

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O'RTA MAXSUS
TA'LIM VAZIRLIGI**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

«IQTISODIYOT VA MENEJMENT» FAKULTETI

«MENEJMENT VA STATISTIKA» KAFEDRASI

«HIMOYAGA TAVSIYA ETILDI»

**«Menejment va statistika»
kafedrasi mudiri**

_____prof. M.Q.Pardayev

Bayonnoma № 11, 2012 yil 12 iyun

**5810700-«Turizm menejmenti» ta'lim yo'nalishi
TMN-108 guruh talabasi Salimov Sardorning «Mehmonxona
xo'jaligida nizolarni boshqarish yo'llari (Samarqand shahridagi
"Shahrizoda" mehmonxonasi misolida)» mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar:

Dots. I.A.Usmanov

SAMARQAND - 2012

Mundarija

Kirish	
I.BOB. Zamonaviy menejmentda nizolarni boshqarishning nazariy asoslari .	
1.1. Nizolar menejmenti to'g'risida umumiy tushunchalar.....	
1.2. Nizolarni bartaraf qilish va boshqarish modeli.....	
1.3. Turizm sohasida nizolarning mazmuni va xususiyatlari.....	
II.BOB. Mehmonxonalarda nizolarni boshqarishning hozirgi holati	
2.1. "Shahrizada" mehmonxonasining faoliyati to'g'risida ma'lumot va uning asosiy natijalari.....	
2.2. Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarni o'rganish.....	
2.3. "Shahrizada" mehmonxonasida nizolarni bartaraf etish bo'yicha mavjud tizim.....	
III.BOB. Mehmonxona xo'jaligida nizolarni boshqarishni takomillashtirish yo'llari	
3.1. Mehmonxona xo'jaligida nizolarni oldini olish yo'llari.....	
3.2. Mehmonxona xodimlarini nizolarni bartaraf etishga o'rgatish.....	
3.3. Nizolarni boshqarishning tizimli usullarini rivojlantirish.....	
IV.BOB. Xayot xavfsizligi	
4.1. Yong'in xavfsizligi.....	
4.2. Mehmonxonada hayot faoliyati xavfsizligini ta'minlash masalalari.....	
Xulosa	
Foydalanilgan adabiyotlar	

Kirish

O'zbekiston Respublikasining turizm sohasi jahon turistik jarayonning ajralmas tarkibiy qismi bo'lib, ekspertlarning tahlili shuni ko'rsatmoqdaki, keyingi yillarda mamlakat turizm sohasi davlat investitsiyalarsiz va dodatsiyalarisiz mahsulotlar va xizmatlar ishlab chiqarish hajmini oshirib borayotgan iqtisodiy tarmoqlardan biriga aylanmoqda.

Shularni hisobga olib, turizm sohasi mamlakatlar va mintaqalar iqtisodiyotini rivojlantirish uchun muhim ahamiyat kasb etishini va u XXI asr jahon xo'jaligining ustivor tarmoqlaridan biri ekanligini takidlash lozim.

O'zbekiston zamonaviy turizm industiriyasini rivojlantirish uchun barcha zarur manbalarga ega. Buyuk Ipak yo'li ustida joylashgan vatanimiz qulay tabiiy iqlim sharoitlariga, boy tarixiy, madaniy merosga va ayni paytda ham ichki, ham halqaro turizmni rivojlantirish uchun yuqori salohiyatga ega.

Hozirgi davrda mamlakatni iqtisodiy modernizasiyalash bosqichida va mehmondo'stlik industiriyasi sohasidagi yechimi kutib turgan masalalar qatorida turizm industiriyasimehnat bozorida ishlovchi xodimlarga qo'yilayotgan malakaviy talablarga javob bera oladigankadrlarni tayyorlash dolzarb masala bo'lib turibdi.

Jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi boshlanishiga qadar turizmning barqaror taraqqiy etayotganligi va uning istiqboli, ushbu sohani "kelajak industiriyasi" sifatida e'tirof etishga asos bo'lgan edi. Mamlakatimizda turizm faoliyati mustaqillikning dastlabki kunlaridanoq iqtisodiy taraqqiyotning ustivor yo'nalishi sifatida talqin qilinib, unga etirof davlat siyosati darajasida ko'tarilgan. Soha rivoji uchun zaruriy tashkiliy-xuquqiy mexanizmlar vujudga keltirib, hukumattamonidan tegishli meyoriy xujjatlar qabul qilindi va bu boradagi ishlar hozir ham davom etmoqda.

Hozirda O'zbekiston turizmini rivojlantirish uchun juda katta ishlar amalga oshirilmoqda. Masalan, turizm infratuzilmalarini rivojlantirish orqali, turizmni yanada rivojlantirish mumkin. Infratuzilmani yaxshilash natijasida yo'llar, mehmonxonalar, tarixiy yodgorliklar, restoranlar, ekskursiya obektlari va

boshqalar ta'mirlanmoqdalar. Bu esa kelayotgan turistlarga juda ma'qul ish bo'ladi va kelajakda turizmni yanada rivojlanishiga zamin yaratadi.

Shu bilan birga mehmonxona xo'jaligiga ham alohida e'tibor berilmoqda. Masalan, mehmonxonadagi qulayliklarni yaxshilash, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatiga e'tibor berish, qo'shimcha xizmatlar sonini oshirish, nomerlardagi qulayliklarni oshirish, mijozlar ehtiyojlarini inobatga olib barcha sharoitlarni yaratishga harakat qilinmoqda.

O'zbekistonda turizmning istiqboli juda ham yuqoridir. Chunki bu yerda ko'plab turistik ekskursiya joylari, tarixiy obidalarga boy mintaqa hisoblanadi.

Hozirda nafaqat turizm sohasida, balki boshqa sohalarda ham nizolarning oldini olish va bartaraf qilish muhim hisoblanadi. Turistik tashkilotlardan kelib chiqadigan nizolar asosan xodimlar o'rtasida, xodim va mijoz o'rtasida, sheriklar o'rtasida kelib chiqishi mumkin. Nizolarning kelib chiqishiga juda ko'plab omillar sabab bo'ladi. Masalan, xodim va mijoz o'rtasidagi nizolarning kelib chiqishiga xodimning malakasizligi, yoki yaxshi muomalada bo'lmaganligi sabab bo'lishi mumkin. Bundan tashqari sheriklar o'rtasidagi nizolarga tamonlarning bir-birini to'g'ri tushunmasligi, shartnoma bandlarini to'g'ri bajarmasligi, shartnomani buzish va boshqalar sabab bo'lishi mumkin. Bunday paytlarda tamonlar o'rtasida nizo kelib chiqadi. Bu esa tashkilotlar faoliyatiga ham salbiy ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun ham bir tashkilotda nizolarni bartaraf qilish va uning oldini olish bo'yicha ko'nikmalarni oshirish lozimdir.

Yuqoridagi fikr mulohazalar bitiruv malakaviy ishning tanlangan dolzarbligini tasdiqlab beradi.

Bitiruv malakaviy ishning maqsadi turistik tashkilotlarda nizolarning oldini olish usullarni takomillashtirishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun bitiruv malakaviy ishiga quyidagi talablar qo'yilgan:

- Nizolar menejmenti to'g'risida umumiy tushunchalar;
- Nizolarni bartaraf qilish va boshqarish modeli;
- Turizm sohasida nizolarning mazmuni va xususiyatlari;

- “Shaxrizoda” mehmonxonasining faoliyati to’g’risida va uning asosiy ko’rsatkichlari;

- Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarni o’rganish;

- “Shaxrizoda” mehmonxonasida nizolarni bartaraf qilish bo’yicha mavjud tizim;

- Mehmonxona xo’jaligida nizolarni boshqarishni takomillashtirish yo’llari;

- Mehmonxona xodimlarini nizolarni bartaraf etishga o’rgatish;

- Nizolarni boshqarishning tizimli usullarini rivojlantirish;

- Hayot xavfsizligi.

Bitiruv malakaviy ishimizda ushbu vazifalarni yoritish maqsadida kirish, to’rtta bob va xulosalardan tarkib toptirganmiz.

1-bobda zamonaviy menejmentda nizolarni boshqarishning nazariy asoslariga haqida gapirib o’tamiz. Bu bobda nizolarning tarixi, mazmuni, uning turlari va boshqalari yoritiladi.

2-bobda mehmonxonada nizolarni boshqarishning hozirgi holatini o’rganamiz. Bu bobda “Shaxrizoda” mehmonxonasida vujudga kelgan nizolar, ularni bartaraf etish tizimi, uning oldini olish yo’llarini o’rganamiz. Shuningdek bu mehmonxonaning umumiy tavsifini gapirib o’tamiz.

3-bobda mehmonxonalarda nizolarni boshqarishning takomillashtirish yo’llari haqida to’xtalib o’tiladi. Bu bobda xodimlarning nizolarni bartaraf etish bo’yicha malakalarini oshirish yo’llari, nizolarini boshqarishning tizimli usullarini rivojlantirish bo’yicha gapiriladi.

4-bob hayot xavfsizligiga bag’ishlanadi. Bu bobda barcha uchun zarur bo’lgan xavfsizlik qoidalari haqida gapiriladi.

Bitiruv malakaviy ishi 100 betdan, shu jumladan 10 ta jadval, 5 ta rasmdan iborat.

I-bob. Zamonaviy menejmentda nizolarni boshqarishning nazariy asoslari.

1.1. Nizolar menejmenti to'g'risida umumiy tushunchalar.

Hozirgi zamon ilm-fani bashiriyat tarixining qaysi bir davrida murojaat qilmasin, ularning barchasida nizolarning mavjud ekanligiga duch keladi. Aniqroq qilib aytganda, nizo jamiyat rivojining doimiy hamrohi bo'lganligiga amin bo'lamiz.

Aynan afsona va matallarda, o'tgan asrlarda ijod qilgan faylasuflar, tarixchilar va yozuvchilarning fikr-mulohazalari-yu ilmiy qarashlaridagi ko'plab, ba'zan esa o'ta mulohazali fikrlar jamiyatdagi nizolarning kelib chiqishi sabablari va ularni bartaraf etishyshyo'llari xususida bo'lgan. Qadimda oqsoqollar yoki urug'-qabila boshliqlari nizoni hal qiluvchi kuch sifatida xizmat qilgan.

Uyg'onish davrida yashab ijod qilgan Farobiyning fikricha, jamiyatdagi nizolarning birdan bir sababi-odamlar tafakkurida ijtimoiy hayot, shahar-davlat, axloq va fiqx ilmlarining to'la shakllanmaganidadir. O'z navbatidayuzaga kelmoqchi bo'layotgan nizolarning oldini olishda hamda odamlarning ushbu ilmlar bo'yicha olgan yuqori bilimlari ijobiy natijalar berishi haqida gapirib, nazariy bilimlarning egallanishi amaliyotida muhim ahamiyatga ega ekanligini uqtirgan.

Umuman olganda nizo – bu aniq shaxs yoki guruhlardan iborat bo'lgan ikki undan ortiq tamon o'rtasidagi murosaning mavjud bo'lmasligidir. Har bir tamon nuqtai nazari qabul qilishga intilib, boshqa tamonning shunday harakat bo'lsa ham nizolarning kelib chiqishi mavjud bo'lishi, ularni boshqarish masalalari yuzasidan ko'pgina tadqiqotlar olib borilgan.

Ayrim tadqiqotlarda nizolarning “ma'naviy otasi” deb Geraklitni hisoblaydilar. shuningdek Soqrat va Platonga havola qilishlari ham uchraydi. Gegelga, uning ziddiyatlar to'g'risidagi va qarama-qarshiliklarning kurashi haqidagi ta'limotiga yetarli darajada tez-tez murojaat qilib turiladi.

O'tgan asr boshlarida bir qator Germaniya, Avstriya va Amerikaliksotsiologlar: G.Zimmel, L.Gumplovich, D.Smolli, U.Sammerlarning tadqiqotlari bilan nizolar nazariyaariga asos solindi. Ulardan so'ng eng mashxuri

G.Jimmel bo'lib, u nizolar jamiyat hayotidagi muqarrar hodisa sifatida qaragan, nizolar inson tabiatining xususiyatlaridan kelib chiqadi va shaxsga xos bo'lgan hujumkorlik instikdan paydo bo'ladi, deb hisoblaydi.

Chet el firmalarining faoliyati, ayniqsa, mulkchilik shakllari o'zgargan hozirgi sharoitda, respublikamizdagi korxonalar va tashkilotlarning tajribalari shuni ko'rsatadiki, zamonaviy rahbarlarga va personalni boshqaruvchilarga nizolarni boshqarish va ularni bashorat qilish yuzasidan yetarli darajada bilim va ko'nikmalar zarurdir.

Kishilarning qarashlaridagi tafovutlar, u yoki bu voqeya idrok etish hamda ularga baho berishning mos kelmasligi ko'pincha tortishuvchi vaziyatlarga olib keladi. Agar vujudga kelgan vaziyat o'zaro harakat qatnashchilaridan bittasiga o'z oldiga qo'ygan maqsadga erishishda xavf tug'dirsa, u holda nizoli vaziyat kelib chiqadi.

Shunday qilib, nizoli vaziyat – tamonlarning biron bir xususida qarama-qarshi, ziddiyatli nuqtai nazari, ziddiyatli maqsadlarga intilishi, ularga erishish uchun turli tuman vositalardan foydalanishi, manfaatlar, istaklarning bir-biriga mos kelmasligi va shu kabilardir.

Hadisi shariflardan birida aytilishicha, odam eng avvalo, o'zidan uyalishi kerak. Nojo'ya qilinishi uchun o'zidan uyalgan odam birovning ham nojo'ya xatti-harakatini qoralay oladi. Ana shuning uchun ham har qanday korxonalar va tashkilotda nizolarning oldini olish zarur. Nizo bo'lgan joyda hayo yoki uyat yo'qoladi."Bir ketgan uyat qaytib kelmaydi", "Dilda dog' ko'tarib yurgandan ko'ra betning qizargani afzal", deydi xalqimiz.

Kelib chiqayotgan o'zaro ziddiyatning nizoli vaziyatga aylanishi uchun quyidagilar zarur:

-Nizoli o'zaro harakat ishtirokchilari uchun vaziyatning ahamiyatini tushuntirish;

-Boshqa qatnashchilarning maqsadga erishuvi yo'lida muxoliflardan biri ilgari surgan to'siqni mavjudligi (bu real voqeyelik emas, subektiv idrok etish ham bo'lishi mumkin);

- Vujudga kelgan to'sqinlikga hech bo'lmaganda tamonlardan birining shaxsiy yoki guruhiy chidamining oshirib yuborilganligi;

Nizoli vaziyatda bo'lajak nizoning ehtimol tutilgan qatnashchilari – subektlar yoki muxoliflar, janjal mavzui yoki nizo obekti namoyon bo'ladi.

Nizo subektlari nizoli o'zaro harakat qilishi uchun to'sqinlik qiladi. (Masalan, ikki muxandis stonok yaratib, har biri o'z loyihasini qabul qilishni talab qiladi).

Nizo ko'pincha tajovuz, tahdit, munozara, dushmanlik, urush va hokozolar bilan tenglashtirib, doimo salbiy hodisa sifatida qabul qilinadi, unga imkoni boricha yo'l qo'ymaslik yoki tezlik bilan vujudga kelgan vaziyatni hal etish zarur deb hisoblanadi.

Nizolar, ya'ni kelishmovchiliklar indivitlarning o'zaro bir-biriga ta'sir ko'rsatishi, o'zaro muomilada bo'lishi jarayonida vujudga kelishi mumkin, shuning uchun ham ular odam qancha umr ko'rsa shuncha davom etadi. Biroq nizolarning umumiy qabul qilingan, ularning tabiatini jamoatning rivojlanishiga, jamiyat taraqqiyotiga ta'sir etishini tushuntirib beradigan nazariya yo'q. Lekin shunday qatnashchilari bo'lib, bunday subektlar sifatida ayrim shaxslar, guruhlar, tashkilotlar maydonga chiqishi mumkin. Shuni takidlash kerakki, muxoliflar o'z nomlaridan harakat qilish imkoniga ega bo'lishlari, uchunchi shaxslar nomidan maydonga chiqmasliklari, kimningdir manfaatlarini amalga oshirishda vosita bo'lmasliklari kerak. Bunday hola nizoning aniq ishtirokchilari haqida emas balki vositachilar haqida gap bo'lishi mumkin.

Janjallashuvchi tomonlardan biri nimaga davo qilsa, o'sha narsa nizoning obekti bo'ladi, bunda qatnashuvchilardan biri nimadir olgan bo'lsa, bu narsa (nizoning) boshqa boshqa tomonni o'z maqsadlariga erishish imkoniyatlaridan butunlay yoki qisman maxrum etadi. Masalan, mulkga egalik qilish, davlat mulkini xususiylashtiri variantini tanlash va boshqalar.

Bunday holatda nizoning obekti mol-mulk, yer, tashkilotni boshqarish xuquqini qo'lga kiritishdir. Nizoning subektlari sifatida hokimiyat, tashkilot, xususiy shaxslar, ya'ni bu xuquqqa qarshi chiquvchilar maydonga chiqadilar.

Nizolarning turlari:

1. Antagonistik nizolar – ziddiyatlarni hal qilishning shunday usullaridirki, bunda barcha qarama-qarshi tomonlarning tuzilmasi buziladi, yoki bitta tomondan tashqari hamma tomonlarning nizodan voz kechishi sodir bo'ladi.

2. Kelishib hal qilinadigan nizolar.

Nizo qatnashchilari maqsadlarining, o'zaro harakat qilish muddatlari va shartlarining o'zaro o'zgarishi hisobiga ularni hal etishning bir necha variantiga yo'l qo'yadi.

3. Ijtimoiy nizolar – kishilar, ijtimoiy guruhlar, idoralarning o'zaro munosabatlari tizimida ziddiyatlar rivojlanishining yuqori bosqichidan iborat.

4. Tashkiliy nizolarning o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, ular shaxsning faoliyatni tashkiliy jihatdan tartibga solish, lavozim yo'riqnomalarini tadbiq etish, tashkilotni boshqarishga oid rasmiy tuzilmalarni joriy qilish va boshqarishning oqibati hisoblanadi.

5. Vertikal nizolar yuqoridan pastga qarab hokimyatning taqsimlanishini nazarda tutadi.

6. Gorizontal nizolar hajm jihatidan bir xil bo'lgan hokimyatning yoki iyerarxix darajasi bo'yicha subektlarning o'zaro harakatini nazarda tutadi.

7. Oshkora nizolar muxoliflarning yaqqol ifodalangan to'qnashuvini: janjallar, tortishuvlar, harbiy to'qnashuvlarni bildirai. Bundan tashqari hissiy yoki shaxsiy nizolar, shaxslarning ichki nizolari guruhlararo va shaxslararo nizolar mavjud. Bu nizolar turli xil muxitda, sharoitda odamlarning munosabatlari natijasida kelib chiqadi.

Bundan tashqari hissiy yoki shaxsiy nizolar, shaxsning ichki nizolari, guruhlararo va shaxslararo nizolar mavjud.

