

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI
URGANCH DAVLAT UNIVERSITETI

Qo‘lyozma huquqida
UDK: _____

ATADJANOVA DILNOZA OLIMBOYEVNA

**“MEHMONXONALARDA ZAMONAVIY TURISTIK XIZMATLAR
KO‘RSATISHNI TASHKIL ETISH VA TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI”**

Ixtisoslik: “Turizm” (faoliyat turlari bo‘yicha)

Turizm mutaxassisligi magistri akademik darajasini olish uchun

DISSERTATSIYA ISHI

Ish ko‘rib chiqildi va
himoyaga qo‘yildi

Ilmiy rahbar _____
i.f.n., dots. D.T.Xudayberganov

“Turizm” kafedrası mudiri
dots. F.Abdullayev _____
“ ” _____ 2016-y.

Ilmiy maslahatchi _____
dots. A.Sadullayev

Urganch – 2016

MUNDARIJA		Betlar
KIRISH		4
I-BOB.	MEHMONXONALARDA XIZMAT KO'RSATISHNI RIVOJLANTIRISHNING NAZARIY-USLUBIY ASOSLARI	10
1.1.	Mehmonxonalar va ularning turizm sohasida tutgan o'rni	10
1.2.	Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish va ularning turlari	18
1.3.	Xorijiy rivojlangan mamlakatlardagi servis xizmat ko'rsatish tajribalari	31
II-BOB.	O'ZBEKISTON MEHMONXONALARIDA SERVIS XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI	38
2.1.	Mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatish sifatini oshirishning asosiy mezonlari	38
2.2.	O'zbekistonda WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi xizmatlarining samaradorligini oshirish yo'llari va ko'rsatkichlarini iqtisodiy baholash	46
2.3.	Respublika iqtisodiyotini modernizatsiyalash sharoitida mehmonxona xo'jaligida boshqaruv jarayonlarini modellashtirishning ahamiyati	52
III-BOB.	MEHMONXONALARDA ZAMONAVIY SERVIS XIZMATLARINI KO'RSATISHNI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI VA ISTIQBOLLARI	59
3.1.	Mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni bugungi kundagi tahlili	59
3.2.	Mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatishning qiyosiy tahlili	66
3.3.	"Mirza Boshi" mehmonxonasida zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirish yo'llari	77
	XULOSA VA TAKLIFLAR	87
	FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR	92
	ILOVALAR	97

KIRISH

Magistrlik dissertatsiyasi mavzusining dolzarbligi va uning asoslanishi.

Bugungi kunda turizm o'zining ko'p qirrali tarkibi bilan jamiyat hayotining barcha sohalariga faol ta'sir o'tkazib kelmoqda. Ushbu sohaning ta'siri ostida mehmonxonalar industriyasining rivojlanishida vujudga kelgan turli vazifalarni, ya'ni zamonaviy mehmonxonalarni, turistik komplekslarni tashkil etish, ularda yuqori darajada servis xizmat ko'rsatishda, xodimlarga kasbiy bilim va doimiy uni takomillashtirish talab etiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 2011 yilning asosiy yakunlari va 2012 yilda O'zbekistonni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzalarida respublikadagi iqtisodiyotning barcha tarmoqlariga alohida to'xtalib o'tdilar shu jumladan, mamlakatimizda "Xizmat ko'rsatish va servis" sohasining YaIM dagi ulushi 50,5 foizga yetganligini va ushbu ko'rsatkich Yevropa davlatlarida 54 -55 foizni tashkil qilayotganligini ushbu sohada hamon qilayotganligimizni ta'kidlab o'tdilar¹ va ushbu sohani rivojlantirish uchun 2011-2015 yilgacha bo'lgan davrda mamlakatimizda Xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish bo'yicha rivojlantirish bo'yicha davlat dasturi ishlab chiqildi.

Bu borada yurtimiz mehmonxonalar va xizmatlar sohasini rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Iqtisodiyotimizni barqaror rivojlantirishda xizmat ko'rsatish sohasi tobora katta rol o'ynamoqda. Bu o'tgan yilning boshida 2013-2016-yillarda mamlakatimiz hududlarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish yuzasidan qo'shimcha chora tadbirlar dasturi tasdiqlandi. 2013-yillarda xizmat ko'rsatish bo'yicha 13 mingdan ortiq turistik korxonalar va komplekslar barpo etildi.

2013 yil yakunlariga ko'ra, ko'rsatilgan xizmatlar hajmi 13,5 % ga ularning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi esa, 2000-yillardagiga nisbatan 37 % dan 53%ga o'sdi.O'tgan yili iqtisodiyotimizni tarkibiy o'zgartirish va diversifikatsiya qilishni chuqurlashtirish, bandlikni ta'minlash, odamlarimizning daromadi va hayot sifatini

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 2011 – yilning asosiy yakunlari va 2012 – yilda O'zbekistonni ijtimoiy – iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzasi - 15- yanvar 2012-yil //“Xalq so'zi” gazetasining № 12 soni 2-bet

oshirishning muhim omil va yoʻnalishlaridan biri tariqasida **xizmat koʻrsatish va servis** sohasini jadal rivojlantirish borasidagi tizimli ishlar izchil davom ettirildi.

2015 yilda yalpi ichki mahsulot oʻsishining yarmidan koʻpi xizmat koʻrsatish sohasi hissasiga toʻgʻri kelgani bu tarmoqning iqtisodiyotimizdagi oʻrni va taʼsiri naqadar katta ekanini koʻrsatadi. Bugungi kunda xizmat koʻrsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 2010 yildagi 49 foizdan 54,5 foizga yetdi. Xizmat koʻrsatish va servis sohasining YaIM dagi ulushi 2000 –yillardagiga nisbatan 2015-yilda iqtisodiy oʻsish surʼati salkam 1.5 barobarga oshgan. Jami band aholining yarmidan koʻpi ushbu sohada mehnat qilmoqda. Bu raqam va koʻrsatkichlar mamlakatimizda xizmat koʻrsatish sohasini rivojlantirishda taraqqiy topgan davlatlar darajasiga tobora yaqinlashib boryapti, deb aytishga asos boʻladi.²

Xorijlik respublikamizga sayyohlarni koʻproq jalb qilishning muhim shartlaridan biri, bu turizm infratuzilmasini shuningdek, mehmonxonalar faoliyatida zamonaviy servis xizmatlari koʻrsatishni jahon andozalari talablariga mos tarzda rivojlantirishdir. Bu borada mamlakatimizda soʻnggi yillarda samarali ishlar amalga oshirilayotganini aytib oʻtish joiz.

Xususan, koʻplab yangi mehmonxonalar qurilmoqda, mavjud mehmonxonalar esa qayta rekonstruksiya qilinmoqda va mamlakatimizga tashrif buyuruvchi sayyohlarga sifatli servis xizmatlari koʻrsatilmoqda. Mamlakatimizda xorijlik mehmonlarga koʻrsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish ishlari uzluksiz davom ettirilmoqda. Bu shundan dalolat beradiki, mamlakatimizda mehmonxonalar faoliyati va undagi xizmat rivojlantirish zarur.

Shuni alohida taʼkidlash joizki, xizmat koʻrsatish sohasi subyektlarining shakllanishi va taraqqiy etishida hamda ularning yuqori samaradorlik bilan ishlashini koʻrsatish ancha rivojlanib borayotganligi va ularni oʻrganish, tadqiq etish va uni taʼminlashda ayrim muammolarga ham duch kelinmoqda.

² Oʻzbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning mamlakatimizni 2015 yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2016 yilga moʻljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yoʻnalishlariga bagʻishlangan Vazirlar Mahkamasi majlisidagi maʼruzasi 31- yanvar 2014-yil //“Xalq soʻzi” gazetasining № 13 soni 3-bet

Ushbu muammolarni bartaraf qilish, uning nafaqat amaliy, balki bir qator nazariy masalalarini ham hal etish lozimligi mazkur soha samaradorligini oshirish, mamlakatimiz ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyoti barqaror rivojlanishiga qaratilgan tadqiqot ishlari olib borilishini taqozo qiladi. Bularning barchasi mazkur tadqiqot mavzusining dolzarbligini belgilaydi.

Tadqiqot ishining obyekti va predmeti. Tadqiqotning obyekti bo‘lib, O‘zbekiston Respublikasidagi WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasi, shuningdek, viloyatimizdagi “Xorazm Palas” mehmonxonasi va “Mirza Boshi” xususiy mehmonxonasi, predmeti qilib esa mehmonxonalarda turistik servis xizmatini takomillashtirish va rivojlantirish bilan bog‘liq ilmiy- nazariy qarashlar asos qilib olindi. olindi.

Ilmiy tadqiqot ishining maqsad va vazifalari. Ishning maqsadi mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish va turistik servis xizmatini takomillashtirish yuzasidan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat. Shuning uchun, mazkur ishimizda turizm sohasida mehmonxonalar faoliyati va servis xizmatlarini o‘ziga xos jihatlarini ochib berishga harakat qildik. Bu maqsadimizni amalga oshirish uchun tadqiqotimizda quyidagi vazifalarni bajaririshni maqsad qilib oldik.

-mehmonxonalarda servis xizmat ko‘rsatishni rivojlantirishning nazariy-uslubiy asoslarini ochib berish;

-mehmonxonalar va ularning turizm sohasida tutgan o‘rnini ko‘rsatish;

-mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish va ularning turlari yuzasidan ma’lumot berish;

-xorijiy rivojlangan mamlakatlardagi servis xizmat ko‘rsatish tajribalarini qiyosiy o‘rganish;

-O‘zbekiston mehmonxonalarida zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishni takomillashtirish yo‘nalishlarini nazariy asoslash;

-mehmonxona ho‘jaligi rivojlanishining hozirgi kundagi holati tahlili;

-mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishning qiyosiy tahlili;

-“Mirza Boshi” mehmonxonasida zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishni takomillashtirish yo‘llarini nazariy jihatdan asoslab berish.

Tadqiqotning asosiy masalalari va farazlari. Hozirgi kunda mamlakatimiz mehmonxonalarining faoliyat yuritishi va ularda zamon talablariga mos holda servis xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirishda bevosita xorijiy rivojlangan mamlakatlar tajribasiga tayanish va shundan kelib chiqqan holda milliy an‘ana, qadryatlarga asoslanib o‘zbekona mehmondo‘stlikni namoyon etish muhim ahamiyatga ega.

