerak.

Xonalarning qulaylik darajasi xonadagi joylar soni, bitta o‘ringa to‘g‘ri keluvchi maydon, kerakli sanitariya-texnologik jihozlanishiga bog‘liq:

1 razryad sanitariya-texnologik jihozlanishining to‘liq to‘plami;

2 razryad qisqartirilgan to‘plam (dush, umivalnik, unitaz), 2 ta yotoq xonasiga bitta umumiy tashkil etish;

3 razryad qisqartirilgan to‘plam (dush, umivalnik, unitaz), bir nechta yotoq xonasiga bitta umumiy sanitariya bo‘limi;

4 razryad blokka, bo‘limga yoki qavatga umumiy sanitariya bo‘limi; yotoqxonalar joylashgan binodan 75 m uzoqlikdan oshmagan masofada joylashtirilgan umumiy sanitariya bo‘limi

Kir yuvish xizmatining bepul tashkil etganligi yoki ichki kiyimlarni yuvishlari va quritishlari uchun shart-sharoitlarning mavjud bo‘lishi kerak. Barcha jihozlar bolalarga lat yetkazmaydigan, o‘tkir burchaklarsiz bo‘lishi kerak. Xonaga kirishda oyoq kiyimlarni qoldirish, almashtirish va saqlash imkonini beruvchi javonlar bo‘lishi kerak.

Sanatoriy va dam olish uylari xonalari quyidagilar bilan jihozlanishi tavsiya etiladi:

a) har bir karavot yonida yoritqich bo‘lishi;
b) ustki kiyimlar uchun javon bo‘lishi;
c) oyoq kiyimlar uchun javon bo‘lishi;
d) ikki yarusli karavotlar bo‘lishi;
e) yoyiladigan kiyim quritgich bo‘lishi;
f) derazada jalyuzi bo‘lishi;
g) eshikda guruhning nomi yozilgan peshtaxta ilinishi;
h) havo tozalagich va havo namlantirgichning bo‘lishi;
i) mavzuli choyshablar va suratlar bo‘lishi

Hojatxona va dushxonalarga talablar. Xonalar ichida hojatxona va dushxonalar bo‘lishi kerak. Dushxonalar sovuq va issiq suv bilan ta’minlangan bo‘lishi kerak. Hojatxona va dushxonalardagi barcha buyumlar o‘tkir burchaklarga ega bo‘lmasligi kerak. Dushxonalarda suvning yoyilib ketmasligi ta’minlanishi kerak.

Hojatxonalar va dushxonalar quyidagilar bilan jihozlanishi kerak:

- hojatxonada zaruriy idish va uskunalar (oyna, sovun joylashtirish uchun idish, qullarni quritish uchun moslama, havo tozalagich va boshqalar);
- dushxonada zaruriy idish va uskunalar (oyna, sovun joylashtirish uchun idish, sochoq ilish uchun moslama, fen, havo tozalagich va boshqalar);
- turli vositalar uchun turli hajmdagi tokchalar;
- dushxonalarda kiyimlarni ilish uchun javonlar.

Hojatxona va dushxonalar har kuni yig‘ishtirilishi shart. Xizmat ko‘rsatish xodimlari uchun alohida hojatxona bo‘lishi shart. Sanatoriy va dam olish uylari chegarasida qo‘shimcha hojatxonalarni tashkil etish, yashash binolari bilan orasida kamida 25 m, qul yuvish uchun jihozlarning mavjud bo‘lishini ta’minlash shart.

Oshxona yaqinida bir nechta hojatxona joylashishi maqsadga muvofiq.

Sanatoriylarda ko‘rsatiladigan xizmatlarga talablar. Sanatoriy va dam olish uylarida ko‘rsatiladigan xizmatlarda umumiy talablar keltirilgan. Sanatoriy va dam olish uylarda sog‘lomlashtirish, ovqatlanish, davolash-profilaktika, parhez, bolalar ovqatlanishi va boshqa qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatiladi.

Ovqatlanish xizmatlariga talablar: oshxonada parhezli ovqatlarni tayyorlash; mijozlarga parhez turiga qarab o‘rindiqlarni ajratish; mijozlar

tomonidan shifokorlarning roziligi asosida ovqatlarga o‘z talablarini belgilashi mumkin; harakatlanishda muammolari mavjud mijozlarga ovqatlarni xonalariga yetkazish xizmatlarini tashkil etish maqsadga muvofiq.

Sanatoriy va dam olish uylarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlarga jismoniy tarbiya-sog‘lomlashtirish, turistik, maishiy, ko‘ngilochar, savdo va boshqa xizmatlar kiritiladi.

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

MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH

O‘QUV QO‘LLANMA

Muharrir: Z.N. Bobodustov
Musahhih: M.O. Mardiyeva
Texnik muharrir: N. Ergashev

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

“STAP-SEL” MChJ nashriyoti, Samarqand - 2025

5194 **ISBN:** 978-9910-648-99-1

Tasdiqnona № 033337 (27.07.2022)
Nashrga ruxsat etildi: 08.08. 2025 y.
© “STAP-SEL” MChJ nashriyoti.

12.08.2025 yilda chop etildi.
Qog‘oz bichimi A5, 60x84 1/16, Ofset qog‘ozi.
“Times New Roman” garniturasi.
Nashr bosma tabog`i 36.62
Buyurtma № 0084A/25. Adadi 50 nusxa

Samarqand iqtisodiyot va servis institutining matbaa bo`limida chop etildi.
LICENSE № 025316.
REESTR № X-119112.
Manzil: Samarqand shahar, Shoxrux ko`chasi 60-uy.