Nizolarning ijobiy va salbiy vazifalari

Ijobiy	Salbiy
Nizochi tomonlar o'rtasidagi keskinlikni yumshatadi	Nizoda ishtirok etish uchun katta hissiy, moddiy xarajatlar
Muxolif haqida yangi axborot olish	Xodimlarning bo'shatilishi, jamoada intizomning bo'shashib ketishi, ijtimoiy-psixologik vaziyatning yomonlashuvi
Tashqi dushmanning qarshi kurash olib borishda tashkilot jamoasining j inlashuvi	Yengil guruhlar, dushman guruhlar degan tasavvurning paydo bo'lishi
O'zgarishlar va rivojlanishni rag'batlantirish	Ishga zarar yetkazgan holda nizoli o'zaro harakat jarayoni bilan haddan tashqari mahliyo bo'lish
Xodimlarda bo'ysunuvchanlik fikrining barham topishi	Nizo tugagandan keyin xodimlarning bir qismi o'rtasida hamkorlik darajasining kamayishi
Muxolif imkoniyatlarini chamalab ko'rish	Amaliy munosabatlarni tiklashning murakkabligi "nizoning oqibati"

1.2. Nizolarni bartaraf qilish va boshqarish modeli.

Nizolarni boshqarish – bu nizoni vujudga keltirgan sabablarga barham berish (kamaytirish) sohasida aniq maqsadli ta'sir ko'rsatib yoki nizo qatnashchilari xulq-atvorini o'zgartirishga qaratilgan ta'sir ko'rsatishdir.

Nizolarni boshqarishning yetarli darajada ko'p usullari mavjud. Ularni yiriklashtirish bir necha guruh tarzida taqdim etish mumkin. Ularning har biri o'zining tadbiiq etilishi sohalariga ega:

- Ichki shaxsiy, ya'ni alohida shaxsga ta'sir ko'rsatish usullari;
- Tarkibiy, ya'ni tashkiliy nizolarni barham toptirish usullari;
- Shaxslararo usullar yoki nizodagi xulq-atvor uslubi;
- Munozaralar;
- Agressiv javob harakatlari: usullarning bu guruhni bundan oldingi barcha guruhlarning imkoniyatlari tugagan tanglik holatlarida qo'llash mumkin.

Shaxslarga doir ichki usullar o'zining xulq-atvorini to'g'ri tashkil eta bilishdan, o'z nuqtai nazarini aytishdan, boshqa kishi tomonidan himoya javobi qo'zg'amaslikdan iboratdir.

Tarkibiy usullar, ya'ni vakolatlarning taqsimlanishi, mehnatni tashkiletish, qabul qilingan rag'batlantirish tizimi tufayli vujudga keladigan asosiy tashkiliy nizolarning ta'sir ko'rsatish usullaridir. Bunday usullarga: ishga doir talablarni tushuntirish, muvofiqlashtiruvchi va integratsion mexanizmlar, umumtashkiliy maqsadlar, mukofatlash tizimidan foydalanish kiradi.

Umumiy maqsadlar. Mazkur usul umumtashkiliy maqsadlarni ishlab chiqish yoki aniqlashni nazarda tutadi, toki barcha xodimlarning kuch-g'ayrati birlashtirilib, ana shu maqsadlarga erishishga qaratilgan.

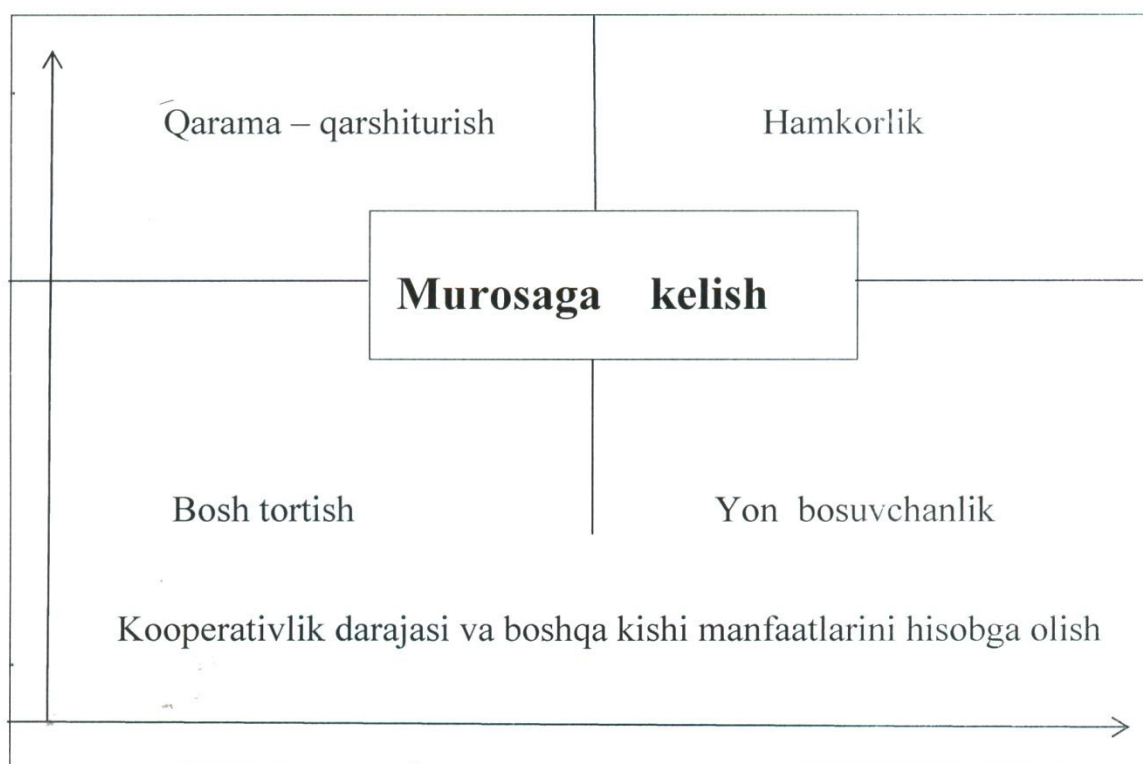
Mukofatlar tizimi. Rag'batlantirishdan nizoli vaziyatni boshqarish usuli sifatida foydalanish mumkin. Kishilar xulq-atvoriga samarali ta'sir ko'rsatganda nizolardan holi bo'lishi mumkin. Shunisi muhimki, mukofatlash tizimi ayrim shaxslar va guruhlarning samarasiz xulq-atvorini rag'batlantirmasin. Masalan: sotish bo'limining boshlig'i mol sotish bo'limini ko'paytirgani uchun

mukofatlansa, bu hol foyda olishning belgilangan darajasi bilan zid kelib qolishi mumkin.

Shaxslararo usullar. Nizoli vaziyat yaratilishida yoki nizoning o'zi avj oldirish boshlanishida uning qatnashchilari o'zlarining bundan keyingi xulq-atvor shakli va usulini tanlashlari zarur, yoki bu hol ularning manfaatlariga eng kamroq darajada ta'sir qilsin.

K.Tomas va R.Kilmenn nizoli vazichtdaxulq atvorning quyidagi beshta asosiy uslubini ajratib ko'rsatganlar:

- 1) moslashish, yon beruvchanlik;
- 2) bosh tortish;
- 3) qarshi kurashish;
- 4) hamkorlik qilish;
- 5) murosaga kelish.



1.2 – rasm

Bosh tortish (qochish, uzoqlashish). Bunday xulq-atvor individ o'z xuquqlarini himoya qilishni, qaror ishlab chiqarishda hamkorlik qilishni istamagan,

o'z fikrini aytishni hohlamagan, janjaldan o'zini olib qochadigan paytda sodir bo'ladi.

Nizoni hal qilish uni vujudga keltirgan sabablarga barham berishni nazarda tutgani uchun faqat hamkorlik uslubigina mazkur vazifani to'la-to'kis amalga oshiradi deb, xulosa chiqarish mumkin. O'zini chetga olish va yon bosuvchanlikda nizoni hal etish orqaga suriladi, nizo faktining o'zi esa yashrin shaklga kiradi. Murosaga kelish nizoli vaziyatni faqat qisman hal qilishni bildiradi.

Muzokaralar nizoni hal qilish usuli sifatida taktik usullarning majmuidan iborat bo'lib, qarama-qarshi tomonlarning o'zaro maqbul yechimga kelishlariga qaratilgan bo'ladi.

Muzokaralar muvofaqiyatli bo'lishi uchun quyidagi muayyan shartlarni bajarishi zarur:

- Nizoda qatnashuvchi tamonlarning o'zaro bog'liqligining mavjud bo'lishi;
- Nizo subektlarining imkoniyatlarida (kuchida) ko'proq tafovutning yo'qligi;
- Nizo rivojlanish bosqichlarining muzokaralar imkoniyatlariga muvofiq kelishi;
- Vujudga kelgan vaziyatda qaror qabul qilishda haqiqatdan ishtirok etishi mumkin bo'lgan tomonlarning muzokaralarda qatnashuvi.

Etnoslar o'rtasidagi nizolarni bartaraf etishda qarama-qarshi tomonlarning o'zaro muzokaralar olib borishi muhim o'rin egallaydi. "Demokratiya sharoitlarida esa – deb takidlaydi O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimov – davlat ijtimoiy qarama-qarshiliklarni zo'rlik va bostirish yo'li bilan emas, balki ijtimoiy kelishuv, xalq ta'biri bilan aytganda, murosai madora bilan bartaraf etish vositasiga aylandi".

Baxstlab muammolarning tinchlik yo'li bilan, hech qanday qon to'kishlarsiz hal qilishning bugungi kundagi birdan bir va sinalgan yo'li muzokaralar olib borishdir.

Nizoli vaziyatda hal qilishga doir umumiy tavsiyalar quyidagilardan iborat bo'lishi mumkin:

1. Nizo mavjudligini e'tirof qilish, ya'ni qarama-qarshi maqsadlar mavjudligini, muxoliflar usullarining borligini e'tirof qilish, bu qatnashuvchilarning o'zini belgilab chiqish.

Ba'zan nizo ancha vaqtdan beri mavjud bo'ladi, odamlar bundan azoblanib yuradilar, uni ochiq e'tirof qilmaydi. Har kim o'zi istagan xulq-atvor shaklini tanlaydi, biri ikkinchisidan ta'sir etish yo'llarini izlaydi, ammo birgalikda muhokama qilish va yuzaga kelgan vaziyatdan chiqish yo'li sodir bo'lmaydi.

2. Muzokaralar olib borish mumkinligini aniqlash. Nizo borligi va uni "yo'l-yo'lakay" hal qilish mumkin emasligi e'tirof etilgach, muxokamalar olib borish mumkinligini va aynan qanday muxokamalar bo'lishi mumkinligini kelishib olishi ularni vositachi bilanmi yoki usiz ham o'tkazish, vositachi kim bo'lishi, u har ikki tomonni qanoatlantirishi kerakligini kelishib olinadi.

3. Muzokaralar qanday o'tishini kelishib olish. Muzokaralar qayerda, qachon va qanday boshlanishini aniqlab olish, ya'ni muddatini, joyini, uni olib borish tadbirlarini, birgalikda faoliyatining boshlanish vaqtini gaplashib olish lozim bo'ladi.

4. Nizo mavzusini tashkil etuvchi masalalar doirasini aniqlash. Asosiy muammo birgalikda olib boriladigan faoliyatda nizoning mavzusi nimadan iborat ekanligini aniqlab olishdir. Mana shu bosqichning o'zida muammoga qanday yondashish kerakligi ishlab chiqiladi. Tomonlarning nuqtai nazarlari aniqlanadi, kelishmovchilikning eng yuqori nuqtai nazarlari va tomonlarni yaqinlashtirishning mumkin bo'lgan nuqtalari belgilab olinadi.

5. Qarorlar variantlarni ishlab chiqish. Tomonlar birgalikda ish olib borib hal qilishning bir necha variantlarini taxlil qiladilar, ularga ketadigan chiqimlarni hisob-kitob qiladilarqanday oqibatlarga olib kelishi mumkinligini o'lab oladilar va boshqalar.

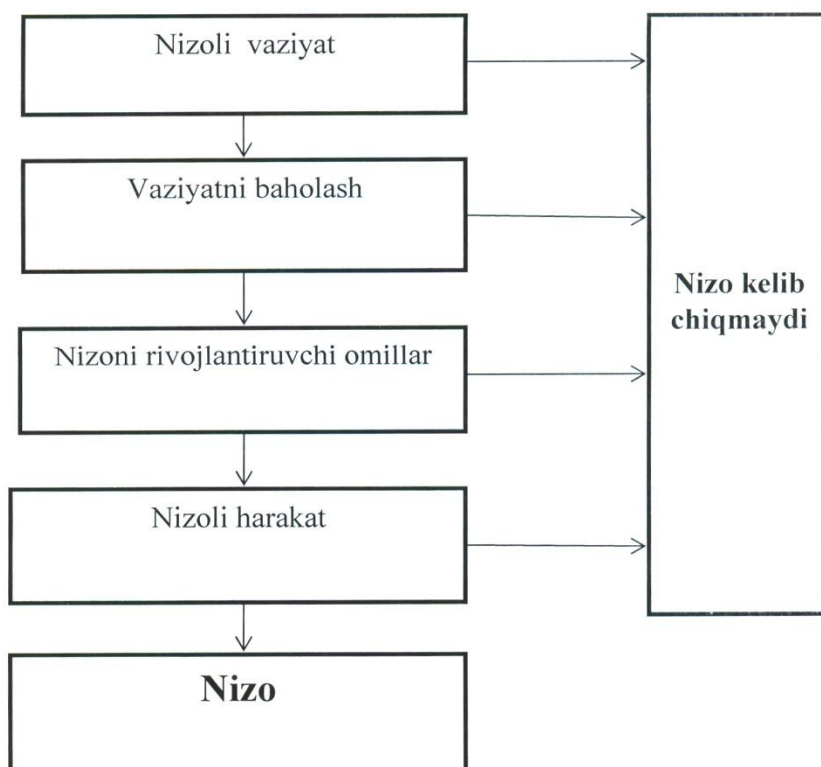
6. Kelishilgan qarorlar qabul qilish. Tomonlar birgalikda muhokama vaqtida va bir fikrga kelishlari mumkinligi sharti bilan bir qator variantlarni qarab chiqqandan keyin bu umumiy qarorni yozma ravishda: axborot, rezolyusiya,

hamkorlik haqidagi shartnoma va hokozalar tarzida taqdim etishlari maqsadga muvofiqdir.

7. Qabul qilingan qarorlarni ro'yobga chiqarish.

Hozirda nizolarni boshqarishda turli xil yo'llardan foydalaniladi. Biz esa hozir nizolarni boshqarishning maxsus modelini ko'rib chiqamiz. Bu modelda nizolarni qanday boshqarish usullari keltirib o'tilgan.

Nizolarni rivojlanish modeli



1.3 – rasm

Biz manashu modeldan ham ko'rishimiz mumkinki, nizo hych qachon birdan birdan paydo bo'lmaydi. Unga turli sabablar, kelishmovchiliklar orqali kelib chiqadi. Masalan, bu model avval nizo boshlanishidan nizoli vaziyat paydo bo'ladi. Agar biz shu vaziyatda hal qilsak nizo kelib chiqmaydi.

Agar nizoli vaziyatga tushib qolsak, biz bu holatda nizoni to'g'ri baholash, kelishish orqali nizoning oldini olishimiz mumkin. Biz nizoni baholay olmasak uni rivojlantiruvchi omillari ko'payib ketadi. Shunda biz bu omillarni rivojlantirishni oldini olsak nizo kelib chiqmaydi.

Agar biz umuman baholay ham, omillarni topa olmasak ham nizoli vaziyat kuchayib nizoli harakatni vujudga keltiradi. Biz bu harakatni to'xtatib, tinch yo'l bilan nizoning oldini olishimiz mumkin. Aks holda nizo kelib chiqadi.

1.3. Turizm sohasida nizolarning mazmuni va xususiyatlari

O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida" gi qonunidagi ayrim moddalarida turistik xizmatlar bilan bog'liq tushunchalarning ta'rifi berilgan. Jumladan Qonunning 3-moddasida turistik xizmatlar tushunchasi haqida: "turistik xizmatlar-turistik faoliyat subektlarining joylashtirish, ovqatlantirish, transport, axborot-reklama xizmatlarini ko'rsatish borasidagi, shuningdek, turistlarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan boshqa xizmatlar", - deb ta'riflanadi.

Turistik xizmatlar – turist va ekskursant ehtiyojlarini qondirish va ta'minlashga qaratilgan, xizmat sohasidagi bir maqsadga yo'naltirilgan harakatlar to'plami bo'lib, ular turizm maqsadlariga, xarakteriga va turistik xizmatlarning qanday yo'naltirilganiga javob berishi hamda umuminsoniy tamoyillarga qarshi bo'lmasligi kerak.

Davlat standarti ta'rifiga ko'ra, turistik xizmatlar – turistlarning ehtiyojlarini qondirish faoliyati bilan shug'ullanuvchi turizm tashkilotlari faoliyatining mahsulidir.

Turistik xizmatlar ikki turga bo'linadi: Asosiy va qo'shimcha turistik xizmatlarning bir-biridan farqli tomonlari quyidagilardan iborat:

1) Asosiy xizmatlar (tashish, joylashtirish, ovqatlantirish) turpaketga kiritiladigan xizmatlar. Qo'shimcha turistik xizmatlar esa turpaketga kiritilmaydi.

2) Asosiy turistik xizmatlar oldindan sotib olingan (sayohatni boshlashdan oldin) ya'ni to'lov oldindan amalga oshiriladi. Qo'shimcha turistik xizmatlarda to'lov – xizmatdan foydalanish bilan birgalikda amalga oshiriladi.

Ammo individual turist hych qanday dastur (turpaket) siz sayohat qilganda, uning asosiy va qo'shimcha turistik xizmatlar to'lovi bir xil ko'rinishda amalga oshiriladi. Butun Jahon Turistik tashkiloti qo'shimcha xizmatlarning 400 xil turini

keltirib o'tgan. Qo'shimcha turistik xizmatlarning ahamiyati shundaki, unda turist yuzaga kelgan ehtiyojlarini to'laqonli qondiradi, ma'lum bir vazifalarni bajarishda o'zini urintirmaydi (masalan: mehmonxonada yashayotganida kiyimini tozalash yoki dazmollash uchun mehmonxona xodimlariga murojaat qiladi). Turist qo'shimcha turistik xizmatlar tufayli faqat dam olish bilan ovora bo'ladi. Oqibatda o'z sayohatida ko'ngli to'ladi.

Turizmda yaratilayotgan xizmatlarni turistlarga talablariga mos ravishda yaratishda turistik korxonalarining ahamiyati katta.

Turizmda avtomobil va temir yo'llar, yo'l harakatini, havo yo'llarini, dengiz va daryo yo'llari harakatini tartibga soluvchi, issiqlik, elektr va telefon aloqalari bilan ta'minlash va boshqa kommunikasiya tizimlarini yaratish muhim hisoblanadi.

Turistlarga ko'rsatiladigan asosiy xizmatlar transport, joylashtirish, ovqatlantirish, ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi korxonalar muhim hisoblanadi. Turistlarga barcha imkoniyatlarni yaratib berishga nafaqat avtomobill yo'llari, shuningdek temir yo'llarga ham e'tibor berish lozim.

Turizmda turistlarni tashish xizmati yetakchi o'rinlardan birini egallaydi. Bu shuning bilan bog'liqlik, barcha turistik yo'nalishlarda (piyodalardan tashqari) sayohatchilarni dam olish yoki ekurskursiyaga yeltishi va uyga qaytishi uchun transport bo'lishini taqoza qiladi.

Turistlarga sayohat chog'ida ko'rsatiladigan kompleks xizmatlarda joylashtirish markaziy o'rinni egallaydi va har bir safarning ajralmas qismi hisoblanadi.

Joylashtirish vositasi deganda tunash uchun mutazam yoki onada-sonda joy beriladigan har qanday obekt tushiniladi va u turistik indistriyasining asosini tashkil qiladi. Uning ulushiga turistik sohada band shaxslarning 65 % gacha, turizmdan tushadigan mablag'larning 68 % ga yaqini to'g'ri keladi.