Tadqiqot mavzusi bo‘yicha adabiyotlar sharhi (tahlili). Xorijiy mamlakatlar turizmida shuningdek, milliy mehmonxonalarda servis xizmatlarini takomillashtirish masalalari mehmonxonalarni rivojlanishidagi muammolarni hal etish to‘g‘risida A.Xosking, F.Kotler, A.Romanov, I.Ansoff, E.M.Agabebyan, A.A.Arupov, A.P.Kireev B.Kabushkin, L.A. Lyubimova, A.Yu. Lyubomudrova kabi olimlar tadqiqot ishlarini olib borgan.

O‘zbekistonda esa bu masalalarni hal qilinishi bo‘yicha M.Q.Pardayev, G‘.H.Qudratov, E.S.Fayziyev, M.M.Muhammedov, D.X.Aslanova, Z.Y.Aminov, N.Ibodullayev, B.A.Abdukarimov, I.S.To‘xliyev, I.Ochilov, A.Xoliqulov, R.Amriddinova kabi olimlar tadqiq etishgan va boshqa ko‘plab olimlar ham o‘zlarining ilmiy takliflari bilan respublikamiz mehmonxona faoliyatidagi muammolarni bartaraf etishning nazariy-amaliy asoslarini ochib berganlar.

Tadqiqotda qo‘llanilgan metodikaning tavsifi. Taqqoslash va qiyosiy tahlil shuningdek, analiz va sintez usulidan foydalangan holda ilmiy xulosalarni bayon qilish

Tadqiqot natijalarining nazariy va amaliy ahamiyati. Ishning nazariy ahamiyati bo‘lib, O‘zbekiston Respublikasi Qonunlari, Prezident farmonlari va asarlari, Vazirlar Mahkamasi Qarorlari, iqtisodiy adabiyotlar, “O‘zbekturizm” Milliy Kompaniyasi tomonidan ishlab chiqilgan yo‘riqnomalar va harakat dasturlari, shuningdek mehmonxonalar faoliyatini belgilovchi nizomlar, shu sohani rivojlanishini ko‘rsatuvchi ilmiy jurnallar va shu bilan birga internet saytlaridagi

ma'lumotlar va statistik ma'lumotlar, shuningdek mehmonxona xo'jaligi sohasiga bag'ishlangan manbalar asos bo'lib hisoblanadi.

Tadqiqotning amaliy ahamiyati sifatida Ilmiy tadqiqot ishida berilgan takliflar amaliy jihatdan O'zbekistonda mehmonxonalar faoliyati va undagi servis xizmatini rivojlantirishda to'siq bo'layotgan muammolarni bartaraf etish bo'yicha ilmiy va amaliy ishlarni amalga oshirishga va takomillashtirishga o'zining munosib hissasini qo'shadi.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi bo'lib, respublikamiz mehmonxonalarida turistik servis xizmatini takomillashtirish bo'yicha quyidagi ishlab chiqilgan yo'nalishlar sanaladi:

- mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirish bo'yicha turistik servis xizmati milliy modelini yaratish;

- mamlakatimizda ko'rsatilayotgan turistik servis xizmatlarini diversifikatsiyalash;

- servis jarayonida xizmatchilar va mehmonlar o'rtasidagi aloqalarni yuksak darajada yo'lga qo'yish;

- turizmni rivojlantirishda xususiy mehmonxonalar faoliyatini yanada rivojlantirish.

Ilmiy tadqiqot ishi tuzilmasining tavsifi. Ilmiy tadqiqot ishining ishi kirish, uchta bob, 9 ta paragraf, xulosa va takliflar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati va ilovalar qismidan iborat.

Ishning I bobi mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni rivojlantirishning nazariy-uslubiy asoslariga bag'ishlangan bo'lib, unda mehmonxonalar va ularning turizm sohasida tutgan o'rni, mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish va ularning turlari hamda xorijiy rivojlangan mamlakatlardagi servis xizmat ko'rsatish tajribalari yoritilgan.

Ishning II bobi O'zbekiston mehmonxonalarida zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirish yo'nalishlariga bag'ishlangan bo'lib, unda mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatish sifatini oshirishning asosiy mezonlari, O'zbekistonda WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi xizmatlarining samaradorligini oshirish yo'llari va ko'rsatkichlarini iqtisodiy baholash va respublika iqtisodiyotini modernizatsiyalash sharoitida mehmonxona xo'jaligida boshqaruv jarayonlarini modellashtirishning ahamiyati

keltirilgan.

Ishning III bobi mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlarini ko'rsatishni takomillashtirish yo'llari va istiqbollariga bag'ishlangan bo'lib, unda mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni bugungi kundagi tahlili, mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatishning qiyosiy tahlili va "Mirza Boshi" mehmonxonasida zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirish yo'llari bo'yicha ilmiy izlanishlar olib borilgan.

Ilmiy tadqiqot ishining xulosa va takliflar qismida mehmonxonalarni rivojlantirishning samarali yo'llari va uning istiqbollari, shuningdek mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlarini ko'rsatishda jahon tajribalariga tayangan holda xizmatlarni amalga oshirish to'g'risida yakuniy xulosalar berilib, respublikada zamonaviy mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirish borasidagi bir qator takliflar umumlashtirilgan.

Umuman olganda, bitiruv malakaviy ishining mavzusini yoritishda turli xil jadvallar, chizmalar va diagrammalardan ham foydalanilgan. Bitiruv malakaviy ishida ko'tarilgan mavzu ancha dolzarb ahamiyatga ega bo'lganligi sababli keyingi izlanishlarni olib borish uchun ham asosiy negiz bo'lib xizmat qiladi.

Tadqiqot approbatsiyasi. Tadqiqot natijalari 4 ta respublika ilmiy-amaliy konferensiyalarida ma'ruza va tezislar ko'rinishida bayon qilingan va ma'qullangan.

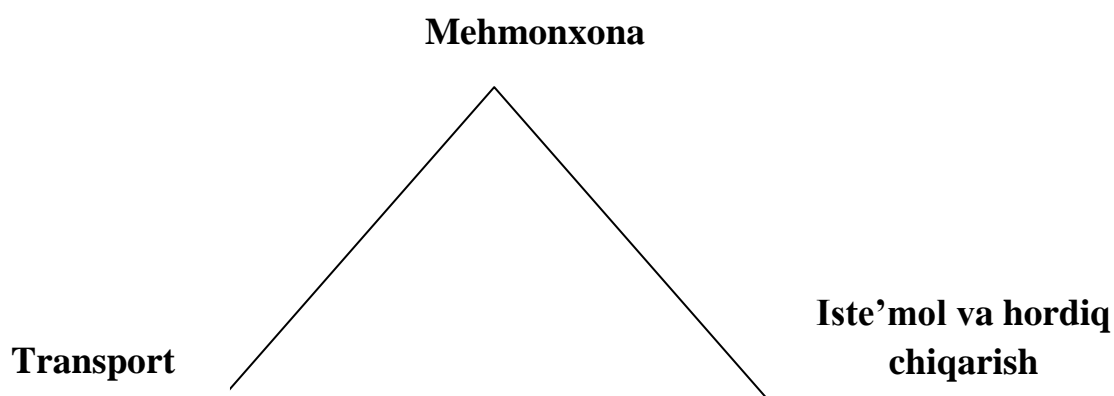
Tadqiqotning sinovdan o'tishi. Dissertatsiya ishi Urganch Davlat universiteti, Turizm va iqtisodiyot fakulteti "Turizm" kafedrasida qoshidagi ilmiy seminarlarda muhokama qilingan va himoyaga tavsiya etilgan.

I-BOB: MEHMONXONALARDA XIZMAT KO‘RSATISH RIVOJLAN- TIRISHNING NAZARIY-USLUBIY ASOSLARI

1.1. Mehmonxonalar va ularning turizm sohasida tutgan o‘rni

Bilamizki, so‘nggi yillarda xizmat ko‘rsatish sohalarida turizm industriyasi iqtisodiyotda muhim o‘rin egallamoqda, buning izchil rivojlanishida mehmonxona industriyasi ham takomillashib bormoqda. Chunki, turizm industriyasining asosini mehmonxonalar xo‘jaligi tashkil etadi.

Shuning uchun hozirgi vaqtdagi turizmning jadal ravishda rivojlanishi mehmonxonalar rivojlanishining mo‘ljali bo‘lib hisoblanadiki, unga bog‘liq vazifalarni bajarishda xizmat ko‘rsatishning sifatini, ayniqsa ayniqsa mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish sifatining darajasining ko‘tarish zarurligini o‘z oldiga maqsad qilib qo‘yadi. Har qanday jamiyatda turizmni rivojlantiruvchi asos – bu mehmonxonalar hisoblanadi.



1.1.1-rasm. Turizm asosiy uchligi³

Xizmat ko‘rsatishning asosiy elementlari va omillarini uchburchak shaklida ifodalashimiz va suyidagi nustalarda tasvirlanganidek turizm tarmo‘hi madaniy-maishiy xizmat ko‘rsatishi mumkin.

Mehmonxona – bu butun kun davomida murakkab texnologik jarayon sodir bo‘luvchi bino (yoki binolar majmui) bo‘lib, unda mijozlarga nomerlar (yoki

³ Manba: Mirzaev Q.J., Musaev B.Sh. Mehmonxona xo‘jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. – 17 b

nomerlardagi joylar) berilishi, shuningdek mehmonxona mahsulidan shinam, qulay va xavfsiz foydalanishga yoʻnaltirilgan qoʻshimcha xizmatlar koʻrsatilishi kafolatlanadi.

Mehmoxona tarkibiga xizmat koʻrsatish va vaqtincha yashash uchun moʻljallangan korxonalar tushuniladi, uning tarkibiga kompleks binolar, yaxlit bino, yoki binoning bir qismi, jihozlar va boshqa mulklar kiradi.⁴ Mehmonxonalar quyidagi sifat belgilari bilan tavsiflanadilar:

-nomerlardan tuzilib, ularning soni minimaldan yuqori boʻlib, bir butun boshqaruvga ega boʻladi;

-turli xildagi mehmonxona xizmatini koʻrsatish;

-mamlakat standarti boʻyicha kategoriyalarga va klasslarga guruhlanishi va undagi koʻrsatiladigan xizmatlar va tarkibi qoʻllaniladigan jihozlari bilan javob berishi shular jumlasidandir.