Turizmda faoliyat ko'rsatadigan ovqatlanisho' korxonalarining asosiy maqsadlari turistlarni ovqatga bo'lgan ehtiyojini qondirishdan iborat. Ovqatlanish jarayonlari vaqti-vaqti bilan odamlarning muloqot, tarbiyalash, ko'ngil yozish jarayonlariga to'g'ri kelib qoladi.

Turistlarning sayr-tomosha industiriyasi o'z oldiga ko'ngil ochishlar uchun sharoit yaratish, ya'ni ko'ngil ochish natijalarini xuddi shunday holatlar mavjudligiga bog'liq maqsadlarni qo'yadi. Sayr-tomosha qilar ekan kishi (yoki odamlar guruhi) o'zining ma'naviy ehtiyojlarini qondiradi, o'z shaxsiyatiga baho beradi, turli xil ijtimoiy tizimlar ko'lamida o'z-o'zini, rolini tahlil qiladi.

Bundan tashqari tizimni tashkil etuvchilardan tashqari yana bir bu mijozlar, ya'ni turistlar. Turistlarga xizmat ko'rsatuvchi korxonalar tomonidan yaratilgan xizmatlarni istemolchilari hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida" gi qonunida turizm tushunchasiga quyidagi tarzda ta'rif berilgan: Turist – jismoniy shaxsning doimiy istiqomat joyida sog'lomlashtirish, ma'rifiy, kasbiy-amaliy yoki boshqa maqsadlarda borilgan joyda (mamlakatda) haq to'lanadigan faoliyat bilan shug'ullanmagan holada uzog'i bilan bir yil muddatga jo'nab ketishi (sayohat qilishi).

Dar haqiqat turistlar faqatgina dam olish, o'rganish, sog'lomlashish maqsadida o'z uylaridan boshqa joylarga borishadi. U yerda haq to'lanadigan faoliyat bilan shug'ullansa u turist hisoblanmaydi.

Albatta har bir turist hohish-istaklarini amalga oshirish uchun sayohatga chiqadilar. Bazi vaqtlarda sayohat davomida mijozlarning hohish-istaklariga zid bo'lgan holatlar ham uchrab turadi. Bunday vaziyatga to'g'ri baho berilmasa tomonlar o'rtasida nizo ham kelib chiqishi mumkin. Masalan, turist krishi mumkin bo'lmagan joyga borishni hohlaydi, maxsus kishilar esa bunga ruxsat bermaydi. Shunaqa vaziyatlarda nizolar kelib chiqishi mumkin. Shuning uchun mijoz hohish-istaklariga va tasavvurlariga befarq bo'lmasligi kerak.

Hozirgi tizimda xizmat ko'rsatuvchilar va mijozlar o'rtasida ham nizolarning bo'lib turishini ko'rib turishimiz mumkin. Xizmat ko'rsatuvchilar bo'lgan to transport, joylashtirish, ovqatlantirish, ekskursiya va boshqa xizmat ko'rsatuvchi korxonalar va turistlar o'rtasidagi nizolar ikki tarafning aybi bilan ham kelib chiqishi mumkin. Masalan: transport korxonasi avtobuslarining turistlar talabiga javob bermasligi, undagi ba'zi kamchiliklar va noqulayliklar sababli nizolar kelib

chiqishi mumkin, yoki aksincha turistlarning ehtiyotsizligi tufayli transport vositalariga ziyon yetkazganda nizo kelib chiqishi mumkin.

Bundan tashqari joylashtirish vositalari va mijoz o'rtasidagi nizolarga mehmonxonada turpaketda ko'rsatilgan xizmatlarning yo'qligi, yoki mehmonxonadagi xodimlarning qo'pol munosabati oqibatida nizo kelib chiqishi mumkin. Yoki aksincha turistning mehmonxona jixozlariga ziyon yetkazishi sababli, xodimlarni nojo'ya haqorat qilishi oqibatida ikki tamon o'rtasida nizo kelib chiqadi.

Shuningdek ovqatlantirish korxonalarini va mijozlar o'rtasida ham nizolar bo'lib turadi. Masalan: mijoz ma'lum taomga buyurtma berdi, lekin bu taomni o'z vaqtida olib kelmasligi, yoki taom sifatining juda yomonligi, ofisiantlarning munosabatlari orqali ham nizo kelib chiqishi mumkin. Aksincha mijozning masalan biron bir buyumni sindirib qo'yishi orqali yoki turli xildagi spirtli ichimliklar ichib keyin xodimlarni haqorat qilishi oqibatida ikki taraf o'rtasida nizolar kelib chiqishi mumkin.

Albatta har bir joyda o'zining qonun qoidalari mavjud bo'ladi. Mahalliy aholining urf odatlari, an'analari, boshqalarga munosabatlari ham har xil bo'ladi. Shuning uchun ham turistlar va mahalliy aholi o'rtasida ham ba'zida nizolar bo'lib turadi. Masalan birgina kiyinish odobini oladigan bo'lsak, Eronda ochiq sochiq kiyimlarda yurgan odamga yomon munosabatda bo'ladilar. Natijada nizo kelib chiqadi. Bundan tashqari urf odatlariga, an'analarga rioya qilmaslik o'rtada nizo kelib chiqishiga olib keladi.

Bunday nizolarning oldini olish uchun avvalo turistik firmalar keladigan turistlarga to'g'ri ma'lumot berib, ularga yaxshilab tushuntirishlari shart hisoblanadi. Urf odatlari haqida ma'lumot berishlari shart bo'ladi.

Bundan tashqari turistlarga asosiy xizmatlarda tashqari qo'shimcha xizmatlar ham ko'rsatiladi.

Qo'shimcha turistik xizmatlardan turist ikki vaziyatda foydalanadi:

Turparkning tanaffus qismida yoki turist bo'sh qolgan vaqtida foydalanadigan xizmatlar (masalan: Registon maydonida namoyish etiladigan ovozli va nurli panorama tamoshasi).

Asosiy xizmatlar ko'rsatilishi davomida yoki turist ehtiyojidan kelib chiqqan holda foydalanadigan xizmatlar(masalan: gid xizmati).

Turistga birinchi navbatda qo'shimcha turistik xizmatlarni ko'rsatish uchun quyidagilarga e'tibor berishi kerak:

- Turistlarning qiziqishlarini inobatga olib iloji boricha turistlarga faqat yaxshi kayfiyat bag'ishlaydigan qo'shimcha xizmatlar taqdim etish o'rinli hisoblanadi. Shu o'rinda bu xizmatlar turistlarga ijobiy ta'ssurot qoldira olishi kerak.

- Turist uchun yangilik bo'lgan va bunday vaziyatga oldin duch kelmagan qo'shimcha turistik xizmatlarni ko'rsatish. Masalan: Samarqandda bir-biriga masofa jihatidan yaqin joylashgan yodgorliklar (Go'ri Amir maqbarasi, Registon maydoni, Bibixonim masjidi, Shoxizinda ansambili va boshqalar) ga sayohat qilishda turistlarni tuya, ot aravachalarda olib borish chuqur ta'ssurot qoldiruvchi xizmatlardir. Buning uchun shu yodgorliklar joylashgan hududda piyoda turistik yo'laklar tashkil etib, turistik-tomosha hududiga aylantirishi kerak.

- Turistlarni milliy urf-odatlar va an'analar bilan tushuntirish orqali milliy hunarmandchilik va kasanachilik jarayonlarida bevosita qatnashishini tashkil etish.

Turistlar ikki xil vaziyatdagi qo'shimcha turistik xizmatlarni ko'rsatish uchun quyidagilarga e'tibor berishi kerak:

- Mehmonxonalaridagi qo'shimcha turistik xizmatlarni rivojlantirish. Bu xizmatlarga: nomerga taom yoki mehmon buyurtmalarini yetkazib berish xizmati, kiyim tozalash va dazmollash xizmati, seyf xizmati, telefon, internet, pochta xizmatlari, trenajor zali xizmati, massaj, sauna, sartarosh xizmati, texnikani ta'mirlash xizmati, valyuta ayra boshlash xizmati, arenda xizmati va boshqalar.

- Ovqatlanish korxonalarida qo'shimcha turistik xizmatlar maxsusm turist buyurtmasi va tanloviga asosan ko'rsatiladigan xizmatlardir.

II-bob. Mehmonxonalarda nizolarni boshqarishning hozirgi holati.

2.1. “Shaxrizoda” mehmonxonasining faoliyati to’g’risida ma’lumot va uning asosiy natijalari.

“Shaxrizoda” mehmonxonasi jahon talablari asosida loyihalangan bo’lib, Samarqand shaxrining qadimiy obidalariga yaqin joyda joylashgan. Mehmonxona Samarqand shaxrining A.Navoiy ko’chasida joylashgan bo’lib, uning yaqinida shaxar shifoxonasi va avtomobillarga xizmat ko’rsatish saloni joylashgan.

Umuman olganda “Shaxrizoda” nomi “Ming bir kecha” ertagidagi Shaxzoda ismidan kelib chiqqan. Mehmonxona ikki qavatli bo’lib, to’rt qismdan iborat:

- Mehmonlarni qabul qilish uchun mo’ljallangan qism;
- Restoran;
- Oshxona;
- Mehmonlarni joylashtirish uchun nomerlar qismi.

Bu mehmonxonada 19 ta nomer bo’lib, 2 ta lyuks nomerdan iborat.

“Shaxrizoda” mehmonxonasi boshqaruvining oliy darajasi, mehmonxona egasi va bosh direktordan tashkil topgan. Ular strategik xususiyatga ega bo’lgan umumiy qarorlar qabul qiladi.

Mehmonxonada turli xildagi xizmatlar ko’rsatiladi. Masalan, quyidagi faoliyat turlari bilan shug’ullanadi.

- Mehmonxona biznesi;
- Konfrens servis;
- Restoran biznesi.

Bu mehmonxonaning kuchli tomonlari sifatida yaxshi, tinch joydat joylashganligi, “narx-sifat” muvofiqligi, rivojlangan infratuzilma, malakali xodimlar hisoblanadi.

Mehmonxonadagi doimiy xodimlar soni 12 nafar kishini tashkil etadi. Boshqaruv xodimlari yuqori malakali mutaxassis va muxandislardan iborat bo’lib, mazkur sohada tajribaga ega.

Mijozlar uchun mehmonxonada zamonaviy ovqatlanish restorani, konferensiya va taqdimotlar uchun konferensiya zali, sauna, basseyn va boshqa xizmatlar ko'rsatiladi.

Mijozlarga nomerlar ajratilgan. Barcha nomer xonalari xalqaro aloqa tizimi, kabel televedeniya, konditsioner, mini bar, muzlatgich bilan jixozlangan.

“Shaxrizoda” mehmonxonasida mijozlarga quyidagi xizmatlar taklif etiladi.

- Telefon (mahalliy va xalqaro);
- Kabel televideniya;
- Yozuv stoli;
- Muzlatgich (to'ldirilmagan)
- Internet xizmati (Wi-Fi);
- Konditsioner;
- Nomerda 24 soatlik xizmat;

Shuningdek:

- Majlis, seminar va simpoziumlar o'tkazish uchun mo'ljallangan 50 kishilik zal;
- Sauna, basseyn;
- Pochta xizmati;
- Kafe-bar;
- Restoran, banket xizmatlari mavjud.

Umuman olganda “Shaxrizoda” mehmonxonasi hozirda tez suratda o'sib kelayotganini takidlashimiz lozim.

Mehmonxonada ertalabki nonushta narxi nomer narxiga keltirilgan. Nonushta shved stoli uslubida o'tkaziladi, chunki bu uslub mehmonxona uchun ham, mijozlar uchun ham qulay va foydalidir.

Mehmonxona rahbariyati mehmonxonada ko'rsatadigan xizmatlarni targ'ibot etishda internet tarmog'idagi reklamalardan foydalanib kelmoqda. Bundan tashqari mehmonxona xizmatlarini targ'ib qilishga mijozlarning fikrlari, tavsiyalari ham yaxshi natija beradi.

2.1 -jadval

"Shahrizada" mehmonxonasida nomerlarga quyidagicha narx belgilangan:

(2012 -yil ,yanvar)

Joylashtirish turi	Sezon (20/03-31/05;08/15-01/31)	Sezon orasi (01/06-15/08)	Sezon bo'lmagan payt (01/11-20/03)
Bir o'rinli	40\$	35\$	25\$
Ikki o'rinli	55\$	45\$	30\$
Lyuks nomer	75\$	60\$	45\$

2.2 - jadval

2010-2011 - yillarda "Shahrizada" mehmonxonasiga tashrif buyurgan mijozlar

(mintaqalar bo'yicha)

Tashrif buyurgan mijozlar (qayerdan)	2010-yil	% larda	2011-yil	% larda	2010-2011-yillar nisbati (o'sish)
Yevropa	1058(kishi)	57.8%	1409	60.5%	133.1%
MDH	505	27.8%	618	26.5%	122.3%
Mahalliy	265	14.4%	299	13%	112.8%
Jami	1828	100%	2326	100%	127.2%

2.4 - jadval

2010-2011-yillarda "Shahrizada" mehmonxonasining moliyaviy natijalari tahlili

Ko'rsatkichlar nomi	2010-yil		2011-yil		Umumiy farq +;-	% shaklida
	daromad	xarajat	daromad	xarajat		
Sof tushum	136734.4 (mln so'm)		159227.8		+22493.4	116.4
Sotilgan mahsulot tannarxi		18367.1		19654.3	+1287.2	107.7

Mahsulotlarni sotishning yalpi foydasi	109234.0		139544.6		+30310.6	127.7
Davr xarajatlari		26321.9		37255.1	+10933.2	141.5
Ma'muriy xarajatlar		22365.5		34115.2	+11749.7	152.5
Valyuta kursi farqidan daromadlar	8235.7		9836.4		+1600.7	119.4
Umumxo'j alik faoliyatining foydasi (zarari)	75361.2		115652.9		+40291.7	153.4
Daromad solig'ini to'lagunga qadar foyda (zarar)	75361.2		115652.9		+40291.7	153.4
Foydadan boshqa soliqlar va yig'imlar.		9321.3		12358.2	+3036.9	132.6
Hisobot davrining sof foydasi	66039.9		103294.7		+37254.8	156.4

Yuqori sifatli mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish har qanday mehmonxonaning muvofaqiyatli faoliyatini ta'minlaydi. Mehmonxona sohasidagi faoliyat xizmatchilar va mijozlar o'rtasidagi yuqori darajadagi muloqat va muvofiqlikni talab etadi. Mehmonxona xizmatlari sifatini nazorat qilishda aynan "Shaxrizoda" mehmonxonasida texnik jixatlar (issiq suv harorati, sochiqlar soni, ovqat tayyorlash va boshqalar) dan tashqari mehmonxona va mijozlar o'rtasidagi munosabatlarga etibor beriladi. Mehmonxona biznesida sifatli doimiy oshirish xarajatlarini ko'paytirib borish emas, balki mijozlarning ehtiyojlarini to'la qondirish bilan ularning sodiqligini ta'minlashga qaratilgan.

Hozirgi kunda mehmonxona 37 kishini nomerga sig'ira oladi. Mavsum paytida nomerlarning barchasi band bo'ladi. Bu mehmonxonada hozirda asosan chet ellik turistlardan Yevropadan ko'proq kelmoqda. Asosan, Fransiya,

Germaniya, Shetsariya, Shetsiya, Janubiy Koreya, Yaponiya va boshqa davlatlardan mijozlar tashrif buyurmoqdalar.

Mijozlarga yanada yaxshiroq xizmat ko'rsatish va ularga qulayliklar yaratish maqsadida mehmonxonada quyidagi xizmatlar mavjud:

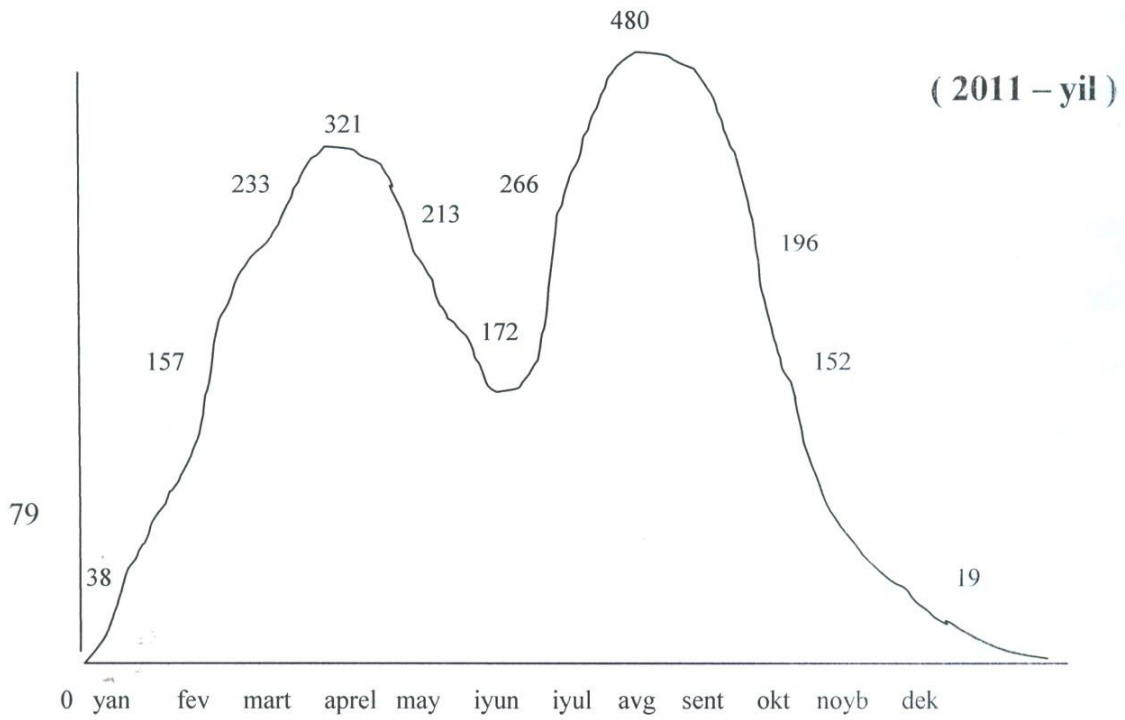
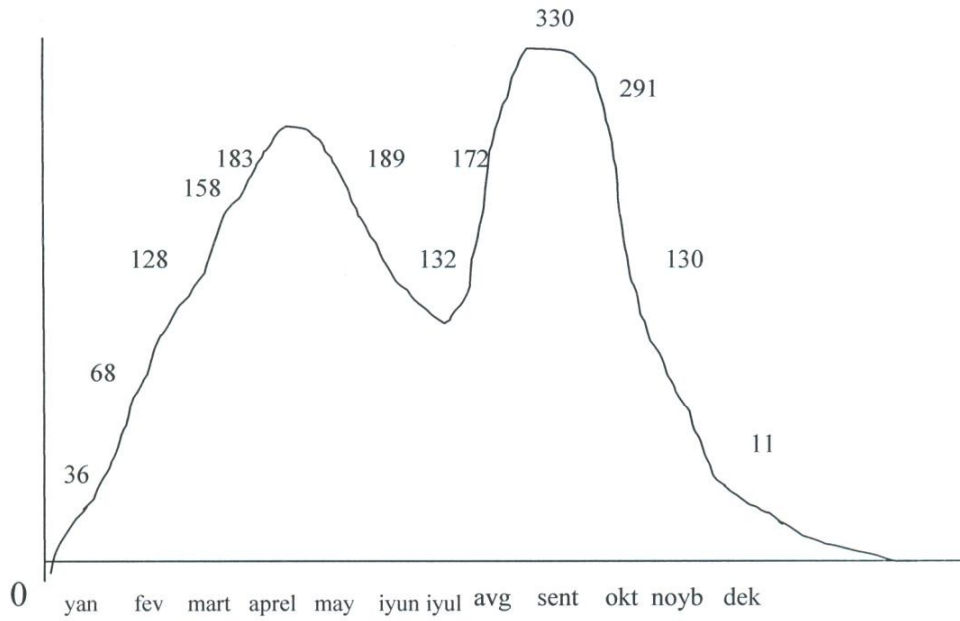
Qabul qilish xizmati – mehmonxonaning yuzi hisoblanadi. Shuning uchun ham bu bo'limga tajribali va shirin suxandon xodimlar qabul qilingan.

“Shaxrizoda” mehmonxonasida keladigan foyda qismi asosan birinchi o'rinda nomerlar sotishdan tushadigan ulushi egallaydi. Keyin esa qo'shimcha xizmatlar (masalan: sauna xizmati), restoranidan tushadigan ulushi egallaydi.

Mehmonxonada qabul qilish bo'limi xizmatining asosiy funksiyalari: tashrif buyurgan mehmonlarni ro'yxatga olish, nomerlarni taqsimlash, mehmonlarni joylashtirish, ro'yxatdan chiqarish, mehmonlarning balans schyotlarini yuritish, pochta, fakslar, mahalliy va mehmonxona yangiliklari bilan ta'minlash tarzidagi xizmatlarni taklif qilish va boshqa qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatishdir.

“Sahrizada” mehmonxonasi yuklanish darajasi

(2010 – yil)



2.3 – rasm

Kiruvchi, chiquvchi telefon qo'ng'iroqlari – telefon operatorining xizmat doirasidir, shuningdek telefon suhbatlarining o'z vaqtida to'lanishini nazorat qiladi. Mehmonni uyg'otish va ularning savollariga javob berish (yoki axborot olish mumkin bo'lgan xizmatga ulanish) ham ularning vazifasidir.

Mehmonxona admenstratoriga quyidagi vazifa va talablar qo'yilgan: xujjatlarni rasmiylashtirish, mehmonxona kompleksi obektlariga yo'nalishlarini bilish, xorijiy tilni bilishlari, mehmonbozlikga to'g'ri keladigan so'zlardan foydalanish, raqobat bardoshlikni saqlash, ma'suliyatni o'z bo'yniga olish.

Bron qilish xizmati – bunday xizmat turi bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati bo'limi shug'ullanadi. Aynan shu bo'limga mehmonlardan bron qilish haqida ariza tushadi. Shu jarayonda mehmonga xizmat ko'rsatish boshlanadi. Bronlash – yetib kelishini ro'yxatga olish – turar joy uchun yakuniy hisob-kitobni amalga oshiradi.

Ommaviy tadbirlar o'tkaziladigan vaqtda mehmonxona joylariga bo'lgan talab bir necha barobar oshadi. “Shaxrizoda” mehmonxonasi uchun ko'p sonli mijozlarga joy bron qilish foydalidir, chunki bunday hollarda buyurtma tadbirdan ancha oldinroq amalga oshiriladi va uni bekor qilish riski katta bo'lmaydi.

“Shaxrizoda” mehmonxonasida joy yoki nomer bron qilish yozma, og'zaki yoki kompyuter orqali amalga oshiriladi. Nomerni bron qilayotganda tashkilot arizasida tashkilot rekvizitlari ko'rsatilishi shart (nomi, manzili, bankdagi hisob raqami). Arizada quyidagi ma'lumotlar kiritilishi zarur:

- Nomer soni va kategoriyasi;
- Mehmonxonada yashash muddati;
- Tashrif buyuruvchining FISH;
- To'lov shakli (naqd pul yoki pul ko'chirish yo'li bilan).

So'ngra ariza ro'yxatga olinadi (registrasiya raqami beriladi) va tasdiqlanadi yoki rad etiladi.

“Shaxrizoda” mehmonxonasida xo'jalik bo'limi ham muhim hisoblanadi. Tozalik va batartiblik mehmonlarning barcha talablari orasida birinchi o'rinni

egallaydi. Bu bo'limda mehmonxona xizmatlarining jami xizmatlarining yuqori foiz ko'rsatkichlarini egallaydi va mehnat qilishadi.

Barcha sanitariya – epidemiologiya me'yorlariga rioya qilgan holda yuqori darajali tez tozalash ishlarini amalga oshirish uchun “Shaxrizoda” mehmonxonasi:

- Yuqori malakali, professional tayyorgarlikga ega xodimlar;
- Zamonaviy tozalash materiallari va inventarlar;
- Zamonaviy tozalash mexanizmlariga ega.

Tozalash ishlarini olib borish uchun quyidagi xodimlar kategoriyasi mavjud:

- a) Xona bekasi – nomerlarni yig'ishtirib tozalaydi;
- b) Farroshlar – karidor, zal, zina, vestibulni tozalaydi;
- s) Ishlab chiqarish bo'limi texnik xizmat inshootlarini tozalovchi farroshlar.

“Shaxrizoda” mehmonxonasida xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimini loyihalashtirishni ishlab chiqadi va ushbu loyiha boshqa xizmatlar menejerlar muhokamasidan o'tgandan so'ng, bosh direktor tomonidan tasdiqlanadi. Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi – jinoyatni ko'rib chiqish emas, uning oldini olishdir.

Ovqatlantirish xizmati xodimlariga bosh oshpaz, meterdatel, banket menejeri, kafe-bar menejeri, bosh barmenlar kiradi. Bosh oshpaz oshxonani boshqaradi, u yakka hokimlikka ega bo'lib, taomlarning sifati, turli-tumanligi, umuman ovqatlantirish xizmatining muvaffaqiyati uchun ma'suldir. U menyu ishlab chiqadi.

“Shaxrizoda” mehmonxonasi o'ziga berilgan yulduz darajasiga muvofiq uning restorani 40-50 kishiga xizmat ko'rsata oladi. Undan tashqari bar mavjud. Restoran xizmati ketgan mehmonlar sonidan qat'iy nazar muntazam ravishda nonushta o'tkazadi. Banket o'tkazish uchun ham qulay sharoitlari mavjud. Bu xizmatdan mahalliy aholi ham foydalansa bo'ladi. Aynan shu xizmat turlari mehmonxonaga qo'shimcha daromad olib keladi.

" Shahrizada " mehmonxonasi ovqatlanish xizmatlari narxlari

Nonushta	9\$	0700-1000
Tushlik	13\$	12 ^{oo} - 15 ^{oo}
Kechkiovqat	13\$	19 ^{oo} - 22 ^{oo}

Kafe - bar xizmatlari narxlari

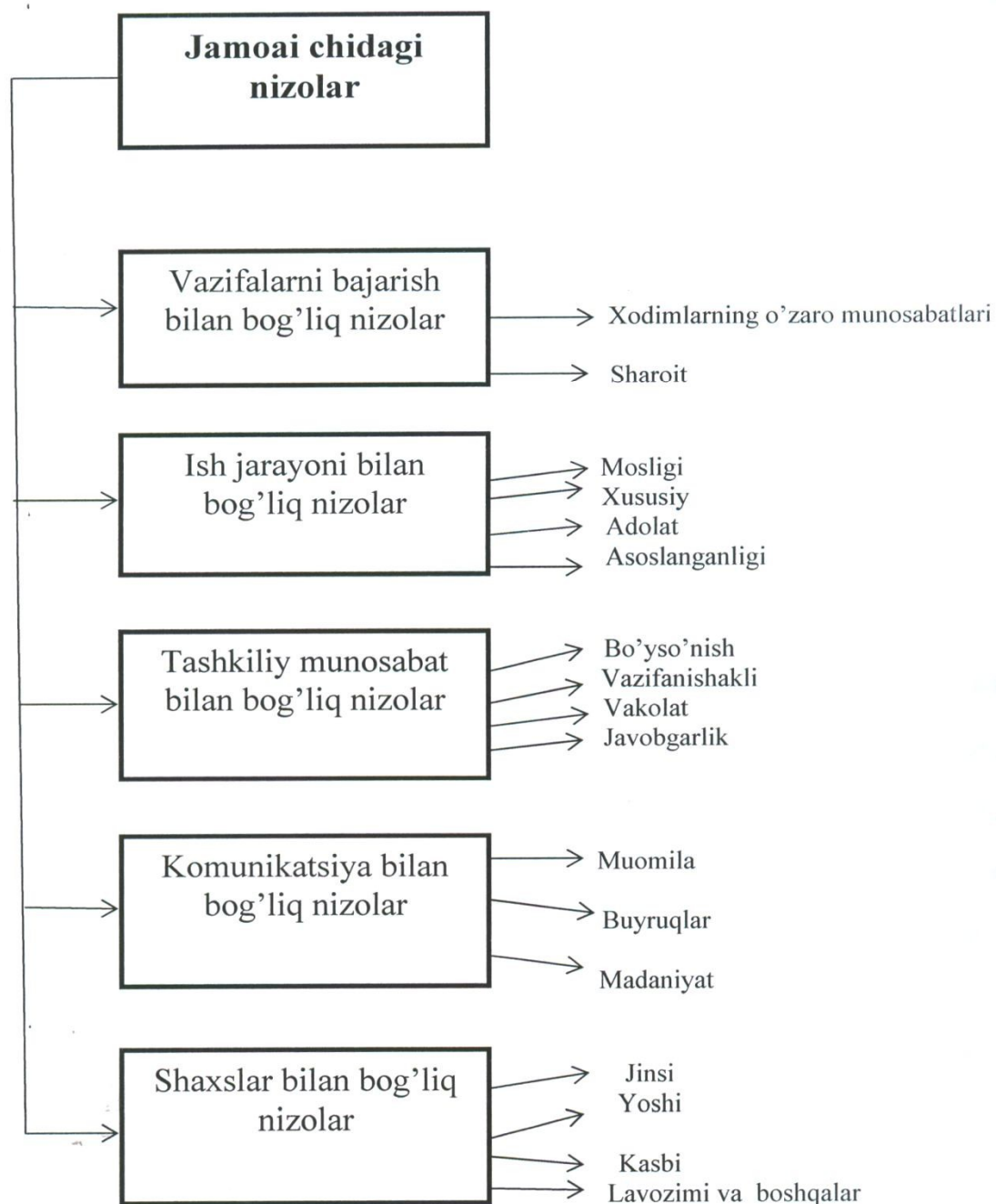
Miniral suv	0.5 L (1.5 L)	1.5\$ (2\$)
Koka - kola , Fanta , Sprayt	1.5 L	3\$
Aroq		7\$
Vino		7\$
Pivo		3\$
Sok		3\$
Konyak		10\$
Shampanskiy		7\$
Balsam		10\$
Gamburger		3\$
Xot – dog		3\$
Xizmat haqqi		0

2.2. Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarni o'rganish.

Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolar asosan ikkita yirik guruhga bo'lib o'rganiladi:

- a) Jamoa ichidagi nizolar;
- b) Mijoz va sheriklar.

A – guruh



2.4– rasm

Endi a guruhga qisqacha izoh berib o'tsak. Birinchi bo'lib vazifalarni bajarish bilan bog'liq nizolarni qarab o'tsak. Har bir joyda bo'lgani kabi mehmonxonalarda ham vazifalar xodimlar o'rtasida taqsimlanadi. Vazifalarni bajarishda xodimlarning xoxish istaklarining inobatga olingani, ularga yetarli darajada shart-sharoitlarning yaratilgani bilan bog'liq bo'ladi. Masalan: Rahbar xodimining xoxishiga qarshi biror vazifani topshirsa, bu xodim va rahbar o'rtasida nizo kelib chiqishi mumkin. Chunki xodim o'zi xoxlamaydigan ishnibajarishga majbur bo'ladi. Bundan tashqari shart-sharoitning mavjudligi ham katta ahamiyatga ega bo'ladi. Birgina misol "Shaxrizoda" mehmonxonasining rahbari Mardonov Sheroz o'zining bosh menejeri Qobilov Nodirga bir kun ichida o'tgan yil hisobotini tayyorlashni buyurdi. Vazifani topshirgan kuni esa aksiga olib texnik sabablarga ko'ra elektr toki bir necha soat bo'lmaganligi sababli hisobot rahbarga kechikib yetkazildi. Natijada bosh menejer Nodir rahbardan tanbeh oldi. Shu sababli rahbar va xodim o'rtasida nizo kelib chiqdi. Shu bois ham har bir rahbar xodimlariga vazifalarni berishda hamma taraflarni inobatga olishi lozim. Xodimlarning mijozlarga ko'rsatadigan xizmatlari ham yaratilgan shart-sharoitlar yaxshiligi bilan ifodalanadi.

Jamoa ishlarida nizolarning yana bir turibu ish jarayoni bilan bog'liq nizolar hisoblanadi. Har bir ish jarayonida ma'lum nizolar bo'lib turadi. Bunga sabablar ishlarning bir-biriga mos kelmasligi, adolatliligi, asoslanganligi natijasida kelib chiqadi. Masalan: Bir xodim berilgan topshiriqni tezroq bajarish maqsadida o'z ishiga ma'suliyat bilan qaramoqda. Boshqa bir xodim esa turli xil kompyuter o'yinlarini o'ynash bilan ovora. Natija o'z ishini yaxshi bajarayotgan xodim ikkinchi xodimni qilayotgan ishidan norozi bo'lib, rahbarga shikoyat qiladi. Natijada bu ikki xodim o'rtasida nizoli vaziyat paydo bo'ladi. Bundan tashqari xodimlarning ish jarayonida adolatsizligi tufayli ham nizolar kelib chiqadi. Masalan: Rahbarning adolatsizligi tufayli xodimlar o'rtasida nizo kelib chiqadi. Ya'ni xodimlarning mijozlarga adolatsiz bo'lishi nizoni keltirib chiqaradi. Bunga misol sifatida "Shaxrizoda" mehmonxonasida Fransiyadan kelgan turist turgan xonadan 2-3 xil buyumlar yo'qoldi. Natijada bosh menejer hych bir asosga ega

bo'lmasdan turistni aybladi. Keyinchalik esa bu buyum farroshlar tomonidan xona tozalanganligi sababli olganligi ma'lum bo'ldi. Bu orada esa mehmonxona va turist o'rtasida nizo kelib chiqib bo'lgan edi. Shu bois har doim biror bir narsaga asoslangan holda qaror qabul qilish kerak.

Jamoa ichidagi nizolarning yana bir turi bu tashkiliy munosabat bilan bog'liq nizolardir. Bunday nizolar asosan buyruqlar berilishida, vazifalarning taqsimlanishida, vakolat doirasida ish tutmaganligi sababli, bundan tashqari javobgarlikni to'la his qilmaganligidan kelib chiqadi. Masalan: Buyruq berishga vakolati bo'lmagan xodimlar boshqa xodimlarga buyruq berishi natijasida nizo kelib chiqadi. Chunki buyruqni bajaruvchi xodim bu buyruq berayotgan xodim bunday xuquqqa ega emasligini yaxshi bilishi sababli bu buyruqni bajarmaydi. Bu buyruq bermoqchi bo'lgan xodim rahbarning yaqin qarindoshi bo'lganligi sababli shunday qilgan. Shuning uchun har bir xodim o'z vazifasini o'zining vakolatidan kelib chiqqan holda bajarishi lozim. Bundan tashqari xodimlarning javobgarlikni his qilmasliklari tufayli ham nizolar kelib chiqadi. Masalan: Oddiygina mehmonxona qo'riqchisining o'z vazifasiga javobgarlik his qilmay ishlashi natijasida ma'lum bir mehmonxona buyumlarining yo'qolishiga sabab bo'ladi. Bu esa xodim va rahbar o'rtasida nizoni keltirib chiqaradi. Shuning uchun har bir xodim o'z vazifasiga javobgarlikni his qilishi lozim.

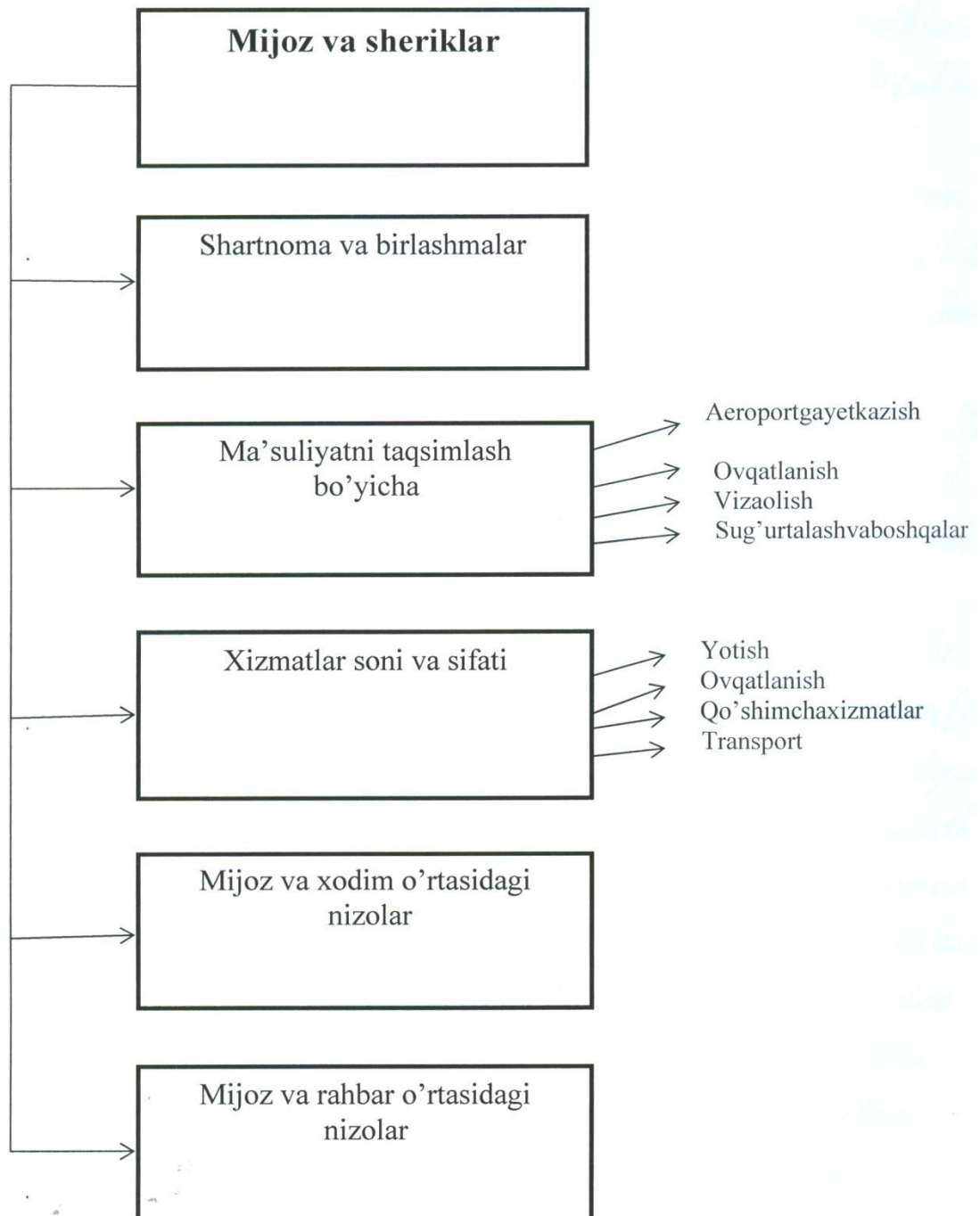
Jamoa ichidagi nizolarning yana bir turi bu kommunikasiya bilan bog'liq nizolar hisoblanadi. Bunday nizolarning kelib chiqishiga avvalo xodimlarning madaniyati, muomalasi, o'zaro munosabatlari orqali kelib chiqadi. Masalan: Xodimlarning madaniyatini oladigan bo'lsak, har bir xodim mijozlarga ham, rahbarga ham xodimlar o'rtasida o'zini madaniyatini ko'rsatishi kerak. Agar xodim ishida o'zining madaniyatsizligini ko'rsatib, turli xil yomon so'zlar ishlatssa, o'zini yomon tutsa, bu turistlarga ham, rahbarga ham, xodimlarga ham yoqmaydi. Natijada nizo kelib chiqadi. Bundan tashqari xodim o'zaro munosabatlari va mijozlarga muomalasi ham muhim ahamiyatga ega. Masalan: Bir kun "Shaxrizoda" mehmonxonasiga ikkita turist keladi va resepsionda o'tirgan xodim Odil bilan suhbatlashadi. Xodimning mijozlarga qo'pol muomalada bo'lishi ularga

yoqmay, mijozlar mehmonxonani tark etadi. Buni kuzatib turgan bosh menejer Nodir Odilga qilgan muomalasi uchun uni jazolaydi. Mana shunaqa holatlar bo'lmasligi uchun xodimlar har doim xushmuomala bo'lishlari zarur.