Mehmonxona korxonalari oʻzining sigʻimi, yashash oʻrinlar soni va nomerlar soni bilan bir-biridan farq qiladi. Avvalo, mehmonxonalar material-texnik bazasini mehmonxona xoʻjaligi bildiradi. Mehmonxona material-texnik bazasi mehmonlar va turistlarni kompleks toʻliq xizmat koʻrsatishni tasniflash zarur.

Bunda mehmonxona xoʻjaligi oʻz ichiga administrativ xonalarni, nomer fondini, ovqatlanish korxonasi binosi: restoranlar, kafe, bufet va h.k., dam olish markazi va madaniy xizmat koʻrsatish binosini, sport-sogʻliqni yaxshilash qurilmasi, xoʻjalik binolari, muhandislik qurilmalari, maishiy va tibbiy xizmat punktlarini oʻz ichiga oladi.

Butunjahon turistik tashkiloti ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan joylashish vositalari standart klassifikatori boʻyicha, barcha joylashish vositalari kollektiv (jamoaviy) va individual qismlarga boʻlinadi.

Jamoaviy joylashish vositalari mehmonxona tipidagi va maxsuslashtirilgan korxonalarga boʻlinadi. Jamoaviy joylashish vositasi boʻlgan mehmonxona

⁴ Amriddinova R.S. Mehmonxona servis xizmati. - Samarqand: SamISI, 2008. - 22 b

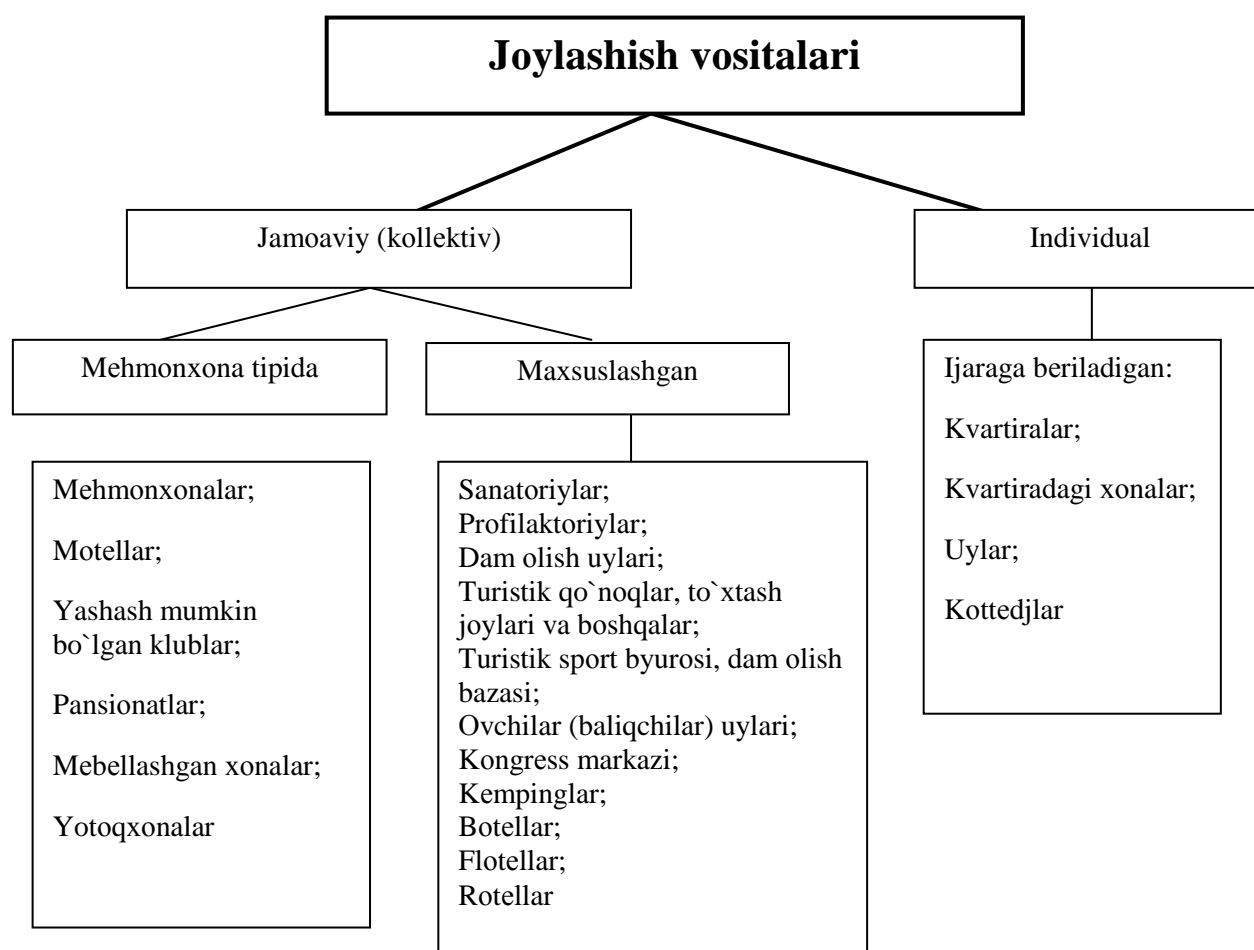
tipidagilarga: mehmonxonalar; motellar; yashash mumkin boʻlgan klublar; pansionatlar; mebellashtirilgan xonalar; yotoqxonalar kiradi.

Maxsuslashtirilgan joylashish vositalariga: sanatoriyalar, profilaktoriyalar, dam olish uylari, turistik qoʻnoqlar va toʻxtash joyi, turistik sport bazalari, dam olish bazalari, ovchilar uylari, kongress markazlari, kempinglar, botellar, flotellar, rotellar kiradi.

Individual joylashish vositasiga ijaraga beriladigan kvartiralar, kvartiradagi xonalar, uylar, kottedjlar va boshqalar kiradi. Mehmonxona korxonalarini faoliyatning asosiy negizin joylashish vositalari tashkil qiladi va ular turistik kompleks xizmat koʻrsatishda oʻzining turiligi har xil tipda boʻlishi bilan farqlanadi.

1.1.1-jadval

Mehmonxona korxonalarining joylashish vositalari⁵



⁵ Mirzayev K.J. "Mehmonxona xoʻjaligi menejmenti" Samarqand.: SamISI- 2011

1.1.1-jadvalga asosan mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat ko`rsatish sohasi bo`lib, mehmonlarga xizmat ko`rsatish va joylashtirish vositalari obyektlaridan foydalanish ko`zda tutiladi. Joylashtirish vositalari sifatida odamlarning har qanday vaqtincha yashashga mo`ljallangan obyektlari tushuniladi.

1.1.2-jadval

Mehmonxonalar tipologiyasi⁴

Mehmonxona turi	Tavsifi
Otel-lyuks	Sig`imiga ko`ra kichik yoki o`rta korxonalariga kiradi. Odatda shahar markazida joylashadi. Yaxshi o`rgatilgan xodimlar eng talabchan mijozlar, chunonchi: konferensiyalar, ishga doir uchrashuvlarning qatnashchilari, biznesmenlar va h.k.ga yuksak darajada sifatli xizmatlar ko`rsatadi. Nomer bahosi ancha qimmat bo`ladi.
Motel	Shahar tashqarisida, avtomobil magistrallari yoqasida joylashgan oddiy bir qavatli yoki ikki qavatli qurilmalar. Kichik yoki o`rta korxonalar qatoriga kiradi (400 tagacha o`rin). Xodimlari soni uncha ko`p bo`lmaydi. Xizmat ko`rsatish darajasi – o`rtacha. Asosan avtomobilda safarga chiqqan har xil toifa turistlarga xizmat ko`rsatadi.
Flaytel	Aeromehmonxona yoki «uchuvchi otel». O`ta qimmat va kam uchraydigan mehmonxona turi. Qo`nish maydonchasi hamda ob-havo xizmati bilan aloqa vositasiga ega.
Botel	Suv ustidagi kichkina mehmonxona. Tegishli tarzda jihozlangan kemadan botel sifatida foydalaniladi

1.1.2-jadvaliga asosan, mehmonxonalar tipologiyasiga o`z o`rnida turli xildagi otel-lyuks, motel, flaytel botel va boshqa to`lov yo`li bilan joylashishi mumkin bo`lgan vositalar kiradi. Bunday mehmonxona turlarining barchasi mijozlar uchun xizmat ko`rsatish darajalari turlariga ko`ra guruhlanadi. Shu bilan birga, mehmonxonalar yana quyidagicha guruhlanadi:

“Lyuks” oteli – yuqori darajali mebellar bilan, yaxshi jihozlangan jamoaviy xonalar va nomerlar soniga nisbatan xizmatchilar sonining ko`pligi bilan tavsiflanadi.

O`rtacha darajada otel bo`lsa, uning keng tabaqali iste`molchilarga mo`ljallangan bo`lib, yashashning o`rtacha narx belgilangan bo`ladi. Xuddi

⁴ Mirzaev Q.J., Musaev B.Sh. Mehmonxona xo`jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. – 23 b

shuningdek, iqtisodchilar sinfi uchun otel, ya'ni nomerlar soni kamroq (10 dan 150 gacha) bo`lib, ishbilarmonlarning samarali ishlashlari, yaxshi xordiq chiqarishlariga alohida e'tibor beriladi. Turistlarning avtotransportda sayohatlari uchun maxsus motellar mavjud. Ular avtotransport oldida bo`lishi, narxi baland bo`lmaganligi, ovqat xizmati yo`qligi bilan ajralib turadi.

Oromgohlar mehmonxonasi, ham dam olish joylarida tashkil etilib, ularda xizmatning barcha turlarini bo`lishligiga, ayniqsa, bolalar sport o`yinlari maydonchalari, mashq qilish jihozlarining bo`lishligiga katta e'tibor beriladi. Ularda narxlar bir muncha yuqoriroq bo`lishi mumkin.