Jamoa ichidagi nizolarning oxirgisi bu shaxslar bilan bog'liq nizolar hisoblanadi. Bunday nizolarning kelib chiqishiga xodimlarning jinsida, yoshidagi farqi, kasbi va faoliyat, lavozimi va boshqalar natijasida kelib chiqadi. Masalan: Xodim jinsidagi farq tufayli ham ko'p nizolar kelib chiqadi. Erkak va ayol xodim ko'pincha bir-birlarini tushunmasligi tufayli ham nizolar kelib chiqadi. Lekin bunday holatlarda ko'pincha murosaga kelishadilar. Chunki erkaklar ayollarni hurmat qilishlari sababli ko'p nizolar kelib chiqmaydi. Xodimlarning yoshidagi farq tufayli ham nizolar kelib chiqadi. Masalan: Ko'pincha yosh xodimlar va yoshi katta xodimlar bir-birlarini tushunmasligi sababli nizo kelib chiqishi mumkin. Bunday holatda yosh xodimlar ko'proq yoshi kattalarga yon bosishlari maqsadga muvofiq bo'ladi. Bundan tashqari xodimlarga o'z lavozimlaridan kelib chiqib, ish faoliyatini to'g'ri olib bormasligi tufayli ham nizolar kelib chiqishi mumkin. Masalan: Xodim lavozimidan tashqari boshqa ishlarga aralashishi xodimlar o'rtasida nizolar keltirib chiqaradi.

Mana biz mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarning birinchi, ya'ni A-guruhini ko'rib chiqdik. Endi esa mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarning ikkinchi guruhi (B) ni ko'rib chiqamiz.

B – guruh



2.5 – rasm

Mehmonxonada vujudga keladigan nizolarning ikkinchi guruhi asosan mijozlar va sheriklar o'rtasida kelib chiqadi. Shuning uchun mehmonxonalar va ularning sheriklari o'rtasida aloqalar juda muhim hisoblanadi.

Hozirgi kunda “Shaxrizoda” mehmonxonasi bir qator turfirmalar bilan aloqa qilib, sherikchilikda ish olib bormoqda. Bu turfirmalar qatoriga quyidagilar kiradi:

“Sogda Tour” turfirmasi, “Afsona Travel” turfirmasi, “Aziya Aloqa Servis” OOO, “Aziya Travel International Group” tur firmalari va boshqalar. Mehmonxonaning qay darajada ishlashi mana shu turfirmalarga bog’liq. Chunki bu turfirmalar bilan aloqalar buzilsa, turfirmalarning mahsulotlarini xarid qilayotgan turistlarni boshqa mehmonxonalarga joylashtiradilar. Bu esa mehmonxonaga juda yomon ta’sir qiladi. Shuning uchun mehmonxonalar o’zlarining sheriklari bilan o’rtada nizo kelib chiqishining oldini olishlari zarur. Bundan tashqari mehmonxonalar o’zlarining sheriklari bilan shartnomalar imzolashadilar va shu shartnoma orqali ish olib boriladi. Ba’zi hollarda shartnomada ko’rsatilgan ayrim bandalarini biror taraf bajarmasligi natijasida nizo kelib chiqadi. Buning oldini olish uchun ikkala taraf ham shartnomaga rioya qilishlari kerak bo’ladi. Mijoz va sheriklar o’rtasida kelib chiqadigan inzolarning yana bir turi bu ma’suliyatni tasdiqlash bo’yicha kelib chiqadigan nizolar. Bunday nizolarda quyidagi hollar vujudga keladi: Turistlarni aeroportga yetkazishda, ovqatlanishda, agar visa tugasa uni olishda, sug’urta qilishda va boshqalar.

Masalan: Bu holatlardan turistlarni aeroportga yetkazishda vujudga keladigan nizolarni ko’rib o’tsak. Turistlarni aeroportga yetkazish albatta oldindan belgilangan reja bo’yicha ketishi kerak. Lekin ayrim tushunmovchiliklar sababli turistni aeroportga yetkazish kechikadi. Bunday vaziyatda mehmonxona va turfirmalar to’g’ri kelishib ish qilishlari zarur. Aks holda nizo kelib chiqadi. Bundan tashqari birgina visa olish muammosi bilan bog’liq nizolar bo’lib turadi. Masalan: “Shaxrizoda” mehmonxonasida 2011-yil 10-aprelda kelgan Shvetsariyalik turistlarning visalari 19-aprelda tugab qoldi. Sayohat esa 22-aprelgacha davom etishi lozim edi. Bu vaqt mehmonxona ham turfirma ham o’zini bu ishdan olib qochishi natijasida nizo kelib chiqishi mumkin. Bu vaziyatda aslida turfirma bu muomalalarni hal qilishi zarur. Shuningdek ovqatlanishda ham sheriklar o’rtasida nizolar bo’lib turadi. Masalan: “Shaxrizoda” mehmonxonasiga kelgan Xitoylik bir guruh turistlarning oxirgi ketish kuni tushlikni qayerda

qilishlari muammo bo'lib qoldi. Mehmonxonaga berilgan dastlabki shartnomada oxirgi kungi tushlik boshqa restoranda bo'lishi kerak edi. Lekin turistlar qo'shimcha xarajat qilib mehmonxonada ovqatlanishiga majbur bo'ldilar. Natijada bu ikki sherik o'rtasida nizo kelib chiqdi.

Mijoz va sherik o'rtasida kelib chiqadigan nizolarning yana bir turi bu – xizmatlar soni va sifati bilan bog'liq nizolar. Albatta mehmonxonaga kelgan turistlar o'zlariga yuqori sifatli va ko'proq xizmatlar ko'rsatilishini kutadi. Lekin ayrim mehmonxonalarda xizmatlarning narxiga nisbatan ancha sifatsizligi mijoz va mehmonxona o'rtasida nizoni keltirib chiqaradi. Mehmonxonada ko'rsatiladigan barcha xizmatlar – tunash, ovqatlanish, qo'shimcha xizmatlarni o'z vaqtida va sifatli qilish muhim hisoblanadi. Birgina misolni aytib o'tsak, “Shaxrizoda” mehmonxonasida Fransiyalik mijozlar ekskursiyadan qaytganlaridan so'ng sauna qabul qilishni hohlaydilar. Mehmonxona saunasi suvi yetarli darajada issiq bo'lmaganligi sababli turistlarning e'tiroziga sabab bo'ldi. Ba'zi mijozlar ertasiga shamollab ham qoldilar. Natijada ular o'rtasida, ya'ni mijoz va mehmonxona o'rtasida nizo kelib chiqdi. Shuning uchun xizmatlar sifatiga doimo e'tibor berish lozim.

Yana bir mijoz va sherik o'rtasidagi nizoning turi bu – mijoz va xodim o'rtasidagi nizolardir. Har bir mehmonxonada, balki boshqa ish joylarda ham xodimlarning mijozlarga qiladigan munosabati muhim hisoblanadi. Mehmonxona hammasidan ham xushmuomalali bo'lishlari kerak. Chunki kelgan mijozlar yaxshi muomalada bo'lganlarni yoqtiradi. Bundan tashqari xizmatlarni ko'rsatish chog'ida ham xodimlardan o'ta xushmuomalalik talab qilinadi. Aks holda nizo kelib chiqadi. Masalan: Mijoz xodimga xonasiga ichimlik yuborishni so'raydi. Lekin xodim ma'suliyatsizlik tufayli buyurtmani kechiktirdi. Natijada turist kutib-kutib oxiri o'zi pastga tushdi va o'zi olib keldi. Bu yerda xodim va mijoz o'rtasida nizo kelib chiqdi. Bundan tashqari ekskursiya davomida xodim mijozlarga yaxshi muomalada bo'lsa, mijoz boshqa tanishlariga ham shu mehmonxonaning yaxshi ekanligini ta'kidlaydi.

Mijoz va sheriklar o'rtasidagi nizolarning oxirgi turi bu – mijoz va rahbar o'rtasidagi nizolar hisoblanadi. Albatta rahbar o'zini tutishi va odobi bilan xodimlarga namuna bo'lishi kerak. Lekin ba'zi rahbarlar juda ham qo'pol bo'lib, o'z xodimlarini haqorat qilishga majbur bo'ladi. Masalan: Mehmonxona turistlar yig'ilib turganda rahbar o'zining xodimini juda qattiq koyishi, uni haqorat qilishi mijozlarga yoqmaydi. Natijada ularda rahbarga munosabatlari o'zgaradi. Bu ishni rahbar mijoz yo'q joyda o'z xodimini chaqirib, uning xatolarini tushuntirsa bo'lar edi. Lekin rahbar unday qilmadi. Bu mijozlarga yoqmadi. Bundan tashqari mijozlarning rahbar xodimga munosabati tufayli ham nizola kelib chiqishi mumkin. Masalan: Mijoz xodimlarga mensimay qarashi, ularni haqorat qilishi nizolarni keltirib chiqaradi. Shuning uchun har bir xodim juda ham e'tiborli bo'lishi lozim.

Mana biz mehmonxonalarda vujudga kelishi mumkin bo'lgan nizolani ikki guruhga bo'lib o'rgandik. Albatta har bir nizo ma'lum sabablar tufayli kelib chiqadi. Bunday nizolarning oldini olish uchun mehmonxona xodimlari, sheriklar ham o'z ishlarini yaxshi bajarishlari shart. Lekin mijozlarni ham unutmaslik kerak. Ular ham nizoga sabab bo'lishi mumkin. Shuning uchun har doim e'tiborli bo'lishi zarur.

2.3. “Shaxrizoda” mehmonxonasida nizolarni bartaraf etish bo'yicha mavjud tizim

Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolar turli sabablar tufayli kilib chiqadi. Ularning oldini olish va bartaraf qilishda ham mehmonxona xodimi va rahbarlaridan ham ko'p ma'suliyat talab qilinadi. Har bir mehmonxonada nizolar kelib chiqqanda uni bartaraf etish bo'yicha o'zining maxsus tizimi mavjud bo'lishi kerak.

Barcha mehmonxonalarda bo'lgani kabi “Shaxrizoda” mehmonxonasida ham kelib chiqayotgan nizolarni bartaraf etish tizimi mavjuddir. Bu tizim orqali “Shaxrizoda” mehmonxonasida vujudga kelayotgan nizolarni o'z vaqtida bartaraf

etish imkoniyati mavjud bo'lmoqda. Agar mehmonxonalarda nizolarni bartaraf etish bo'yicha maxsus tizim mavjud bo'lmasa bu mehmonxonada kelib chiqayotgan nizolarni bartaraf etish qiyinlashadi va nizo chuqurlashib keyinchalik mehmonxona faoliyatiga ham salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shuningdek mehmonxona rahbari nizolarni bartaraf etish tizimini ishlab chiqilishini tashkil etishi lozim.

Hozir biz "Shaxrizoda" mehmonxonasida mavjud bo'lgan nizolarni bartaraf etish tizimini quyidagi jadvalda ko'rishimiz mumkin.

2.6-jadval

"Shahrizada" mehmonxonasida nizolarni bartaraf etish tizimi

T/g	Nizoning turi (mazmuni)	Bartaraf qilish bo'yicha ma'sul shaxs	Nizoni bartaraf qilish choralari	Normativhuq uqiy asos
1.	Mijozning xonasidan noroziligi	Menejer	-boshqa xona berish; - sharoit yaratib berish;	Mehmonxona nizomi
2.	Mijozning ko'rsatiladigan xizmatlardan ko'ngli to'lmasligi	Menejer	-xizmat sifatiga etibor berish ; - mijozning ko'ngliga qarash ;	Turpaket
3.	Mijozning xodimlardan ranjishi	Rahbar	- xodimlarni mijozlarga ko'proq etibor berishini ta'minlash ; - xodimlarga tushuntirish ishlarini olib borish ;	Mehmonxona nizomi
4.	Mijozning nonushtadan ko'ngli to'lmasligi	Menejer	- boshqa nonushta tayyorlash ; - mijoz xohshiga etibor berish ;	Turpaket

5.	Xodimning ish sharoitidan noroziligi	Rahbar	- sharoit yaratib berish ; - xodim talablarini inobatga olish ;	Mehnat kodeksi
6.	Xodimning ish haqqidan noroziligi	Korxonah rahbari	- tushuntirish ishlarini olib borish ; - ish haqqini optimallashtirish;	Shtat jadvali
7.	Xodimning mijozlarga noto'g'ri munosabatda bo'lishi	Korxonah rahbari	- xodimga mijozga qanday munosabatda bo'lishni tushuntirish ; - malakasini oshirish ;	Mehmonxonaning ichki tartib qoidalari
8.	Xodimning o'z ishiga ma'suliyat bilan qaramasligi	Rahbar	- xodimga tushuntirish ishlarini olib borish ; - xodimni o'z ishiga qiziqtirish; - xodimlar ustidan nazoratni kuchaytirish;	Mehmonxonaning ichki tartib qoidalari
9.	Xodimlarning bir biriga munosabati	Rahbar	- xodimlar o'rtasidagi munosabatni yaxshilash; - o'zaro munosabatlar haqida tushuntirish; - xodimlarning o'zaro yaqinligini ta'minlash ;	Korxonaning ichki tartib qoidalari
10.	Sherikning avtobusni o'z vaqtida bermasligi	Rahbar	- sherik bilan avtobuslarni o'z vaqtida yetkazib berish bo'yicha kelishuv; - boshqa korxonalar bilan shartnoma qilish;	Shartnoma

11.	Mijozlarning aeroportga yetkazishda sheriklarning kelishmovchiligi	Rahbar	- mijozni aeroportga kim yetkazish kerakligini aniqlash; - mijozni mehmonxonani o'zi yetkazib beradi;	Shartnoma
12.	Sheriklarning gid xizmatchilarni o'z vaqtida yetkazilishini taminlamasligi	Rahbar	- turfirmaga gidni yetkazish bo'yicha aloqaga chiqish; - boshqa gidni yollash;	Shartnoma
13.	Sheriklarning o'rtasida ma'suliyatni taqsimlash bo'yicha nizolar	Rahbar	- korxonalar o'rtasida ma'suliyatni to'g'ri taqsimlash; - shartnomadagi o'z vazifalarini vaqtida bajarish;	Shartnoma
14.	Xizmatlar sifatining yaxshi emasligi	Menejer	- xizmatlar sifatini nazorat qilish; - yangi texnologiyalar asosida xizmatlar sifatini oshirish;	Turpaket
15.	Mehmonxona xonalarida mini barlarning yo'qligi	Rahbar	- barni tashkil etish; - mijozga xonalarda bar xizmatining kiritilmaganini to'g'ri tushunturish;	Mehmonxona nizomi

16.	Taomlar sifatining pastligi	Menejer va bosh oshpaz	- sifatini nazorat qilish; - taom sifatini oshirish; - bosh oshpaz malakasini oshirish;	Turpaket
17.	Nonushtani o'z vaqtida bo'lmasligi	Menejer	- oshpazlar ishini nazorat qilish; - ofitsiantlarni malakasini oshirish;	Mehmonxona nizomi
18.	Qo'shimcha xizmatlarni kamligi	Rahbar	- qo'shimcha xizmatlar sonini oshirish; - zamonaviy texnologiyalarni jalb qilish; - boshqa mehmonxonalar tajribasini o'rganish.	Mehmonxona nizomi

Mana biz “Shaxrizoda” mehmonxonasida mavjud bo’lgan nizolarni bartaraf etish tizimidan misollarni ko’rib chiqdik. Shu ko’rib chiqilgan tizimdan ham bilsak bo’ladiki, bu mehmonxonada nizolarni bartaraf etish yaxshi yo’lga qo’yilgan. Mehmonxonalarda bu tizim mavjudligining muhimligi shundaki, agar nizolar vujudga kelganda uni qanday va tez bartaraf etish imkoni vujudga keladi. Masalan: misollarni ko’rib chiqsak. Birgina mijozga nomerning yoqmasligi tufayli nizo kelib chiqishi mumkin. Bu vaziyatda nizoni bartaraf etish tizimi bo’yicha bu voqyeaga ma’sul bo’lgan shaxs bu menejer hisoblanadi. Bu holatda nizoni bartaraf etish uchun menejer mijozga boshqa xona beriladi yoki shu xonada mijoz xoxishiga qarab sharoitlarni yaratib beradi. Shu holatlardan ham bilsak bo’ladiki agar nizolarni bartaraf etish tizimi mavjud bo’lsa, nizolarning oldini olish osonlashadi.

III-bob. Mehmonxona xo'jaligida nizolarni boshqarishni takomillashtirish yo'llari.

3.1. Mehmonxona xo'jaligida nizolarning oldini olish yo'llari.

Har bir tashkilot bo'ladimi, mehmonxona bo'ladimi, albatta bu yerda nizolar vujudga kelib turadi. Bu nizolarning oldini olish, bartaraf etishda esa shu mehmonxonadagi xodimlarning va asosiysi rahbarning o'rni beqiyosdir. Mehmonxonalarda kelib chiqadigan nizolar ikki guruhga bo'lib o'rganildi. Bu ikki bo'lim ham o'z navbatida qismlarga bo'linadi. Asosiy nizolar ichki va tashqi nizolar hisoblanadi. Mehmonxonada bu nizolarning oldini olishning ham turli yo'llari mavjuddir. Shulardan ayrimlarini ko'rib chiqamiz (3.1-rasm).

Masalan: Mehmonxonalarda rahbar faoliyati muhim hisoblanadi. Rahbar bilan bog'liq nizolarning kelib chiqishiga rahbarning talabchanligi yoki vazifani noto'g'ri berishi sabab bo'ladi. Bunday xatoliklarga yo'l qo'ymaslik uchun esa, ya'ni nizoning oldini olish uchun quyidagilarni amalga oshirish kerak:

- Birinchi navbatda rahbarning menejerlik malakasini oshirish kerak. Chunki rahbarda o'z xodimlari bilan munosabati, uning liderlik qobiliyatini oshirish va tashkiliy munosabatni rivojlantirishi kerak bo'ladi. Buning uchun esa maxsus yo'lga qo'yilgan malaka oshirish kurslariga qatnashishlari shart bo'ladi. Bunday malaka oshirish kurslariga hyech bo'lmaganda yiliga ikki marta rahbar qatnashsa, rahbarning ish faoliyati yaxshilanadi, nizolar kamayadi, uning tajribasi oshadi;

- Yana bir muhim jihati rahbarning vazifani noto'g'ri berish orqali kelib chiqadigan nizolarning oldini olish. Buning uchun esa quyidagilarni amalga oshirish lozim. Birinchidan vazifalar bajarilishini rahbar ta'minlash kerak bo'ladi. Buning uchun esa mehmonxona nizomlarini ishlab chiqarish kerak, ya'ni har bir hodim o'z lavozimidan kelib chiqib vazifalarini bajarishlari shart hisoblanadi. Mehmonxonada nizomlar ishlab chiqilgandan so'ng barcha vazifalar bajarilishi tartiblashadi. Agar rahbar vazifani biror xodimga topshirsa, lekin bu vazifani bajarish bu xodimning vazifasiga kirmasligi tufayli ham nizolar kelib chiqishi mumkin. Shuning uchun rahbar bunday nizolarning oldini olish uchun vazifalarni to'g'ri taqsimlashi lozim bo'ladi.

Shuningdek mehmonxonada xodimlari o'rtasida ham o'zaro nizolar vujudga kelib turadi. Bunday nizolarning oldini olish uchun birinchi navbatda mehmonxonada targ'ibot tashviqot ishlariga, shuningdek xodimlarga turli xildagi ma'naviy-ma'rifiy uchrashuvlar o'tkazib turish, xodimlar o'rtasidagi munosabatlarga rahbar ham e'tibor berishi lozim. Xodimlarda agar muammo kelib chiqsa, bu xodimga shu muammolarini hal qilishga yordam berish muhim hisoblanadi.

Bundan tashqari mehmonxonalarda vazifalarni bajarish bilan bog'liq nizolar ham kelib chiqadi. Bunday nizolarning oldini olish uchun esa quyidagilarni bajarish lozim. Birinchi navbatda xodimlarga vazifalarini bajarish uchun barcha sharoitlarni mehmonxonada yaratib berishi lozim. Ya'ni bu texnikaviy sharoit bo'ladimi, moliyaviymi, barcha sharoitlarni yaratib berish lozimdir. Bundan tashqari mehmonxonada vazifalarni bajarish bo'yicha nizomlar ishlab chiqish lozim. Shu nizom asosida xodim o'ziga tegishli bo'lgan vazifalarni bajaradi. Shu vazifani bajarishda xodimga rahbar yoki malakasi yuqoriroq bo'lgan xodimlar o'z maslahatlarini ayamasliklari zarur.

Shuningdek mehmonxonadagi ichki nizolarning yana bir turi bo'lgan tashkiliy munosabat bilan bog'liq bo'lgan nizolarning oldini olish uchun quyidagilarni amalga oshirish lozim. Bu yerda ham birinchi navbatda xodimlarning malakasi muhim ahamiyat kasb etadi. Xodimlarning malakasi qancha yuqori bo'lsa, bu xodimning ishga bo'lgan munosabati ham boshqacha bo'ladi. Buning uchun esa xodimlar uchun ham yiliga kamida bir marta malakasini oshirib turishi kerak. Xodim malaka oshirish kurslarida o'zida bo'lgan kamchiliklarni to'ldiradi va bu esa kelajakda o'z ishini yaxshi bajarishiga omil bo'ladi. Bundan tashqari rahbar o'z xodimlarida o'z ishiga javobgarlik his qilishlarini, vazifalarini sidqidildan bajarishlarini, o'z vakolatlaridan kelib chiqqan holda ish yuritishini, shuningdek o'z xodimlarini bo'ysinishini ham ta'minlashi zarurdir. Xodimlarda bunday xislatlarni mujassamlashtirishda uning malakasi va rahbar faoliyati muhim hisoblanadi.

Nizolarning yana bir turi bo'lgan kommunikasiya bog'liq bo'lgan nizolarning oldini olish ham juda muhimdir. Asosan bunday nizolar xodimlarning madaniyati pastligi, ularning o'rtasidagi yomon muomala tufayli, rahbarlar tomonidan xodimlarga buyruqbozlikning ko'pligi tufayli kelib chiqadi. Bularning oldini olish uchun esa birinchi navbatda mehmonxonada turli xil madaniy-ma'rifiy tadbirlar, uchrashuvlar o'tkazib turishi kerak. Bunda rahbarning faolligi muhim hisoblanadi. Rahbar o'z xodimlariga "Biz bir jamoamiz" tushunchasini to'g'ri tushuntirishi lozimdir. Shuningdek mehmonxonadagi yoshi ulug' xodimlarning yoshlarga beradigan maslahati ham muhimdir. Chunki yoshlar yoshi ulug' xodimlardan olgan bilimlari evaziga ish yuritadilar.

Bundan tashqari rahbar xodimlarning buyruqbozlik qilishlarining oldini olish lozim. Har bir xodim o'z lavozimidan kelib chiqib, buyruq va topshiriqlar berishi lozim. Shuningdek oddiy xodimlar ham o'z vazifasidan kelib chiqib berilgan buyruqlarni o'z vaqtida va xatolarsiz bajarsa nizolarning oldi olinadi.

Mehmonxonalarda vujudga keladigan ichki nizolarni yana bir turi bu shaxslar bilan bog'liq nizolardir. Bunday nizolar asosan xodimlarning jinsi, yoshi, kasbi, lavozimi va boshqa jihatlardagi tafovutlar tufayli kelib chiqadi. Bunday nizolarning oldini olish uchun esa quyidagilarni bajarish lozim. Birinchi navbatda xodimlarning o'rtasida o'zaro hurmatni yaxshilash kerak. Ya'ni erkaklarning ayollarga munosabati, yoki yoshi kattalarning yosh xodimga munosabati, yoki oddiy xodimning rahbarga munosabatini aytish mumkin. Masalan: Erkak va ayol xodim o'rtasidagi munosabatni yomon bo'lmasligi uchun mehmonxonadagi xodimlarning jinsidan qa'tiy nazar tengligini ta'minlash zarur. Shuningdek o'zaro munosabat to'g'risidagi uchrashuvlarni o'tkazib turish lozimdir. Bundan tashqari rahbarning xodimlarga qilayotgan munosabati muhimdir. Chunki ayrim xodimlar rahbar qanday munosabatda bo'lsa shunday bo'lishga intiladilar.

Demak mehmonxonada bo'ladigan ichki nizolarni oldini olishda asosan quyidagi omillar muhim hisoblanadi (31-rasm).

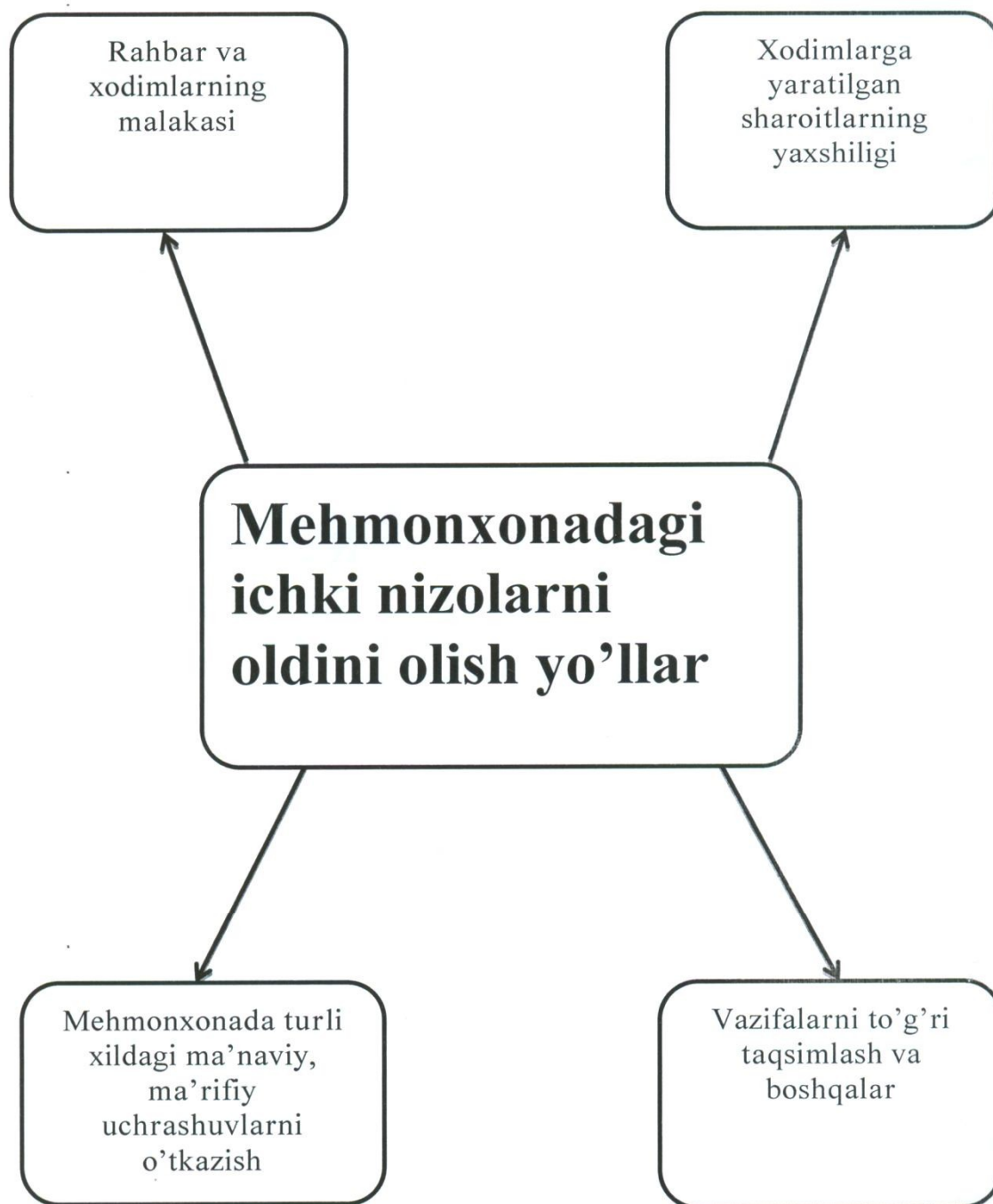
1. Rahbar va xodimlarning malakasi;
2. Xodimlarga yaratilgan sharoitning yaxshiligi;

3. Mehmonxonada turli xildagi ya'ni madaniy-ma'rifiy uchrashuvlarni o'tkazib turish;

4. Vazifalarni to'g'ri taqsimlash;

5. Mehmonxonadagi xodimlarning o'zaro munosabatlarini yaxshilash va boshqalardir.

Mehmonxonada vujudga keladigan nizolarning yana bir turi bu tashqi nizolardir. Bu nizolar asosan sheriklar bilan kelib chiqadi. Masalan, shartnoma va birlashmalar bilan bog'liq nizolarning oldini olish uchun birinchi navbatda 2 korxonada o'rtasida tuzilgan shartnomani to'g'ri tahlil qilish va shu shartnomada belgilab qo'yilgan o'ziga tegishli vazifalarini o'z vaqtida bajarishi lozim bo'ladi. Buning uchun raxbar ham xodimlar ham shartnoma bo'yicha ishlashlari zarur.



3.1 – rasm

Bu yerda rahbarning huquqiy jihatdan malakasining mavjudligi qo'l keladi. Masalan, rahbar xodim shartnomadagi ba'zibandlarni tushunmasligi tufayli bajarishi kerak bo'lgan ishni noto'g'ri yoki umuman bajarmasligi mumkin. Bu esa nizoga olib keladi.

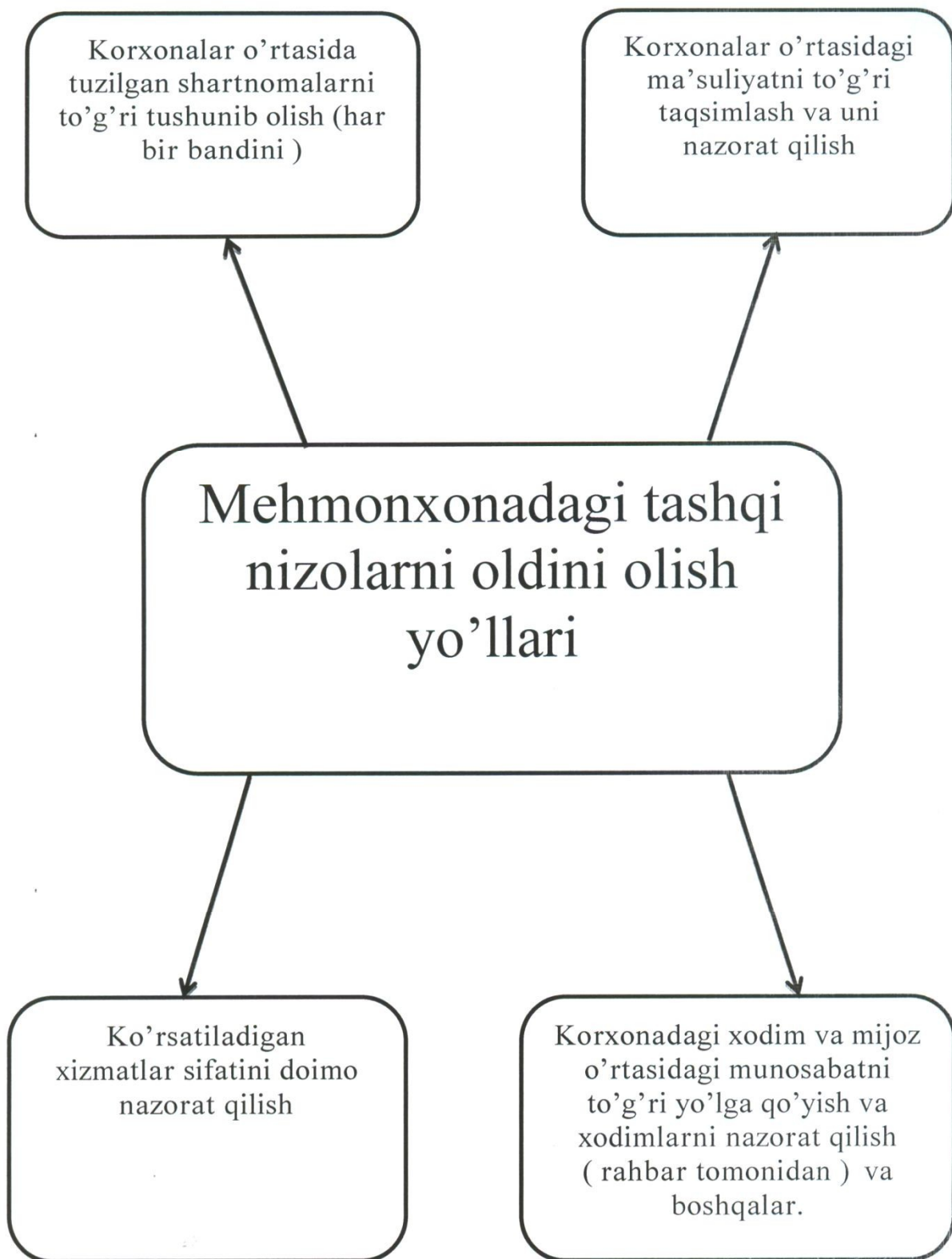
Mehmonxonada vujudga keladigin ma'suliyatni taqsimlash bilan bog'liq nizolarning ham oldini olish muhimdir. Buning uchun albatta birinchi navbatda o'zaro korxonalar o'rtasidagi shartnomani to'g'ri tushunib, o'zi bajarishi lozim bo'lgan vazifalarni bilib olishi lozim. Shuningdek, raxbar korxonasi vazifasiga kiradigan va kirmaydigan vazifalarni bilishi zarur. Buning uchun raxbarning malakasi muhim hisoblanadi.

Bundan tashqari mehmonxonalarda xizmatlar soni va sifati bilan bog'liq nizolar ham vujudga keladi. Bunday nizolarning oldini olish uchun quyidagilarni bajarish lozim. Birinchi navbatda mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlar soni va sifatini domiy nazorat qilishi lozim. Shuning uchun xizmat ko'rsatadigan xodimlarning malakasi ham juda ham muhimdir. Hozirda xizmatlarning turlari ko'payib, rivojlanib bormoqda. Bu jarayonda esa xodimlar malakasini oshirib turish juda zarur. Bundan tashqari xodimlarning sifatiga doim e'tibor berish lozim. Xizmat ko'rsatish jarayonidagi barcha narsalar, bular texnika bo'ladimi, boshqalar bo'ladimi, zamon talabiga javob berishini nazorat qilishi kerak. Masalan: Bu ovqatlanish xizmatimi, transportmi, joylashtirishmi, hamma hammasida mijozlarga maqul keladigan taraflarini ko'paytirish lozim. Xizmat hancha qachon soni bilan emas balki sifati bilan belgilanadi. Shuning uchun sifatini nazorat qilish lozim. Buning uchun malakali xodimlarni ko'paytirish kerak. Shuningdek mehmonxonada mijoz va xodim o'rtasida ham nizolar bo'lib turadi. Bunday nizolarning oldini olish uchun xodimlardan birinchi navbatda malaka, xushmuomalalik, o'z ishiga ma'suliyat bilan qarashi talab qilinadi. Masalan: Xodim mijozga xushmuomalada bo'lmasa, bu mijozga yoqmaydi va natijada nizo kelib chiqadi. Buning oldini olish uchun xodimlarga rahbar tomonidan tushuntirish ishlari olib borilishi kerak. Shuningdek xodim va mijoz bir-birini yaxshi tushunmasligi tufayli ham nizo kelib chiqadi. Buning oldini olish maqsadida birinchi navbatda chet tillarini bilishi talab qilinadi. Agar yaxshi bilmasa uni malaka oshirish kurslarida bilimni oshirish kerak. Bundan tashqari xodim o'z ishiga ma'suliyat bilan qarashi lozim. Bu jarayonda rahbarning roli ham muhimdir. Chunki rahbar xodim ustidan nazoratni yo'qotsa xodimlarning ishga bo'lgan

ma'suliyati pasayadi. Shuningdek agar nizoli vaziyatni keltirib chiqarsa xodim bu yerda mijozga yon bosishi kerak. Iloji boricha mijozning ko'ngliga qarashlari lozim.

Mehmonxonada mijoz va rahbar o'rtasida ham nizoli vaziyatlar uchrab turadi. Bularga sabab rahbarning malakasi pastligi, o'z xodimlarining yonini olishi, nohaq bo'lsa ham va boshqalar. Bularning oldini olishda rahbardan birinchi navbatda o'z xodimlarining oldini olmasligi ya'ni agar xodim mijozlarni ranjitsa, rahbar esa xodim tarafini olsa bu vaziyatda mijoz va rahbar o'rtasida nizo kelib chiqadi. Shuning uchun rahbar ham mijozlarning talablarini to'laroq qondirishi kerak. Rahbar oddiy xodim va mijoz o'rtasidagi nizoli vaziyatni to'g'ri baholab, tinch yo'l bilan hal qilishga urinishi kerak. Bu jarayonda rahbardan birinchi navbatda mijozlar bilan ishlash malakasi muhim ahamiyat kasb etadi. Agar iloji bo'lsa rahbar malakasi yuqori bo'lgan xodimlar bilan ham doimo birgalikda, bamaslahat ish olib borishi lozim. Katta-katta mehmonxonalar rahbarlari tajribasini o'rganish ham, kelajakda o'zining ishida ham katta foyda keltiradi.

Biz mehmonxonalarda vujudga keladiga nizolarning, ya'ni tashqi mijoz va sheriklar o'rtasidagi nizolarning oldini olishda asosan quyidagi omillardan foydalaniladi: (3.2-rasm).