Yuqorida keltirilganlardan shu ma'lum bo`lyaptiki, umuman mehmonxonada qisqa muddatda yashovchilarni ish yuzasidan kelganlar va dam olish uchun kelganlarga bo`lish mumkin. Hamda ish yuzasidan kelgan mehmonlarning mehmonxonalariga quyidagi talablar qo`yiladi:

- joylashish shaharning markazida, administrativ, jamoaviy va boshqa markazlarga yaqin bo`lishi kerak;

- asosan nomerlar fondi bir kishilik bo`lishi kerak;

- nomerda albatta, yozuv stoli, ishchi kreslosi, stol yoritgichi, yozuv va orgtexnika vositalaridan tarkib topgan ishchi zona bo`lishi kerak;

- maksimal darajada tashqi muhitdan, ayniqsa, shovqindan izolatsiyalangan bo`lishi kerak;

- mehmonxonada yig`ilish, seminar, uchrashuvlar, muzokaralar va boshqalar joylar, xonalar bo`lishi kerak;

- biznes-markazi;

- moliya ta'minoti xizmati bo`lishi kerak.

Bundan farqli, dam olishga mo`ljallangan mehmonxonalariga:

- shahardan uzoqroqda, tabiat qo`ynida, o`zining o`simlik dunyosining ko`m-ko`kligi bilan ajralib turadigan joyda bo`lishi;

- dam olish, sport bilan shug`ullanish va ko`klamzorlashtirilgan maydonlarning bo`lishi;

- asosan ikki kishilik nomerlar;

-bolalarning o`ynashi, ko`ngil ochish maydonchalari bo`lishi lozim.

Albatta, mehmonxonalarining mo`ljallanganidan kelib chiqqan holda, turli xildagi xonalar, joylar va xizmatlar tashkil etiladi.

Xuddi shuningdek, turistik-ekskursion mehmonxonada ekskursovod, guruhni olib yuruvchi, sport intruktoralari, tur kabinet, sport inventarini prokati, basseyn ularning tarkibida yoki yaqinida bo`lishi kerak.

Umuman olganda, mehmonxona xo`jaligi o`ziga butun bir kopleks xizmatlarni oladiki, bular yurtimizdagi tashqi va ichki turizmning rivojlanishida, xalqaro turizm bozorida raqobatdosh bo`lishligini bosh omili hisoblanadi.

Turistik-mehmonxona kompleksi murakkab korxonalaridan hisoblanib, ularda yuzlab xodimlar turli mutaxassislikda mehmonxonalarga xizmat ko`rsatish bo`yicha ish faoliyati olib boriladi.

Avvalo, mehmonxona xo`jaligining eng asosiy funksiyasi bo`lib, mehmonlarga vaqtinchalik yashash joyini berishdan iborat. Mehmonxona korxonasi o`zining sig`imi, ya`ni nomerlar soni, yashash joyi bilan farqlanadi. Uning tashkiliy tuzilmasi uning nimaga mo`ljallanganligidan joylashgan joyidan, qabul etilgan mehmonlar turidan va boshqa omillarga bog`liq bo`ladi.

Mehmonxona tashkiliy tuzilmasidan kelib chiqqan holda, undagi xodimlarning har biriga turlicha majburiyat va huquqlar berib, unga quyidagi xizmatlar: mehmonlarni qabul qilishi va joylashtirish, nomer fondiga xizmat ko`rsatish, umumiy ovqatlanish, xafsizlikni taminlash, muxandislik-texnikaviy, savdo, marketing va yordamchi, qo`shimcha xizmatlar ko`rsatish kiradi.

Ushbu xizmatlarni bajarishda turli xildagi kasbiy yo`nalishdagi malakali mutaxassislar talab etiladi. O`zlarining funksional majburiyatlari bo`yicha mutaxassislar o`zlarining shu faoliyatlari davrida bevosita va bilvosita mijozlar bilan munosabatda bo`lishlari talab etiladi.

Chunki, ularning yuqori darajada servis xizmat ko`rsatishlaridan, mehmonxonaning imidji va raqabatbardoshligiga bog`liq bo`ladi.

Shu bilan birga, yuqorida aytilgan ma`lumotlar haqiqatan ham O`zbekistonda xizmat ko`rsatish sohasida turizm industriyasi, davlatimiz iqtisodiyotida muhim o`rin

egallab borayotganligi va uning izchil rivojlanishida mehmonxona industriyasi ham takomillashib borayotganligini tasdiqlaydi.

Mehmonxona industriyasi kishilarning o'z uylaridan boshqa yerlarga sayohatlarga chiqib tunash, ovqatlanish kabi zaruriy ehtiyojlarini qondirishga mo'ljallangan, tijoriy xususiyatga ega bo'lgan korxonalar faoliyatidir.

Hozirgi kundagi zamonaviy mehmonxonalar quyidagicha tavsiflanadi:⁵

- joylashish o'rniga ko'ra;
- ko'rsatiladigan xizmat turlariga ko'ra;
- mulkiy shakliga ko'ra;
- hujjatlashtirish shakliga ko'ra;
- tunash ehtiyojlarini qondirish shakliga ko'ra;
- ishlash davriga ko'ra;
- kattaligiga ko'ra mehmonxonalar.

Joylashish o'rniga ko'ra, shahar markazlarida qurilgan; dengiz qirg'oqlarida joylashgan; aeroport, port, vokzal yaqinida qurilgan mehmonxonalar farqlanadi.

Ko'rsatiladigan xizmatlariga ko'ra faqat tunash uchun mo'ljallangan; hordiq chiqarish maqsadida qurilgan; konferensiyalar, majlislarni o'tkazishga moslab qurilgan mehmonxona tipidagi xo'jaliklarga ajratiladi.

Mulkiy shakli jihatdan mehmonxonalar: shaxsiy, xususiy, davlat, biror - bir shirkat mehmonxonasi shaklida faoliyat yuritadi.

Hujjatlashtirish shakliga ko'ra, mehmonxonalar ko'p davlatlarda xalqaro standartlarga va davlatlarning ichki shart-sharoitiga asoslangan holda sinflarga bo'linmoqda. Bunga ko'ra mehmonxonalar turistik hujjatli va davlat ichki boshqaruv hujjatli mehmonxonalarga bo'linadi.

Turistik hujjatli mehmonxonalar hujjatlashtirilayotgan xalqaro yulduz berish va kriteriyalash amalga oshiriladi. Tunash ehtiyojlarining qondirilishi shakliga ko'ra, tog' mehmonxonasi shahar mehmonxonasi, konferensiya mehmonxonalari, dengiz bo'yida joylashgan mehmonxonalar kiradi.

⁵ Mirzaev Q.J., Musaev B.Sh. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. – 17 b.

Ishlash davriga ko'ra mehmonxonalar yil davomida ishlaydigan va mavsumiy xizmat ko'rsatuvchi mehmonxonalarga bo'linadi. Ikkinchisining sababi, dam olish davrining har mavsumda o'ziga xos xususiyatga ega bo'lishidan kelib chiqadi. Masalan, dengiz bo'yida joylashgan mehmonxonalarga faqat yoz oylarida turistlar kelishi mumkin.

Kattaligiga ko'ra mehmonxona xo'jaligi dunyo miqyosida 4 guruhga bo'linadi:

- 1) juda kichik mehmonxonalar: xonalar soni 25 tagacha;
- 2) kichik mehmonxonalar: xonalar soni 25 tadan 99 tagacha;
- 3) o'rta mehmonxonalar: xonalar soni 100 tadan 299 tagacha;
- 4) yirik mehmonxonalar: xonalar soni 300 va undan ortiq.

Asosiy (nomerlar fondida ko'rsatiladigan) pullik xizmatlarga belgilangan narx-
navo darajasiga qarab, mehmonxonalar quyidagilarga ajraladi :

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

Mijozlarning yashash muddatiga qarab, quyidagi guruhlarga bo'linadi:

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

Yil davomida faoliyat ko'rsatish muddatiga qarab, quyidagicha farqlanadi:

- yillik (butun yil mobaynida ishlaydigan) mehmonxonalar;
- mavsumiy (yozda, qishda ishlaydigan) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxonalarda yashovchilarni ovqatlantirish usuliga qarab, quyidagicha farqlandi:

- faqat nonushta beradigan mehmonxonalar;
- ovqatlanishni taklif qilmaydigan (qoida tariqasida, o'z gastronomik ishlab chiqarishi, ya'ni restorani yoki boshqa korxonasi yo'qligi tufayli) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxona industriyasi korxonalarining umumiy xususiyatlari quyidagilardan iborat:

- mehmonxona korxonalarining qurilishi davomida katta sarmoya talab etiladi;

- bino uskunalar kabi uzoq muddat ishlatiladigan vositalar korxonada faoliyatining davomli hayotida katta ahamiyatga ega;

- turizm bozoridagi talab to'g'ri tahlil qilinishi qiyin bo'lishiga olib keluvchi iqtisodiy va siyosiy omillar sharoitida mehmonxona industriyasida tavakkalchilik xavf-xatari yuksak bo'ladi;

- mehmonxona korxonalarining asosiy xususiyati – xizmat ko'rsatish;

- mehmonxonalarining bandlik darajasi ortgan sari, moliyaviy xarajatlar kamayishi va korxonada uchun optimal foydalanish paydo bo'ladi.

1.2. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish va ularning turlari

Mehmonxonalar faoliyatida servis va xizmat ko'rsatish darajasini har jihatdan rivojlantirish, mamlakatimizda erkin fuqarolik jamiyati va farovon hayot barpo etishning muhim omillaridan biridir

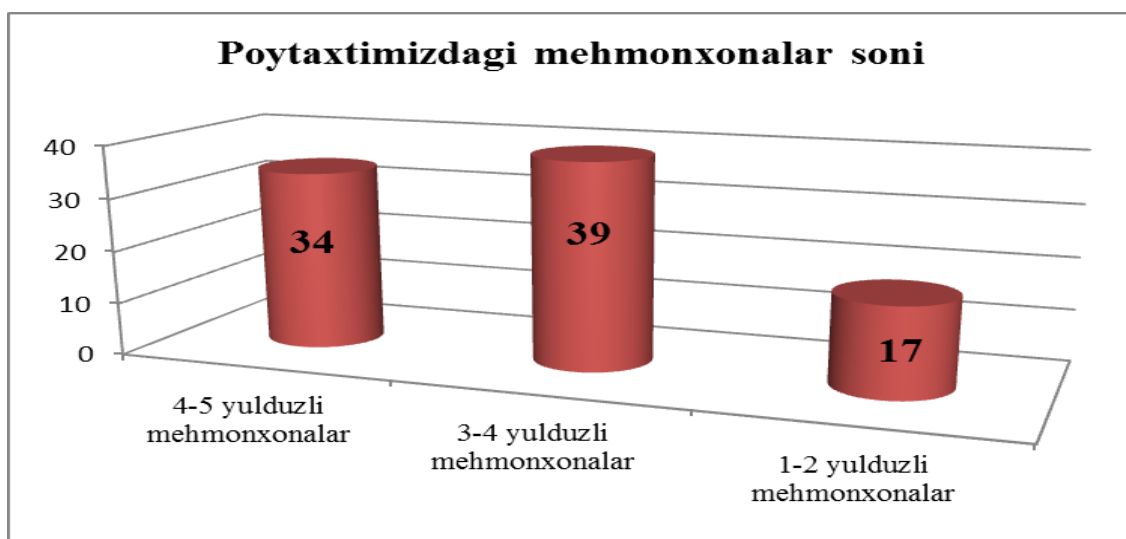
Hozirgi kunda respublikamizda turizmni rivojlantirish bo'yicha katta imkoniyatlar yaratilmoqda. Turistlar uchun mavjud turistik obyektlarni tomosha qilishlari uchun xizmat ko'rsatish darajalari ham tobora yaxshilanib bormoqda.

Oldingi yillarga qaraganda mamlakatimizga tashrif buyuruvchilar soni ham keskin oshmoqda. Bu esa turizm sohasida katta yangilanishni taqozo etdi. Chunki, turistlarning asosiy ehtiyojlarini qondiruvchi mehmonxonalarni sifat jihatdan yaxshilash kerakligini davr taqozo qildi.

Bugungi kunga kelib respublikamizdagi mavjud mehmonxonalarining aksariyati qayta ta'mirdan chiqarilib, zamonaviy boshqaruv tizimlari joriy qilindi. Hozirgi kunda zamon talablari darajasida ya'ni 3-4-5 yulduzli mehmonxonalar mahalliy va xorijiy turistlarga sifatli xizmat ko'rsatib kelmoqda.

Bu esa davlat budjetiga valyuta tushumini oshirmoqda va shu bilan birga aholining ish bilan ta'minlanishiga imkon yaratmoqda.

Bilamizki, so'nggi bir necha yillar davomida mamlakatimizda turizm sohasining asosi bo'lgan mehmonxonalar industriyasi jadal rivoj topmoqda. Shuningdek, yuqori darajada xizmat ko'rsatuvchi mehmonxonalar soni qanchalik ko'p bo'lsa, aholining ish bilan ta'minlanishi va o'z navbatida sayyohlikning ham yanad rivojlanishiga imkon yaratadi. Quyidagi chizma asosida poytaxtimizdagi mehmonxonalar industriyasining rivojlanish holatini ko'rishimiz mumkin.



1.2.1-rasm. Toshkent shahridagi mehmonxonalar sonining o'sish dinamikasi (2015 yil bo'yicha)⁶

1.2.1-rasmga asosan 2015 yil bo'yicha Poytaxtimizdagi mehmonxonalar sonining o'sish dinamikasi yilga-yilga oshib borayotganligini ko'rishimiz mumkin.

So'nggi yillarda mamlakatimizda mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirish va ularda ko'rsatiladigan servis xizmatlarini jaxon talablari asosida shakllantirish davlat siyosati darajasiga ko'tarildi.⁷

Shu bilan birga, davlat standartlariga asosan mehmonxonalarda zamonaviy xizmat ko'rsatish darajalari belgilangan bo'lib, xizmat ko'rsatish darajalari taqdim etayotgan mehmonxonalar xizmat ko'rsatish sifatini belgilash uchun ishlatiladi.

Zamonaviy mehmonxonalar faoliyatida turistik xizmatlarda quyidagi xizmatlar lyuks, birinchi klass, turistik klass, iqtisod klass qilib belgilanadi.

⁶ www.tripadvisor.ru sayti ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

⁷ Mirzayev Q.J., Musayev B.Sh. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. -25 b

“Lyuks klass” Ushbu klass bo‘yicha turlarni tashkil qilishda odatda eng yuqori darajali xizmatlar jalb qilinadi. Ayniqsa, 5 yulduzli hashamatli mehmonxonalar, birinchi klass va biznes aviatsiya samolyotlarida uchish, hashamatli restoranlarda ovqatlanish, alohida transport lyuks klass mashinalarida alohida gid xizmatlari va h.k.larni o‘z ichiga oladi. Bunday turlar VIP xizmat ko‘rsatish turkumi bo‘yicha taqdim etiladi.

“Birinchi klass” (daraja) – bu nisbatan yuqori darajali xizmat ko‘rsatish bo‘lib, 4-5 yulduzli mehmonxonalarda joylashtirish, biznes klass darajadagi samolyotlarda uchish, obro‘li restoranlarda ovqatlanish, individual traasnfertni, gid xizmatlarini nazarda tutadi.

“Turistik klass” Bu 2-3 yulduzli mehmonxonalarda joylashtirishni, doimo aviareyslarning iqtisod klasslarida uchish, shved stoli xili bo‘yicha ovqatlanishni, guruhli transforni nazarda tutuvchi eng ommalashgan xizmat ko‘rsatish turi sanaladi.

“Iqtisod klass” Bu eng arzon ximat ko‘rsatish turidir. Odatda iqtisod klassidan talabalar va kam ta‘minlanganlar foydalanadilar. Ushbu klass dasturlari yuqori darajada bo‘lmagan xizmatlarni kam miqdorda taqdim etishni nazarda tutadi.

Shu bilan birga, 1-2 yulduzli mehmonxonada joylashtirish, yotoqxona va xostellarda joylashtirish, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish tamoyili bo‘yicha faoliyat yurituvchi kichik va kooperativ mehmonxonalarda joylashtirishni, charter aviareyslarida uchish, kutib olish va kuzatish jamoat transportida amalga oshiriladi. Bir so‘z bilan aytganda, hammasi tejamli va arzon.⁸

Ammo, ushbu belgilashlarning barcha darajalari shartli va ko‘pincha ular milliy variantlar va farqlarga ega bo‘ladi.

Shundan kelib chiqib, xizmat darajasini va uning tarkibini aniqlashtirish shuningdek, bugungi kun talabidagi zamonaviy mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish hajmini ko‘paytirish, samaradorlik darajasini oshirish, ko‘proq bepul va pullik qo‘shimcha xizmatlarni yaratish lozim.

⁸ Xoliqulov A.N. “Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand mehmonxonalari misolida)” mavzusidagi nomzodlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, SamISI, 2011. – 10 b

1.2.1-jadval

Turistik xizmatlarni yetkazib beruvchilar va iste'molchilar o'rtasidagi o'zaro munosabatlar tizimi⁹

Tashrif buyuruvchilarning xarajatlari	Xizmatlarni yetkazib beruvchilar
Joylashish	Mehmonxonalar, motellar, kempinglar, karvonsaroylar, shaxsiy uylar, kvartiralar va boshqalar
Ovqatlanish va ichimliklar	Barlar, restoranlar, kafelar, oshxonalar, ko'chma umumiy ovqatlanish punktlari, shaxsiy uylar
Transport	Avtobuslar va engil mashinalar
Madaniy va sport faoliyati	Sport-inventarlarini ijara olish, sport inshootlarini ijara olish. Madaniy hordiq chiqarish, kechki klublar, dam olish va madaniyat xiyobonlari, ko'rgazma va shoularni tashkil etish. Konsert dasturlari va badiiy faoliyatni o'z ichiga oladi.
Xaridlar	Suvenirlar, sovg'a va suvenirlar magazinidagi chakana savdo. Iste'mol tovarlar, yo'l asboblari, kiyim - kechak, jamadon va sumkalar, parfyumeriya kabilarning chakana savdosi.
Ishbilarmonlik xizmatlari	Ko'chmas mulk bilan operatsiyalar, ofislar uchun asbob-uskunalarning ijarasi, ishga yollash
Turistik xizmatlar	Ekskursovodlar, gid tarjimonlar, valyutani ayirboshlash, sayohatlarni sug'urtalash, pasport va vizalar uchun fotografiyalar.

1.2.1-jadvalga asosan, mehmonxonalarda joylashish, ovqatlanish va ichimliklar, transport, madaniy va sport faoliyati, xaridlar, ishbilarmonlik xizmatlari shuningdek, turistik xizmatlarni ham taklif qilishi ko'zda tutilgan. Mehmonxonalarda bu xizmatlar a'lo darajada ko'rsatilishi bevosita xodimlarning mahoratidan kelib chiqadi.

Shu sababli mehmonxona faoliyatida mijozlar bilan muomala qilishni bilishga alohida e'tibor beriladi. Shundan kelib chiqib, mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim

⁹ Mirzaev Q.J., Musaev B.Sh. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. – 29 b

etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozim:

- qabul qilish va joylashtirish;
- bronlashtirish;
- xizmat ko'rsatish:
 - a) ovqatlanish;
 - b) qo'shimcha bepul va pullik xizmatlar;
- hisob-kitob qismi;
- xonalar fondini ekspluatatsiya qilish.

Mehmonxonalarda qabul qilish xizmati va hisob-kitob qismi. Qabul qilish xizmatini ko'pincha mehmonxonaning yuragi deb ataydilar. Ushbu xizmat bilan mehmonlar ko'proq aloqada bo'ladilar va ular mehmonxonada bo'lish vaqtida xizmatlar va ma'lumotlar bo'yicha murojaat qiladilar. Qabul qilish xizmati muhim vazifasiga mehmonlar bilan salomlashish va ularni joylashtirishda zarur rasmiyatchiliklarni bajarish kiradi. Shunga qarab mehmonxona haqida mehmon eng yorqin tasavvurga ega bo'ladi. Shu munosabat bilan qabul qilish xizmatida asosiy ma'suliyat administrator zimmasida bo'ladi.