3.2 - rasm

1. Korxonalar o'rtasida tuzilgan shartnomalarni to'g'ri tushinib olish (har bir bandini);
 2. Korxonalar o'rtasidagi ma'suliyatni to'g'ri taqsimlanishi va uni nazorat qilish;
 3. Ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini doimo nazorat qilish;
 4. Korxonada xodim va mijoz o'rtasidagi munosabatni to'g'ri yo'lga qo'yish, xodimlarni nazorat qilish rahbar tomonidan;
 5. Rahbarlarning odilona qaror qabul qilishlari ta'minlash va boshqalar.
- Asosan shu omillar orqali nizolarning oldini olish mumkin. Shuning uchun ham har bir korxonada bu omillarga e'tiborli bo'lishlari shart.

3.2. Mehmonxona xodimlarini nizolarni bartaraf etishga o'rgatish

Har bir korxonada yoki tashkilotda bo'lgani kabi mehmonxonalarda ham nizolarning oldini olish muhim hisoblanadi. Buning uchun esa mehmonxonalarda avvalo xodimlarning malakasini oshirish kerak bo'ladi. Shuning uchun ham mehmonxonalarda xodimlar malakasini oshirishga katta e'tibor beriladi.

Umuman olganda kadrlar malakasini oshirish ta'lim turlari bo'yicha davlat ta'lim standartlari talablari asosida kasbiy mahorati doimiy ravishda o'sib borishini, o'quv tarbiya jarayonini yuqori darajada olib borilishini ta'minlaydigan interaktiv metodlari bo'yicha kasbiy bilimlar malaka va ko'nikmalarni muntazam ravishda yangilab borish hisoblanadi.

Malaka oshirish shakllari:

- To'g'ridan-to'g'ri malaka oshirish (ish davomida o'qitish);
- Malaka oshirish bo'yicha ixtisoslashtirilgan ta'lim muassasalarida (institut, markaz, fakultet, kurslarda) o'qitish;
- Tayanch korxonada o'qitish;
- "Ustoz-shogird" metodi bo'yicha ta'lim muassasasida o'qitish;
- Ishlab chiqarishda tajriba orttirish;
- Xorijda tajriba orttirish;

- Mustaqil o'qib bilim ortirish;
- Bilvosita malaka oshirish (ta'lim dasturlarisiz o'qitish);
- Ilmiy kengashning qarori bo'yicha ijodiy ta'tili;
- Ilmiy-amaliy seminarlar, konferensiyalar va boshqalar;
- Liderlik kurslari
- Kommunikasiya kurslari.

Malaka oshirish bo'yicha ixtisoslashtirilgan ta'lim muassasasida o'qitish – ta'lim muassasalarining yakka tartibdagi topshiriqlarini yoki aniq yo'naltirilgan dasturlari va mehnat bozorining takliflari asosida, ta'limning tegishli turi o'quv-tarbiya jarayonining monitoringi natijalarini va kadrlar tayyorlash sifatini hisobga olib davlat talablariga, shuningdek ta'limni boshqarish vakolatli davlat organi talablariga muvofiq ishlab chiqilgan fanlar bo'yicha maqsadli kasbiy ta'lim dasturlarini o'zlashtirish. Malaka oshirishning bu turida asosan o'z mutaxassisligiga yaqin bo'lgan joylarda malakani oshirishadi. Masalan, yetakchi korxonadagi malaka oshirish xodim uchun juda katta imkoniyat. Xodim o'z ish joyidan har taraflama yetuk bo'lgan korxonada malaka oshirish juda samarali bshladi. Bunga misol qilib “Shaxrizoda” mehmonxonasi xodimlari “Afrosiyob Palase” mehmonxonasiga boribo'z malakasini oshirib qaytadi. “Afrosiyob Palase” juda ham yetuk mehmonxonalardan hisoblanadi. Bu esa “Shaxrizoda” mehmonxonasi xodimlariga kasbiy jihatdan o'sishiga olib keladi.

Malaka oshirish bo'yicha ixtisoslashtirilgan ta'lim muassasasida o'qish 2+2 yoki 3+1 sxemalari bo'yicha ixtisoslashtirilgan ta'lim muassasasida o'qish (tegishli ravishda 50 yoki 75 %-yashash joyi bo'yicha mustaqil ravishda bilim ortirish, 50 yoki 25%- bevosita ta'lim muassasasida o'qish). O'qitishning bunday shakllari axborot uzatishning zamonaviy axborot – kommunikasiya vositalari va kadrlarning malakasini oshirish bo'yicha maxsus vertual kurslar mavjud bo'lgan taqdirda qo'llaniladi.

Tayanch korxonalarda o'qitish –davlat talablariga, tegishli iqtisodliklarning kadrlariga qo'yiladigan malaka talablariga va mehnat bozori talablariga muvofiq tinglovchilarning kasbiy bilimlari, malaka va ko'nikmalarini chuqurlashtirish

masadida kadrlarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish uchun tayanch deb belgilangan oliy va o'rta maxsus kasb hunar ta'lim muassasalarida fanlar bo'yicha maqsadli kasbiy ta'lim dasturlarini o'zlashtirish. Masalan, mehmonxona xodimlari uchun malaka oshirishning tayanch korxonasi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti hisoblanadi. Bu dargohda xodimlar o'z mutaxassisliklariga tegishli so'nggi ma'lumotlarni olishlari, so'ngra o'z bilimlarini mustahkamlab yanada kuchaytirishi mumkin.

Tayanch korxonalarda o'qitish umumkasbiy va maxsus fanlar bo'yicha kadrlar malakasini oshirishning samarali shakli hisoblanadi. Chunki ular tegishli ixtisoslik kadrlarini tayyorlashga ixtisoslashgandir. (Zarur moddiy-texnik baza bilan jixozlangan, yetarlicha ilmiy-metodik va intellektual salohiyatga ega).

“Ustoz-shogird” metodi bo'yicha ta'lim muassasasida o'qitish (innovasiya metodi) – tanlov asosida tanlab olingan, mamlakatda (mintaqada), ilmiy va jamoatchilik o'rtasida o'zining yuqori natijalari, kasbiy faoliyatning yuqori ko'rsatkichlari, raqobatbardosh kadrlar tayyorlash bo'yicha o'z maktabi bilan mashg'ul bo'lgan yuqori malakali ustozlar rahbarligida tegishli tipdagi ta'lim muassasalarida fanlar bo'yicha xodimlarning malakasini maqsadli oshirish.

Malaka oshirishning ushbu shakli o'quv fanlari bo'yicha eng yaxshi kadrlar bo'yicha tezkor ma'lumotlar banki ta'limining har bir turida shakllantirishi taqazo etadi. Uning asosida tegishli ta'lim muassasalarida (yoki uning bo'linmalarida) malakasini oshirishga ehtiyoj sezadigan kadrlar uchun potensial ustozlar tanlab olishi “Ustoz-shogird” metodi yosh kadrlarni malakasini oshirishni samarali shakli hisoblanadi.

Tajriba orttirish (ishlab chiqarishda, ilmiy tadqiqot muassasasida, xorijda tajriba orttirish) – kadrlarni iqtisodiyot, fan, madaniyat, sog'liqni saqlashning tegishli tarmoqlarida fan-texnika taraqqiyotining eng yangi yutuqlari, zamonaviy texnika va texnologiyalar bilan tanishtirish, fanlar bo'yicha o'quv dasturlari mazmunini uzluksiz takomillashtirishni ta'minlash, fanni ishlab chiqarish bilan integrasiyalash maqsadida aniq fanlar bo'yicha maqsadli kasbiy ta'lim dasturlarini o'zlashtirish.

Ishlab chiqarishda tajriba orttirish kadrlarning amaliy bilimlari ko'nikma va malakalarini kengaytiradi va chuqurlashtiradi hamda har xil ixtisoslikdagi korxonalar va mehmonxona kadrlari malakasini oshirishning eng samarali shakli hisoblanadi.

Kadrlarning xorijda tajriba orttirishi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Is'tedod" jamg'armasi, Xorijiy mamlakatlar va xalqaro tashkilotlar tomonidan mamlakatimiz ta'lim tizimini rivojlantirish va takomillashtirishga ko'maklashish uchun ajratilgan grantlarga muvofiq, shuningdek ta'limni boshqarish organlari bilan ta'lim muassasalarining o'zlari o'rtasida tuzilgan shartnomalar asosida amalga oshiriladi.

Mustaqil o'qib bilimi orttirish – ta'lim darajasi va sifatiga qo'yiladigan Davlat talablariga muvofiq o'qitiladigan fan bo'yicha yangi bilimlar, malaka va ko'nikmalarning kadrlar tomonidan mustaqil o'zlashtirilishidir. O'qitishning mazmuni, qancha davom etishi va davriyligi shaxsan kadrning o'zi tomonidan belgilaydi.

Mustaqil o'qib bilimi orttirish shakliga malaka oshirishni barqaror yuqori professional reytingga ega bo'lgan, zamonaviy axborot texnologiyalari bilan ishlashning amaliy ko'nikmalarini egallab olgan, o'zini o'zi kamol toptirish jarayoniga tanqidiy va ijobiy yondashishga qodir bo'lgan kadrlar uchun tavsiya etish maqsadga muvofiqdir.

Mustaqil o'qib bilimi orttirish rivojlangan demokratik davlatlar o'quv yurtlarida kadrlar malakasini oshirishning eng ko'p tarqalgan shakli hisoblanadi. Malaka oshirishning ushbu shakli ta'lim xizmatlarining raqobatli bozori, xodimlarning ijodiy mehnatini rag'batlantirishning ta'sirchan mexanizmi mavjud bo'lgan joylarda ustunlik qiladi va rivojlanadi.

Ochiq o'quv mashg'ulotlar – zamonaviy axborot kommunikasiya texnologiyalari, o'qitishning intraktiv metodlari qo'llanilgan holda akademik guruhlarda jadval bo'yicha o'tkaziladigan oldindan e'lon qilingan mummo yoki innavasiya mavzusi bo'yicha mashg'ulotdir. Ochiq o'quv mashg'ulotlariga bilimlarning ushbu sohadagi tajribali kadrlar, olimlar va mutaxassislar majburiy

tartibda taklif etiladi. Ushbu mashg'ulotlarning sifati ta'lim muassasasining kafedrası yoki ilmiy kengashida muhokama qilinadi.

Ochiq o'quv mashg'ulotlari zamonaviy bilimlar va axborot texnologiyalarini, o'qitishning interaktiv metodlarini puxta bilish va o'quv jarayoniga joriy etish uchun tajriba maydoni, yosh kadrlar uchun mahorat maktabi bo'lib xizmat qiladi.

Ilmiy - metodik seminarlar, konferensiyalar, avgust o'qishlari va korxonalarda qatnashish – kadrlarning menejment fani va amaliyotining, o'qitish metodologiyasi va texnologiyasining ta'lim muassasalarida muhim muammolarni hal etishga va o'quv – tarbiya jarayoning yuqori sifatini ta'minlashga yo'naltirilgan dolzarb mavzulari bo'yicha ilmiy-metodik ma'ruzalar (axborotlar) tayyorlash joylarda tegishli tadqiqotlar olib borishni va belgilangan tartibda e'lon qilish uchun ma'ruzalar tezislari tayyorlanishini nazarda tutadi.

Kadrlarning yirik ilmiy – metodik seminarlar, konferensiyalarda qatnashishi ularga axborot va ish tajribasi bilan almashish, o'quv jarayonini tashkil etishning zamonaviy tendensiyalari va ilg'or ta'lim texnologiyalari bilan ta'minlash imkoniyatini beradi, ularning kasb malakasi darajasining o'sishiga ko'maklashadi.

Malaka oshirishning yana bir turi bu liderlik kurslari hisoblanadi. Liderlik kurslarida rahbar xodimlar o'z malakasini oshiradilar. Bu kurslarda rahbarlar o'z xodimlari ustudan nazoratni, ularga qanday munosabat qilish kerakligini, shuningdek rahbarlarga zarur bo'lgan fazilatlarni o'rganadilar. Masalan: Rahbar o'z xodimlarini qanday boshqarishni bilmasa, ularga qanday munosabatda bo'lishni bilmasa o'rtada nizo kelib chiqadi. Shuning uchun bu liderlik kurslarida malakasini oshirish rahbarning ish faoliyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Liderlik kurslarining asosiy maqsadi. Rahbar xodimlarni eng so'ngi yangiliklar, yangi va zamonaviy bilimlar bilan, so'ngi texnologiyalar bilan va rahbarlikning sir sinoatini o'rgatadi. Umuman olganda lider yetakchi degan ma'noni bildiradi. Bu kurslarda esa yetakchilar qanday xususiyatlarga ega bo'lishi kerakligini o'rgatadi. Shuning uchun bu kurslar rahbar xodimlar malakasini oshirishda juda muhimdir.

Malaka oshirishning yana muhim turi bu kommunikasiya kurslari hisoblanadi. Bu kurslar har bir tashkilot bo'ladimi, mehmonxona bo'ladimi xodimlarga juda

muhim kursdir. Bu kurslarda xodimlar bir birlari bilan qanday munosabatda bo'lishni, rahbarlarga qanday munosabatda bo'lishni, umuman olganda bir biriga munosabat, odob axloq, muomala madaniyatini o'rgatuvchi kurslardir. Bu kurslarning muhimligi shundaki, masalan, mehmonxonada xodimlar o'rtasida ham, yoki xodim bilan mijoz o'rtasida nizolar bo'lib turadi. Mana shunday vaziyatlarda kommunikasiya kurslarida o'qigan, malakasini oshirgan xodimlar qanday yo'l tutishni biladilar va nizolarning kelib chiqishining oldini oladilar. Shuning uchun ham bu kurslar juda muhimdir.

Malaka oshirishni o'tkazishning parametrlari malaka oshirishning belgilangan shakllariga, malaka oshirishning to'g'ridan to'g'ri turlariga ehtiyoj sezgan kadrlarning umumiy kontingentiga va joylarda o'quv tarbiya jarayoni sifatida eng yuqori darajada ta'minlangan taqdirda, malaka oshirish bo'yicha ta'lim muassasalari imkoniyatlariga bog'liq holda belgilanadi.

Malaka oshirishning to'g'ridan – to'g'ri shakllaridan muvofaqiyatli o'tgan kadrlar belgilangan namunadagi sertifikat beriladi.

Kadrlar malakasini oshirish to'g'ridan-to'g'ri shakllarining umumiy davom etish muddati asosiy ishdan ajralgan holda o'qitishda kamida to'rt hafta (144 soat) etib belgilangan.

Malaka oshirishning bilvosita shakllarining davriyligi va qancha davom etishi ta'lim muassasasi tomonidan ta'limning tegishli turini boshqarishga davlat vakolatli organi bilan kelishgan holda, lekin har uch yilda bir marta belgilanadi.

Malaka oshirishning to'g'ridan – to'g'ri shakllari uchun auditoriya mashg'ulotlarning va mustaqil ishlarning eng yuqori hajmi haftasiga 36 soat etib belgilangan.

VI-bob. Hayot xavfsizligi.

4.1. Yong'in xavfsizligi.

Yong'in xavfsizligiga rioya qilish har bir tashkilot uchun muhimdir. Chunki yong'in keltiradigan talofatlarni barchamiz yaxshi bilamiz. Shu boisdan O'zbekistonda ham yong'in xavfsizligiga katta e'tibor berilmoqda. Buning misoli sifatida 2009-yil 24-iyulda qabul qilingan O'zbekiston Respublikasining "Yong'in xavfsizligi to'g'risida" gi qonunini misol qilishimiz mumkin. Qonun 5 ta bob, 40 ta moddadan iborat bo'lib, barcha qoidalari haqida gapirib o'tilgan. Biz hozir qonunning ba'zi moddalarini ko'rib chiqamiz.

1-modda. Umumiy qoidalarga bag'ishlangan.

2-modda. Yong'in xavfsizligi to'g'risidagi qonun xujjatlari.

3-modda. Asosiy tushunchalar. Ushbu qonunda quyidagi asosiy tushunchalar mavjud:

Yong'in – odamlarning hayoti va sog'lig'iga, yuridik va jismoniy shaxslarning mol-mulkilariga, shuningdek atrof muhitga salbiy zarar yetkazadigan, nazorat qilib bo'lmaydigan yonish;

Yonish nazorati – yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilishni tekshirish va tekshirish natijalari bo'yicha chora-tadbirlar ko'rish maqsadida belgilangan tartibda amalga oshiriladigan faoliyatdir.

Yong'inlar profilaktikasi – yong'inlar kelib chiqish ehtimolini istisno etishga va ularning oqibatlarini kamaytirishga qaratilgan ogohlantirish chora-tadbirlari majmui;

Yong'indan saqlash xizmati – odamlarning hayoti va sog'lig'ini, yuridik va jismoniy shaxslarning mol-mulkini, atrof muhitni yong'inlardan himoya qilish, shuningdek obektlarda zararli punktlarda hamda boshqa hududlarda yong'in xavfsizligini talab darajasida saqlab turish maqsadida belgilangan tartibda tashkil etilgan boshqaruv organlari, kuchlar va vositalar majmui;

Yong'in xavfsizligi – odamlarning, yuridik va jismoniy shaxslar mol-mulkining, shuningdek atrof tabiiy muxitning yong'inlardan himoyalanganligi holati;

Yong'in xavfsizligi talablari – yong'in xavfsizligini ta'minlash maqsadida qonun xujjatlarida belgilangan ijtimoiy va texnik xususiyatga ega maxsus shartlar;

Yong'in xavfsizligi talablarining buzilishi - yong'in xavfsizligi talablarini bajarmaslik yoki lozim darajada bajarmaslik.

Yong'in – texnik mahsuloti – yong'in xavfsizligini ta'minlashga mo'ljallangan maxsus texnik, ilmiy-texnik va intellektual mahsulotlar, shu jumladan yong'inni o'chirish texnikasi va asbob-uskunalari, olovni o'chirish va olovdan himoya qilish moddalari hamda materiallari, maxsus aloqa va boshqarish vositalari, elektron xujjatlar, elektron hisoblash mashinalari uchun dasturiy mahsulotlar va ma'lumotlar bazalari, shuningdek yong'inlarning oldini olish hamda ularni o'chirishning boshqa vositalari.

Yong'inga qarshi rejim – yong'in xavfsizligi talablari buzilishining oldini olishini va yong'inlar o'chirilishini ta'minlash yuzasidan odamlarning hatti harakatlari, ishlab chiqarishni tashkil etish va binolarni (hududlarni) saqlash tartibi;

Yong'inga qarshi alohida rejim - yong'in xavfi yuqori bo'lgan davrda muayyan hududlarda qonun xujjatlariga muvofiq, yong'in xavfsizligining qo'shimcha talablarini belgilash.

2-bob. Davlat organlari va boshqa organlarning yong'in xavfsizligi sohasidagi vakolatlari. Fuqarolar o'zini o'zi boshqarish organlarining yong'in xavfsizligini ta'minlashdagi ishtiroki. Tashkilotlar hamda fuqarolarning yong'in xavfsizligi sohasidagi xuquq va majburiyatlari.

10-modda. Tashkilotlarning yong'in xavfsizligi sohasidagi xuquqlari va majburiyatlari.