Demak, qabul qilish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish joyiga yaqin bo'lishi kerak ya'ni mehmonxona vestibuly katta maydonni egallagan bo'lsa, ichki ko'rinish dinamik xarakteri mehmon mo'ljal olishi uchun qabul qilish xizmati turgan joyga yo'naltirilishi zarur.

Shu bilan birga, turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek, kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun, yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Ayniqsa, kichik va o'rta mehmonxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari ya'ni administratorlar bajarishadi.

Shu bilan birga, mehmonxonalarda ikkinchi xizmat ko'rsatish turi bu bronlashtirish xizmati hisoblanadi. U quyidagi vazifalarni bajaradi:

- mehmonxona o`rinlariga buyurtmalar qabul qilish;
- zarur xujjatlarni tayyorlash: har kungi kelishlar grafigi (haftalik, oylik, kvartal, yillik), xonalar fondi harakati kartalari.

Odatda, mehmonxona mijozlarining yarimidan ko`prog`i kelish oldidan xonalarni bronlashtirib qo`yishadi. Bronlashtirish ishlari mehmonxona tijoriy vakillari orqali telefonda amalga oshiriladi (turagentlar, turoperatorlar), shuningdek bunda pochta, teleks, faks, elektron pochta, bronlashtirishning global tizimi yordamidan keng foydalaniladi.

Mehmonxona korxonalari o`z faoliyatlarida juda tez-tez joylashtirishning kafolatlangan bronlashtirish xizmatidan foydalaniladi. Bu mehmonxonani mehmonlar uchun kelishi ko`zda tutilgan, ma`lum vaqtgacha bo`sh xonalar saqlab turishga javobgarligini oshiradi. O`z navbatida mehmon o`ziga band qilingan xona uchun u foydalanilmagan taqdirda ham haq to`lashni zimmasiga oladi.

Bugungi kunda kichik mehmonxonalarda hanuzgacha qo`lda bronlash texnikasi qo`llaniladi.

Mehmonxonalarda kafolatlangan bronlashtirish joylashtirish xizmati uchun oldindan haq to`lash bilan ta`minlanadi.

U quyidagi usullarda amalga oshiriladi:

- xizmatga oldindan to`liq haq to`lash;
- mehmonxona mehmonning bankdagi hisobiga ma`lum depozit ochadi, u odatda bo`lishning bir kechasi uchun to`lov hajmida bo`ladi;
- avans depoziti, mijoz ma`lum miqdorda pul vositasi to`lovini ko`zda tutadi, kelishidan oldin;
- turistik agentlar kafolati. Bu holda bronlashtirish kafolati bo`lib, turagentlik hisoblanadi. U bron bekor qilinganda xarajatlarni qoplashni zimmasiga oladi;
- turistik vaucher, u turagentlikning mijozni joylashtirishi uchun oldindan haq to`langaniga guvohlik beradi.

Mehmonlarni joyini bronlashtirishdan keyin kelmay qolish hollari zararini kamaytirishga urinib, mehmonxona «ikki martalik» yoki «haddan tashqari» bronlashtirishga majbur bo`ladi. Ya`ni mavjud bo`sh xonalar soniga nisbatan ko`proq

buyurtma oladi. Ammo bunday yondashuv puxta yo`nalgan, aniq hisob-kitob qilingan bo`lishi kerak. Agar mehmonxona olingan buyurtmalarni bajarish imkoniyatiga ega bo`lmasa, u mijozlarni yo`qotish qaltisligiga yo`l qo`yadi, bronlari bajarilmagan mijozlar turistik kompaniya bilan ishchan munosabatlarini uzadi.

Mehmonxonalarda xizmat ko`rsatish avvalo, xizmat ko`rsatish turiga bog`liq bo`ladi va u xizmat ko`rsatish servisi bilan ifodalanadi. Mehmonlar nuqtai nazaridan, xizmat ko`rsatish servisi mehmonxonada eng muhimi hisoblanadi va bu xizmat hodimlari mijozlar bilan doimiy aloqada bo`lishadi va ular bilan bog`liq barcha vazifalarni bajarishadi.

Mehmonxonalarda xizmat ko`rsatish servisini menejer boshqaradi va unga shvetsarlar, bagaj tashuvchilar, liftchilar, yo`lak xizmatkorlari, joylashtiruvchilar, haydovchilar (ijaraga olingan mashinalar va mehmonlar avtomobillarni joylashtirishga xizmat qiluvchilar) bo`ysunadi.

Avvalo, mijozlar tasavvuridagi mehmonxona haqida birinchi muhim vazifa xizmat ko`rsatish xizmati xodimlari zimmasiga alohida mas`uliyat yuklaydi. Odatda mehmonlarni mehmonxona ostonasida birinchi bo`lib shvetsarlar-eshik og`alari kutib olishadi. Ular mehmonlar bilan salomlashishi, mashinalardan tushushlariga ko`maklashishlari lozim. Shvetsarlar mehmonxonada mavjud xizmatlar, mehmonxona tadbirlari (konferensiya, banketlar), mehmonxona joylashgan joy, uning tevarak-atrofi haqida batafsil ma`lumotlarga ega bo`lishlari zarur.

Shu bilan birga, mehmonlarni xonaga kuzatib borish, yuklarini yetkazib kelish bilan daxlsiz-yo`lak xizmatkorlari shug`ullanadi. Kuzatib kelish vaqtida ularga mehmonlar bilan so`zlashib borish tavsiya etiladi. Bunda albatta, mehmonxonada mavjud xizmatlar haqida ma`lumot berish ayniqsa juda muhim: restoranlar, kafe, barlar, kixona kimyoviy tozalash, basseyn, sportzallari mavjudligi ularning ish rejimi haqida so`zlab berish kerak.

Birinchi darajali mehmonxonalar nomerda xizmat ko`rsatuvchi «Room service» xizmatiga ega bo`lishi kerak. Agar ushbu xizmat to`g`ri tashkil etilsa, mehmonxona daromadining 15% ni tashkil etishi mumkin. «Room service»da menyu odatda cheklangan bo`ladi, lekin yuqori darajali mehmonxonalarda ushbu xizmat orqali

restoran taomlariga ham buyurtma berish mumkin. Ushbu xizmatda eng asosiysi - yetkazib berish tezligi, shuning uchun maxsus servis lifti bo'lishi talab etiladi. Taom telejkalarda, taomning zaruriy haroratini ta'minlovchi maxsus konteynerlarda olib kelinadi. Xizmatning asosiy ishi nonushtaga to'g'ri keladi (70%gacha). Ertalabki buyurtmaning % qismi bu oddiy «kontinental» nonushtadir.

«Room service» xizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun o'z nomeri eshigining tashqi qo'lida osib qo'ygan kartochka orqali buyurtma beriladi. Kichik mehmonxonalarda ushbu xizmatlarning ish vaqti chegeralangan. Katta mehmonxonalarda uzluksiz ishlaydi. «Room service»da narxlar restorandan ko'ra qimmatroq bo'ladi.

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

- birinchidan, buyurtmani o'z vaqtida bajarilishini ta'minlash,
- iloji boricha xizmat narxlarini arzonlashtirishga erishish.¹⁰

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

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

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

Axborotni aniq va tezkor uzatish- nomerlarga sifatli xizmat ko'rsatish garovidir. Aloqa kanalining bir tarafida - buyurtma olish, ikkinchi tarafida minnatdor mijoz

¹⁰Xoliqulov A.N. "Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand mehmonxonalari misolida)" mavzusidagi nomzodlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, SamISI, 2011. – 28 b

turadi. Bu voqealar o'rtasida - mijozlar, buyurtma oluvchilar, oshpazlar va ofitsiantlar o'rtasida axborot almashish jarayoni turadi.

Har bir qavatlarda joylashgan bufet-barlar yordamida mehmonxona nomerlarida xizmatni tashkil etish mumkin. Bufet-bar inshooti restoran oshxonasi tarqatish joyi bilan xizmatchi lift, zina va telefonlar bilan bog'langan bo'lishi kerak. Buyurtma berish uchun ofitsiantni nomerda chaqirish maxsus signallar orqali ham amalga oshirilishi mumkin. Qavatlarda yordamchi bufetlarni tashkil etish iloji bo'lmaganda bevosita restoranning o'zidan nomerda ovqatlanishni tashkil etish mumkin. Buning uchun nomerda beriladigan idish-tovoqlar, priborlar rangini, shaklini restoran idishlaridan ajratish kerak.

Avvalo, nomerlarda xizmat ko'rsatishni ikkita ofitsiantga topshirish maqsadga muvofiq bo'ladi. Biri buyurtmani tayyorlaydi, ularning vaqtida bajarilishini ta'minlaydi, idishlarni, priborlarni, skatertlarni, ziravorlarni, nonni tanlaydi, ularni aravacha joylashtiradi, ichimlik va gazaklarni tayyorlaydi, ularni nomerga olib boradi, yangi buyurtmani qabul qiladi.

Ikkinchi ofitsiant asosan mahsulotlarni restorandan yordamchi bufetga olib boradi, bo'sh vaqtida esa birinchi ofitsiantga yordam beradi.

Bir vaqtning o'zida bir nechta nomerlarga xizmat ko'rsatishda ofitsiant bitta aravachada buyurtmalarni olib keladi, nomerlarga navbat bilan kirib, nima buyurilgan bo'lsa nomerdagi maxsus stolga qo'yadi. Keyin stolga skatert yoyib, yoki har bir odam uchun ittadan salfetka qo'yib, servirovka qoidalariga rioya qilgan holda servirovka predmetlarini, buyurtmani, gazak, taom va ichimliklarni joylashtiradi.

Bo'shagan idishlarni bir qancha vaqt o'tganidan so'ng olib ketadi. Idishlarni olib ketishdan oldin mehmonlardan so'rash kerak bo'ladi. Har bir nomerda ovqatlanish bo'limining telefon raqami bo'lishi zarur. Mehmon telefon orqali buyurtma beradi (nonushta, tushlik, kechki ovqat, ichimlik). Dispatcher mehmonxonasi raqami, odamlar soni, taom, buyurtmani qabul qilgan vaqt, buyurtmani taqdim etish vaqtini yozib oladi va ijro uchun yuboradi.

Banketlar diplomatlar yig'inlarida, rasmiy qabul marosimlarida o'tkaziladi. Diplomatik amaliyotda qo'llaniladigan protokol asosida mehmonlar restoran zaliga

joylashtiriladi. Biroq, bunday qabullar faqat diplomatlar uchiningina deb qarash restoran faoliyatini cheklangan bo'ladi. Restoranlarda xuddi shunday mexmonlar kutish, ularga xizmat qilish xamma uchun erkindir. Bunday banketlarda 8 dan 50 gacha, ba'zan esa 100 dan ortiq odam qatnashadi.

Bosh ofitsiant banket tashkilotchilaridan buyurtma qabul qilib olar ekan, eng avval tantananing sanasi, soatini aniqlaydi, mexmonlar miqdori, tizimi (jinsi, yoshi, millati, kasbi)haqida ma'lumot oladi, tantananing maqsadi, umumiy sarf qilinadigan pul summasi, har bir kishiga hisoblangan chiqim, pul to'lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan hurmatli mehmonlar ro'yxati aniqlanadi. So'ngra bosh ofitsiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket o'tkaziladigan joyni ko'rsatadi. Stollarning ko'yilish tartibi, mehmonlarni o'tqazish rejaları kelishib olinadi. Yana u xizmat qilish jarayonida kim bilan munosabatda bo'lish zarurligini aniqlaydi

Banket taomnomasiga 3-4 xil sovuk taomlar, issiq gazak, bir-ikkita issiq taomlar, shirinliklar, kofe, mevalar, ichimliklar kiritiladi.

Banket taomnomasi tuzganda milliy taomlar ham qo'shilishi zarur. Taomnomada qadax ko'tarish qaysi taomlar oldidan bo'lishi, qachon issiq gazak, issik taom va shirinlik berilishi belgilanadi. Banketning xar bir katnashchisi uchun taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o'z navbatida stolni bezatadigan bir manzara bo'ladi.

Bu kartochkada fakat taom, ichimliklar ro'yxatigina emas, banket tantanasining maqsadi xam qisqacha bayon etiladi. Banketda qatnashayotgan xorijiy mexmonlar uchun taomnoma ularning tillarida yoziladi. Bu xususiy taomnoma xar bir mehmon oldida stolda bo'ladi, mehmonlarning har biri uchun yana maxsus kartochka bo'ladi, unda ularning ismi sharifi, unvoni, lavozimi ko'rsatiladi. Bular kichik tarelkalar yoniga qo'yiladi.

Bosh ofitsiant xizmat qilish, banket dasturxonini tuzash, yasatish, kofe stollarini tayyorlash, bufet maxsulotlarini olish va tayyorlash bo'yicha ofitsiantlarni tayyorlaydi.

Bosh ofitsiant mehnat taqsimoti tamoyili asosida raxbarlik qiladi. 2-4 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi. Yoki bir ofitsiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Tajriba yana shu narsani ko'rsatadiki, banket 50-60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12-16 mehmonga 3 ta ofitsiant xizmat qiladi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi hollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofitsiant xizmat qiladi, ham ovkat, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlaydi.

Bosh ofitsiantning vazifasi - banket kim va nima munosabati bilan o'tkazilayotganini ofitsiantlarga tushuntirish, banket boshlanadigan kun bosh ofitsiant hamma ofitsiantlarni yig'ib, banket qachon boshlanishi, mehmonlar soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Banket o'tkazishda mebellar quyidagicha o'rnatiladi. Stollar, stullar, kreslo, yarim kreslolar, ofitsiant uchun yordamchi stol, servantlar qo'yiladi.

Agar buyurtma berilishida aytilgan bo'lsa, kofe uchun alohida zal tayyorlanadi va shunga moslangan stol, stul, kreslo, yarim kreslo, divan qo'yiladi. Restoranda xamma vaqt ham tegishli banket stollari bo'lavermaydi. Bular odatdagi kvadrat stollar bilan almashtirilishi mumkin, chunki bunday stollardan xohlagan banket stollari yasash imkoni bor.

Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, dumaloq stol atrofiga o'tqazish lozim, bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir-birlarini ko'rib turadilar, bunday stollarga 8 dan 25 kishigacha joylashtirish mumkin.

Alohida zalda kofe tarqatishda dumaloq yoki cho'zinchoq stollardan foydalanish tavsiya etiladi, bularga 10-12 mehmon sig'ishi mo'ljallanadi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni hisobga olinadi, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining miqdori, oyna-eshiklar joylashuvi, ustunlar, tokchalar mavjudligi nazarda tutiladi.

Stollarni bir qator va bir-biriga parallel qilib qo'yish mumkin. Bunda hurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi.

Ayniqsa, hurmatli mehmonlar o'tiradigan stollarga ehtiyot bo'lish kerak. Mehmon stoli bilan kundalang kuyilgan asosiy stollar orasida 1-2 m.li yo'lak bo'lishi zarur. Hurmatli mehmonlar uchun stol faqat bir tomondan yasatiladi, uning eni ensizroq bo'ladi, lekin 70 sm.dan kam bo'lmasligi kerak.

Zalda banket stollaridan tashqari yordamchi stollar, servantlar devor yonlariga, burchaklar, ustunlar atrofiga qo'yiladi. Ular idish-anjomlar va ichimliklar qo'yishda foydalaniladi. Bularning soni zal maydoniga bog'lik bo'ladi.

Shuningdek, mehmonxona xo'jaligini boshqarish mavjud mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish ya'ni mehmonxonaning tashqiva ichki qiyofasidan tortib undagi ko'rsatiladigan xizmatlarni ham yaxshilash lozim.

Bunda asosiy e'tibor, ishbilarmonlik maqsadlarida keluvchilarga qaratilishi lozim. Chunki turistik maqsadlarda keluvchilar o'z - o'zidan turistik xizmatlardan foydalanishga majbur bo'ladilar. Buning uchun qo'shimcha xizmatlar tizimini rivojlantirish lozim va ushbu xizmatlardan foydalangan ishbilarmonlar orqali boshqa ishbilarmonlik guruhlarini jalb qilish choralari ko'rish samara beradi.

Juda ko'p muhim xizmatlarni mehmonlarga maxsus xodimlar ko'rsatadi. Ular konserjlar deb yuritiladi. Konserjlar tipik xizmatlariga ko'proq quyidagilar kiradi:

- mehmonlarga teatrga biletlar sotib olish va olib kelib berish;
- shahar restoranlari stoliga buyurtma berish;
- temir yo'l, avtobus, avia biletlarga buyurtma berish va olib kelib berish, ichki, shaharlararo, xalqaro transportlar ishi haqida ma'lumot berish;
- vrach qabuliga, kosmetik salon, sataroshxonaga o'rin band etish;
- magazinlar, ko'rgazmalar, muzeylar ishlashi, mahalliy diqqatga sazovor joylar haqida ma'lumot berish;
- favqulotda yordam (masalan, vrach, notarius, yurist chaqirish);
- mijozning mutlaqo shaxsiy topshiriqlarini bajarish (viza rasmiylashtirish, xarid qilish va h.k. lar).¹¹

¹¹ Xoliqulov A.N. "Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand mehmonxonalari misolida)" mavzusidagi nomzodlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, SamISI, 2011. – 28 b

So`nggi yillarda mamlakatimizga turist sifatida tashrif buyuruvchi xorijlik fuqarolar sonini sezilarli darajada oshirish uchun sohada keng ko`lamli islohotlar, muayyan sa'y-harakatlar amalga oshirilmoqda, maxsus dasturlar ishlab chiqilib, hayotga keng joriy etilmoqda.

Natijada, O`zbekistonda turistik xizmatlar hajmining o`shishi yildan-yilga ortmoqda. Masalan, 2013-yilda ushbu ko`rsatkich 16 foizni tashkil qilib, xizmatlar eksporti 20 foizga oshdi, qariyb 600 ming nafar xorijlik turistlar respublikamizda mehmon bo`ldi.



1.2.3-rasm. 2010-2015 yillarda Xorazm viloyatiga tashrif buyurgan xorijiy turistlar tashrifi oqimi.¹²

1.2.3-rasmga asosan, mamlakatimizga tashrif buyurgan turistlar sonining o'sish dinamikasi ko'rsatilgan. Bu esa o'z navbatida, 2006-yilda turistlar soni 26 870 kishini tashkil etgan bo'lsa, 2012-yilga kelib bu ko'rsatkich 51 400 kishini tashkil etdi. Bu esa, 2006-yilga nisbatan 2012-yildagi o'sish sur'ati 1,9 barobarga yetgan. 2013-yilda mamlakatimizga tashrif buyurgan turistlar soni 500 ming kishini tashkil etdi. O'sish sur'ati 2013-yilda 2012-yilga nisbatan 9,7 barobarga oshgan.

O'tgan 2012 yilda Xivaga kelgan sayyohlar salkam 74 ming nafarga yetdi. Shundan 51600 nafari xorijlik. Amaldagi yilda qadim shaharni ziyorat qilish uchun 82 ming nafardan ko'proq sayyoh kelishi kutilmoqda. Ularning salkam oltmish mingi chet ellik. 2015 yilga kelib har yili qadim shaharga 127 ming nafardan ziyod sayyoh kelishi mumkin bo'ladi. Ularning ko'pchiligi salkam 80 mingdan oshig'ini bevosita

¹² O'zbekturizm ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

xorijlik sayyohlar tashkil etadi. Yoki uch yil ichida sayyohlar kelishi 1,7 barobar ko'payadi.

Agarda bugun Xiva shahrida 65 ming aholi istiqomat qilayotganini aytsak, demak, qadim shaharga har yili o'z aholisidan 2 barobar ko'proq sayyoh tashrif buyurgan.

Bugungi kundagi mamlakatimizga tashrif buyuruvchi turistlar sonining yildan-yilga oshib borishi mamlakatimizdagi turizm sohasini rivojlanib borayotganligi va yurtimizning qadimiy obidalarining betaror ko'rinishga ega ekanligi hisoblanadi. Shuningdek, yurtimizda yangi zamonaviy mehmonxonalar barpo etish va jaxon talablariga javob beruvchi servis xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirish kabi ishlar orqali mamlakatimiz turizm salohiyati jadal rivojlanmoqda.