Tashkilotlar:

- Yong'indan saqlash xizmati bo'limlarini belgilangan tartibda o'z mablag'lari hisobidan tashkil etish, qayta tashkil etish va tugatish;

- Tegishli organlarga yong'in xavfsizligini ta'minlash bo'yicha takliflar kiritish;

- Belgilangan tartibda yong'in – texnik komissiyalarini tashkil etish;

- O'z hududida sodir bo'lgan yong'inlarning kelib chiqish va kuchayish (tarqalish) sabablari hamda sharoitlarini aniqlashga doir ishlarni bajarish;

- Yong'in xavfsizligini ta'minlashni ijtimoiy va iqtisodiy jixatdan rag'batlantirish chora-tadbirlarini belgilash;

- Belgilangan tartibda yong'in xavfsizligi masalalari bo'yicha axborot olish, shu jumladan yong'indan saqlash xizmatining boshqaruv organlari va bo'linmalaridan axborot olish xuquqiga ega.

Tashkilotlar:

1. Yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilishi;

2. Yong'indan saqlash xizmati mansabdor shaxslarning qonuniy talablarini bajarish;

3. Yong'in xavfsizligi chora-tadbirlarini ishlab chiqish va amalga oshirishi, shuningdek ularning bajarilishi ustidan doimiy nazoratni ta'minlash;

4. Yong'inga qarshi targ'ibot o'tkazishi va o'z xodimlariga yong'in xavfsizligi chora-tadbirlarini qo'llashni o'rgatish;

5. O'ziga qarashli yong'inga qarshi himoya tizimi va vositalarini, yong'inga qarshi suv ta'minoti manbaalarini, shu jumladan yong'inni o'chirishni birlamchi vositalarini ishga yaroqli holda saqlashi, ulardan belgilangan maqsaddan boshqa maqsadda foydalanmaslikga yo'l qo'ymaslik.

6. O'z hududidagi yong'inlarni o'chirish chog'ida zarur kuchlar va vositalarni belgilangan tartibda berishi;

7. Yong'indan saqlash xizmatining mansabdor shaxslari o'z xizmat vazifalarini bajarayotganda ularning o'z hududiga, binolar, inshootlarga va boshqa obektlarga erkin kirishini ta'minlashi;

8. Kelib chiqqan yong'inlar, mavjud yong'inga qarshi himoya tizimlari va vositalariga nosozliklar to'g'risida, yo'llar va tor ko'chalarning dalolati o'zgarganligi haqida yong'indan saqlash xizmatiga darhol xabar qilishi;

9. Ko'ngilli yong'indan saqlash xizmatining faoliyatiga belgilangan tartibda ko'maklashishi shartdir.

11-modda. Fuqarolarning yong'in xavfsizligi majburiyatlari.

Fuqarolar:

- Yong'in kelib chiqqan taqdirida o'z sog'ligi va mol-mulkini himoya qilishi;
- Yong'in tufayli o'ziga yetkazgan zararining o'zni belgilangan tartibda qoplanishi;
- Yong'indan saqlash xizmati yetib kelguniga qadar odamlarni, mol-mulkini qutqarishi va yong'inlarni o'chirish yuzasidan choralar ko'rish;
- Yong'inlarni o'chirishda yong'indan saqlash xizmatiga ko'maklashish;

Fuqarolar:

- 1). Yong'in xavfsizligi qoidalariga rioya qilish;
- 2) Yong'inni sezib qolganda bu haqda yong'indan saqlash xizmatiga darhol xabar berish;
- 3) O'ziga qarashli ishlab chiqarish, xo'jalik binolarini, turar joylarni va boshqa inshootlarni belgilangan tartibda yong'in nazoratini amalga oshirish maqsadida ko'zdan kechirish va tekshirish uchun yong'in nazorati organlarining mansabdor shaxslariga imkoniyat berishi shart.

3-bob. Yong'in xavfsizligini ta'minlash.

12-modda. Yong'in xavfsizligini ta'minlashni tashkil etish.

Yong'in xavfsizligini ta'minlash tashkilotlarning mansabdor shaxslari va boshqa xodimlari, shuningdek yakka tartibdagi tadbirkorlar faoliyatining tarkibiy qismidir. Yong'in xavfsizligini ta'minlashga doir talablar mansab yo'riqnomalarida va boshqa yo'riqnomalarda, zarur hollarda esa tegishli shartnomalar aks ettirilishi kerak.

15-modda. Yong'inlarni o'chirish.

Yong'inlarni o'chirish odamlarning hayotini asrab qolish, hamda sog'ligini saqlash, yuridik va jismoniy shaxslarning mol-mulkini, atrof-muhitni asrash hamda yong'inlarni bartaraf etish harakatlaridan iboratdir.

4-bob. Yong'indan saqlanish xizmati.

26-modda. Yong'indan saqlanish xizmatining asosiy vazifalari.

- Yong'inlar profilaktikasini o'tkazish va yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilinishi ustidan nazoratni amalga oshirish;

- Yong'inni o'chirish, yong'in zonasida qolgan odamlarni hamda yuridik va jismoniy shaxslarni mol-mulkini qutqarish;

- Yong'indan saqlash xizmati kuchlari va vositalarinig yong'in profilaktikasi hamda yong'inlarni o'chirish bilan bog'liq bo'lmagan ishlarni bajarishga jalb qilinishiga, agar (har kun) qonun xujjatlarida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, yo'l qo'yilmaydi.

27-modda. Yong'indan saqlash xizmatinig turlari.

Yong'indan saqlash xizmati davlat, idoraviy va ko'ngilli yong'indan saqlash xizmatlariga bo'linadi.

5-bob. Yong'in nazorati.

34-modda. Davlat yong'in nazorati.

Davlat yong'in nazorati vakolatli organlar, tashkilotlar, ularning mansabdor shaxslari, shuningdek, fuqarolar tomonidan yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilinishini tekshirish va tekshiruv natijalari bo'yicha chora-tadbirlar ko'rish maqsadida amalga oshiriladigan nazoratdir.

4.2. Mehmonxonada hayot faoliyat xavfsizligini ta'minlash masalalari

Mehmonxona – mijozlar dam olishi, ordiq chiqarishi, ishlashi va tijorat bilan shug'ullanishi uchun zarur barcha narsalar bilan ta'minlanishi lozim bo'lgan ma'muriy, ishlab chiqarish va yashash majmui. Mehmonxona mijozlarini himoyalashning alohida qoidalari taqoza etadi. Mehmonxonada mijozlarning xavfsizligini ta'minlashning bir qancha usullari ekspertlar tomonidan ishlab chiqilgan.

Birinchiidan, yong'indan saqlash, qo'riqlash, sanitariya, texnika xizmatlari va boshqalar mazkur mehmonxona uchun ishlab chiqilgan barcha xavfsizlik qoidalariga rioya etishi lozim.

Ikkinchiidan, ular xodimlar va mijozlar xavfsizligini ta'minlashni nazarda tutadigan standart ish tartib – tamoyillariga rioya etishlari zarur.

Uchunchi, xodimlar yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xavf-xatarlarni kuzatib borishlari va ular to'g'risida maxsus xizmatlarga ma'lumot berishlari shart.

To'rtinchidan, maxsus xizmatlar turistlarni himoya qilishning yangi normalariva qoidalarni ishlab chiqishi uchun ulargasodir bo'lgan barcha favqulotda hodisalar to'g'risida ma'lumot berishi lozim.

Mehmonxona xodimlari o'z faoliyatida hamisha ziyrak va xushyor bo'lishlari kerak. Favqulotda hodisalar sodir bo'lgan dastlabki daqiqalarda xodimlar mijozlar unitib qoldirgan qimmatbaho buyumlarni darhol ilg'aydilar, ularga buyumlarni saqlash uchun seyflardan foydalanishi taklif qiladilar. Umuman, mijozlarga tegishli bo'lgan buyumlarning asralishi haqida qayg'uradilar, bundan mijozlar ham, mehmonxona menejerlari ham navf ko'radilar. G'alati joylardan topilgan qimmatbaho buyumlar darhol topilmalar byurosiga topshiriladi (mazkur byuroni ko'pincha xavfsizlik xizmati boshqaradi).

O'g'riliklar – yirik mehmonxonalarining asosiy muammosi. Mijozlar ixtiyoriga berilgan har bir buyumlar, masalan, pichoq-vilkalar, idish-tavoqlar, sochiq va choyshablar, hatto televizorlar yo'qoladi. Ayrim mijozlar o'ziga to'qligiga qaramay o'g'rilikdan o'zlarini tiya olmaydilar. Bu nuqtai nazardan Sidneydagi xos restoranlarning biridan kumush pichoq, qoshiq va vilkalarni o'g'irlagan ayol voqyeasi diqqatga sazavordir. Ayol mazkur buyumlarni sumkasiga solayotganini ko'rib qolgan ofisantlar bu haqida restoran menejeriga xabar berganlar va undan nima qilishni so'raganlar.

Menejer restoran egasiga hisob taqdim etgan va buyumlar qaytarilgan holda hisobdagi summa qaytarilishini ko'rsatgan. Restoran egasi hisob bo'yicha haq to'lashni ma'qul ko'rgan va ofisantlarga xushyorlik va ehtiyotkorligi uchun tashakkur bildirgan.

O'g'rilik va talonchilik. Bunday holatlarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar xotirjamlikni saqlashlari va pullarni ularga chiqarib berishlari kerak, aks holda mijozlar jabr ko'rishi mumkin. Qurollangan talonchilarga qarshi qurol bilan javob berish turistlarni himoya qilishning yaxshi usuli emas. Albatta o'g'rilik va talonchilikning oldini olish kerak, lekin, agar ular sodir etilgan bo'lsa,

mehmonxona ichida qurol ishlatib, jinoyatchilar bilan otishish yaramaydi. Mijozlar va xodimlarning xavfsizligi hamma narsadan ustun turadi. Ayni vaqtda, xodimlar ziyraklikni yo'qotmasliklari va zarur holda talonchilarni tanib olish uchun diqqat bilan kuzatishlari va maxsus qo'riqlash xizmatlariga bu haqda ma'lumot berishlari shart.

Yong'inlar. Yong'inlarning har xil turlari va ularga mos o't o'chirish vositalari mavjud. Mehmonxona binosi bo'ylab aylanayotganida xodim ma'lum joyda muayyan turdagi o't o'chirish vositasi noto'g'ri o'rnatilganini aniqlashi va bu kamchilikni bartaraf etishi mumkin. Yong'in chiqqan hollarda xodim yong'in o'chog'ini aniqlashi va o't tarqalmasligi uchun darhol teshiklarni berkitish lozim. Liftdan foydalanish mumkin emas. Chunki yong'in paytida lift shaxtasi tutin chiqadigan mo'riga aylanadi. Lift tugmalari esa yuqori haroratda o'ta ta'sirchan bo'ladi. Lift qavatlar o'rtasida to'xtab qolishi mumkin. Xodimlar zarur holda mijozlarga yordam berish va ularni evakuasiya qilishni tashkil etish uchun tegishli ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak.

Bombalar. Terrochilik aktlar yoki jinoyatlar olamida ta'sir doirasini taqsimlash uchun portlovchi moslamalardan foydalanish jahonning barcha mintaqalarida tarqalgan. Ko'pincha jinoyatchilar bo'lajak terroristik akt haqida politsiya, ma'muriy ofislar yoki turistik muassasalarga xabar beradilar. Shu bois portlash xavfi tug'ilgan hollarda xodimlar:

- Bomba qayerdaligini;
- U taxminan qachon portlashini;
- Nima uchun bomba aynan shu yerga qo'yilganini;
- Portlash xavfi haqida xabar qiluvchining shaxsini aniqlashlari lozim.

Telefon orqali qo'ng'iroq qilgan shaxs bilan so'zlashishda davom etib, xavf-xatar haqidagi signalni qabul qilgan xodim bu haqida boshqa xodimga xabar berishi kerak. Shunda operator haqiqiy yoki soxta ekanligini aniqlashi, birinchi xodim esa bomba qo'yilgan joyni surishtirib bilishi mumkin.

Evakuasiya. Barcha muassasalarda favqulotda holatlarda mijozlar xodimlarni evakuasiya qilishning o'z maxsus tartib-tamoyillari ishlab chiqilishi va har bir

xodim bunday hollarda qanday ish tutishni bilishi shart. Xavf-xatar tug'ilgan hollarda kommunikasiya bo'limi butun mehmonxonaning o'ziga xos markaziga aylanadi, barcha majburiyatlar aynan shu yerda taqsimlanadi va nazorat qilinadi. Barcha xodimlar o'z rollarini bilishlari va vazifalarini xotirjam bajarishlari kerak.

Xulosa

Turistik soha kommunikasion siyosatni tartibga solish muvofaqiyatli boshqaruvning garovi hisoblanadi. Shu sababli nizolar menejmenti turistik korxonalarini menejmentining ajralmas qismi hisoblanadi. Nizolarni bartaraf qilish va oldini olish bo'yicha olib borilgan nazariy va amaliy izlanishlar natijalari quyidagi xulosalarga asos bo'ladi:

1. Nizolarni turistik tashkilotlarda bartaraf qilishga o'rgatish juda muhimdir. Nizo tashkilot faoliyatiga ham ta'sir ko'rsatadi.

2. Nizolarni bartaraf etish va uning oldini olishda xodimlar malakasi juda muhimdir.

3. "Shaxrizoda" mehmonxonasining faoliyati to'g'risida ma'lumot va uning asosiy natijalari.

4. Mehmonxonalarda vujudga keladigan nizolarni o'rganish.

5. "Shaxrizoda" mehmonxonasida nizolarni bartaraf etish bo'yicha mavjud tizimni o'rganish.

Yuqoridagi xulosalardan kelib chiqqan holda "Shaxrizoda" mehmonxonasida nizolarni boshqarishni takomilashtirish bo'yicha bir qancha taklif va tavsiyalar ishlab chiqqanmiz:

- Rahbar va xodimlarning malakasini oshirish;
- Xodimlarga yaratilgan sharoitning yaxshiligi;
- Mehmonxonada turli xildagi ma'naviy, ma'rifiy uchrashuvlarni o'tkazish;
- Vazifalarni to'g'ri taqsimlash va boshqalar;
- Korxonalar o'rtasida tuzilgan shartnomalarni to'g'ri tushinib olish (har bir bandini);
- Ko'rsatilgan xizmatlar sifatini doim nazorat qilish;
- Korxonadagi xodim va mijoz o'rtasidagi munosabatni to'g'ri yo'lga qo'yish va xodimlarni nazorat qilish (rahbar tomonidan) va boshqalar;
- Mijozlarga sharoit yaratib berish;
- Mijozning ko'ngliga qarash;
- Xodimlarni mijozlarga ko'proq e'tibor berishini ta'minlash;

- Xodim talablarini inobatga olish;
- Xodimni o'z ishiga qiziqtirish;
- Xodimlar ustidan nazoratni kuchaytirish;
- Xodimlar o'rtasidagi munosabatni yaxshilash;
- Sheriklar bilan yaxshi munosabatda bo'lish;
- Shartnomaga rioya qilish.

Yuqori tavsiyalar barcha mehmonxonalarga tegishlidir. Bu tavsiyalardan to'g'ri foydalanish tashkilot faoliyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi deb o'ylaymiz.

Bularni o'z ish faoliyatida qo'llasa mehmonxonalarda kelib chiqishi mumkin bo'lgan nizolarning oldini olish mumkin yoki uni tinch yo'l bilan bartaraf qilish imkoniyati tug'iladi. Buni eng avvalo rahbar bu ishlarda ma'sul bo'lishi lozim, ya'ni rahbar o'z korxonasidagi nizolarni bartaraf etish va oldini olish yo'llarini o'z xodimlariga tushuntira olishi lozim. Xodimlarning malakalarini oshirish imkoniyatini yaratib berishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar.

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitusiyasi. T:"O'zbekiston" 2011-yil.
2. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida" gi qonuni. "Xalq so'zi" gazetasi 1999-yil.
3. O'zbekiston Respublikasi vazirlar Mahkamasining "Turizm faoliyatini litsenziyalash to'g'risida" gi nizomni tasdiqlash haqidagi qarori "Xalq so'zi" gazetasi 2003-yil.
4. "2006-2010-yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasi va servisni jadal rivojlantirish haqida" O'zbekiston Respublikasi Qarori 2006-yil.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Buyuk ipak yo'lini qayta tiklashda O'zbekiston Respublikasining ishtirokini avj oldirish va respublikada xalqaro turizmni rivojlantirish borasidagi chora-tadbirlar to'g'risida" gi Farmoni. "Xalq so'zi" gazetasi 1995-yil 3-iyul.
6. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining "Sayyohlik tashkilotlari faoliyatini tashkil etishni takomillashtirish to'g'risida" ga qarori. "Xalq so'zi" gazetasi 1998-yil 9-avgust.
7. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining "O'zbekiston Respublikasida mehmonxonada biznesida va xalqaro tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" ga qarori. "Xalq so'zi" gazetasi 2002-yil.
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekistonda turizm sohasi uchun malakali kadrlar tayyorlash to'g'risida" ga farmoni. 1999-yil 30-iyun.
9. Karimov I.A. "Yuksak ma'naviyat – yengilmas kuch" T.: "O'zbekiston" 2008-yil.
10. Karimov I.A. "Jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi, O'zbekiston sharoitida uni bartaraf etish yo'llari va choralari" T.: "O'zbekiston" 2009-yil.
11. Karimov I.A. "O'zbekiston mustaqillikka erishish ostonasida" T.: "O'zbekiston" 2010-yil.

12. Karimov I.A. “2012-yil vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko’taradigan yil bo’ladi” nomli ma’ruzasi. Toshkent 2012-yil yanvar.
13. Xayrullayev M. “Farobiyning falsafiy va ijtimoiy qarashlari, O’zbekistonda ijtimoiy-falsafiy fikrlar tarixidan” T. “O’zbekiston” 1995-yil.
14. Abdurahmonov Q. “Personalni boshqarish” (o’quv qo’llanma) T. 1998-yil.
15. Zaynutdinov Sh.N. Nurimbetov R.I. “Personalni boshqarish” T. 1998-yil.
16. Zaprudskiy Yu.G. “Sosialnyy konflikt” Rostov 1992.
17. Chumikov A.N. “Upravleniye konfliktom” M-95.
18. Jumayev R.Z. Ibaydullayev U.A. “Konfliktologiya asoslari” T. 2000-yil.
19. Yegorshin A.P. “Upravleniye personalom” N.Novgorod 2001 g.
20. Kibanov A.V. “Osnovy upravleniye personalom” Piter 2003 g.
21. Mardos A.N. “Organizacionnyy menejment» Piter 2003 g.
22. Aliyeva M.T. Salimova B.X. “Mehmonxona menejmenti” T “Moliya” 2005-yil.
23. Abduraxmonov O.X. Mamarasulov F.U. “Mehnat iqtisodiyoti” (uslubiy qo’llanma) T. 1996-yil.
24. Qudratov G’.X. Tuxliyev I.S. “Turizm iqtisodiyoti” (o’quv qo’llanma). SamISI Samarqand 2007-yil.
25. Tuxliyev I.S. “Turizm asoslari” (o’quv qo’llanma). Samarqand 2010-yil.
26. Mirzayev M.A.. “Turizm asoslari” Ma’ruzalar matni. Samarqand 2005-yil.
27. Pardayev M.Q. “Turizm asoslari”. Samarqand 2006-yil.
28. Mamatqulov X.M. “Xalqaro turizm”. T. 2009-yil.
29. Mamatqulov X.M. “Turizm infratuzilmasi”. Samarqand 2009-yil.
30. Mamatqulov X.M. “Turizm infratuzilmasi”. Samarqand 2011-yil.
31. Amriddinov R.S. Tuxliyev I.S. “Mehmonxona xo’jaligi”. Samarqand 2010-yil.

Internet saytlari.

1. www.tourism.uz
2. www.tour.uz
3. www.odvantour.com
4. www.worl-tourism.org
5. www.ekonomtour.ru
6. www.lex.uz
7. www.shaxrizodaotel.uz
8. www.google.uz