1.3. Xorijiy rivojlangan mamlakatlardagi servis xizmat ko'rsatish darajalari.

G'arb davlatlarida turizmning asosiy infratuzilmasi hisoblangan mehmonxona xo'jaliklarini boshqarish bo'yicha ko'p yillik tajriba yig'ilgan. Mehmonxona korxonalarini faoliyatida xorij tajribasini o'rganish mehmonlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashda katta rol o'ynaydi.

Xodimlar zamonaviy xizmat darajasiga mehmonlar tomonidan qanday talab qo'yilishi haqida tasavvurga ega bo'lmasa, ulardan mijozlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishlarini talab qilish murakkabdir. Bugungi kunda bizga jaxon talablariga javob beruvchi turizm sohasini rivojlantirishning milliy modelini yaratish bo'yicha takliflar kiritilmoqda.

Rivojlanayotgan mamlakatlarda mehmonxonalar faoliyatini va ulardagi xizmat ko'rsatish darajalarni belgilash maqsadida tasniflashning yulduzli tizimi ayniqsa keng tarqalgan. Bu tizim ham mehmonxonalarini besh toifaga: «bir yulduzli», «ikki yulduzli», «uch yulduzli», «to'rt yulduzli», «besh yulduzli» toifalarga ajratishni nazarda tutadi.¹³ Bu toifalarni maxsus komissiya ballar bo'yicha baholash asosida belgilaydi.

¹³ Сенин В.С, Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. - М.: Ф и С, 2006. -144 с.

Ma'lum toifa mehmonxonalariga tizim tomonidan qo'yilgan talablar ballarda baholanadi. Bunda har bir band bo'yicha mumkin bo'lgan maksimal baho belgilanadi. Komissiya o'z ixtiyoriga ko'ra tasniflash talablarida nazarda tutilmagan har qanday qo'shimcha xizmatlar uchun 15 ballgacha baho qo'yishi mumkin. Muayyan toifani olish uchun mehmonxona ayni toifa uchun belgilangan ballarning minimal miqdorini to'plashi lozim.

-1 yulduzli toifa uchun 100 ball;

-2 yulduzli toifa uchun 150 ball;

-3 yulduzli toifa uchun 210 ball;

-4 yulduzli toifa uchun 250 ball;

-5 yulduzli toifa uchun 290 ball

Xorjiy rivojlangan mamlakatlardagi mehmonxonalarda servis turini tanlashda va unga ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar «qanchalik qimmat bo'lsa, shunchalik servis ko'p bo'lishi kerak» degan prinsipga rioya qilish zarur. Dunyoda mehmonxonaning restoran servislarining quyidagi turlarini ajratishadi:¹⁴

- **Buffet (shved stoli)** - mijoz o'z stolidagi katta idishdan o'zi ovqat soladi. Bunda bir necha variantlar mavjud: taom katta la'lilarda yoki isitiladigan poddonlarga joylashgan, oshpaz mijoz stoli oldida go'sht kesib beradi;

- **Plate service** (amerikacha ham deyiladi)- ofitsiantlar mijozning chap tomonidan turib uning tarelkasiga taomni qo'yadilar, bo'sh tarelkalarni esa mijozning o'ng tomonidan oladilar.

- **Family service (oilaviy)** —taom stol o'rtasida turibdi va har bir mijoz o'z tarelkasiga o'zi olib solidi, ba'zida stolda faqat garnirlar turadi, go'sht(baliq) esa ofitsiantlar tomonidan tarelkaga qo'yiladi. Servisning bu turini inglizcha ham deyishadi. Bu servis turi asosan uch yulduzli mehmonxonalarda qo'llaniladi.

- **Silver service** —taom ofitsiantlar tomonidan katta idishda stolga qo'yiladi, ushbu idishdan ofitsiant mehmonlar tarelkasiga chap tomondan turib ovqat solib

¹⁴ Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2006. – 176 с.

beradi, tarelkalarni esa mehmonning o'ng tomonidan qo'yib chiqadi. Restoran servisining ushbu turini AQSH va Germaniyada ruscha, Fransiyada esa fransuzcha deyishadi.

• **Gueridon service** —restoran servisining eng oliy turi bo'lib, unda ofitsiant taomni maxsus teleshkada mehmon stoli oldida tayyorlaydi. Bu servis turi 5 yulduzli mehmonxonalarda qo'llaniladi.

Ta'kidlash joizki, ofitsiant taomning faqat yakunlovchi bosqichini ko'rsatadi(spirt alangasida qovurish). Nima qilayotganligini u mehmonlarga tushuntira olishi kerak. Fransiyada servisning bu turini ruscha deb atashadi.

Servisning turiga qarab qancha ofitsiant kerakligini aniqlash mumkin. Masalan, Silver service da bitta ofitsiantga 10 ta mehmon, Plate service da bitta ofitsiantga 18 ta mehmon. Hatto har bir mijoz uchun stolda ajratilgan masofa ham muhim. Silver service da 75sm va Plate service da 60sm.

Xorijiy rivojlangan mamlakatlarda keyingi yillarda mehmondo'stlik sanoati korxonalarining rivojlanishida ko'zga tashlangan tendensiyalar qatoriga quyidagilarni kiritish mumkin:

- mehmonxona va restoran xizmatlari ixtisoslashuvining chuqurlashishi;
- xalqaro mehmonxona va restoran tarmoqlarining tashkil topishi;
- kichik korxonalar tarmog'ining rivojlanishi;
- mehmondo'stlik sanoatiga yangi kompyuter texnologiyalarining joriy etilishi;

So'nggi yillarda to'la servisli an'anaviy mehmonxonalar bilan bir qatorda, taklif qilinuvchi xizmatlar to'plami qisqartirilgan ixtisoslashgan korxonalar paydo bo'la boshladi. Korxonalarining ixtisosligi har xil bo'lishi mumkin.

Mehmonxonalar turistik bozorning muayyan segmenti vakillariga, masalan, o'z mehnat ta'tilini golf o'yiniga, chang'i sportiga, otda sayr qilishga va h.k.ga bag'ishlagan mijozlarga, kongresslar, ko'rgazmalar, yarmarkalarda qatnashish uchun kelgan turistlarga xizmat ko'rsatishga ixtisoslashishi mumkin.

Xorijiy rivojlangan mehmonxonalar tajribasi bugungi kunda jaxon standartlari asosida tashkil qilingan bo'lib, ular sirasiga quyidagi mehmonxonalarni kiritib o'tishimiz mumkin.

“Grand Hyatt” mehmonxonasi. Zamonaviy va xashamatli Grand Hyatt mehmonxonasi Dubayning tarixiy ko'rfazi qirg'og'ida joylashgan. Bu 5-yulduzli mehmonxona bo'lib, Dubay xalqaro oeraportidan 7 km uzoqlikda joylashgan. Bu mehmonxona yaqinida “Wafi City Shopping Mall” bozori joylashgan.

Mehmonxonada 14 ta restoran va barlar mavjud. Restoranda ko'p xalqlarning taomlarini tayyorlashadi. Mehmonxona fitnes markazi bilan keng va shinam spa davolanish sog'lomlashtirish markazi hammom ochiq va yopiq basseynlar tenniskortlari mavjud.¹⁵

Mehmonxona 186 ta apartment xonadan iborat. Mehmonxona mehmonlarga quyidagi xizmatlarni taklif qiladi.

- yuqori tezlikda harakat
- bozor galereyasi
- ovqatlanish va ko'ngil ochish dasturlar
- coor barda jonli musiqa eshitib hordiq chiqarishlari mumkin.

Mehmonxonada mijozlar uchun quyidaga faolyatlarni amalga oshirish imkoniyatlari yaratilgan:

- bolalar uchun Hyatt lageri
- tennis korti
- golf klubi
- mahalliy atraksionlar
- ”Bur Dubai” maydoni
- dubay xalqaro savdo markazi
- dubay ko'rfazi
- ”Dubai Mall” va amirliklar “shopping Mall”i

¹⁵ www.awaytravel.ru

1.3.1-jadval

”Yas Viceroy Hotel” mehmonxonasining nomerlar fondining baholanishi¹⁶

Nomer turi	Nomerning o'lchami m ²	Nomerning qaysi tomonga qaraganligi	Nomer narxi
Deluks xona	581	Poyga maydoniga	545\$
Marina deluks xona	581	Dengizga	595\$
Lyuks xona	1,076	Poyga yoki dengizga maydoni	650\$
“Yas grand” lyuks xonasi	1,184	Poyga va dengiz maydoniga	695\$
Island lyuks	1,560	Poyga maydoniga	845\$
President lyuks	4,305	Dengiz va poyga maydoniga	7138\$

1.3.1-jadvalga asosan, mehmonxonada nomerlar fondining baholanishida asosan uning o'lchami, xonaning qay tomonga yo'nalganligiga qarab, nomerlar narxi belgilanadi. Mehmonxonaning nomerlardagi xizmat ko'rsatish darajasi va nomerning lyukslik darajasini inobatga olgan holda nomerning qimmatlilik darajasi ko'rsatiladi. Shuningdek, mehmonxona yana mijozlar quyidagi qo'shimcha xizmatlar joriy qilingan.

- har xil turdagi do'konlari va sovg'alar bo'limi;
- mehmonlar uchun;
- ko'ngil ochar attraksionlar dasturlar;
- “formula 1” va velopoygalari;
- golf maydoni

“Yas Viceroy Hotel” mehmonxonasi dunyoning eng zamonaviy va hashamatli mehmonxonalar qatoriga kiradi. Bu besh yulduzli mehmonxona Birlashgan Arab Amirliklarining poytaxti bo'lmish Abu-Dabida joylashgan.

¹⁶ www.tourismtravel.com ma'lumotlari asosida mullalif tomonidan tuzilgan.

Mehmonxona jami 499 ta nomerlar fondiga ega bo‘lib, ularning har biri juda qulay va shinam shuning bilan birgalikda eng so‘nggi zamonaviy texnologiyalar bilan jihozlanganligi. Mehmonxona Dubai xalqaro aeroportiga yaqin joylashgan va shuningdek, “Yas Mall” savdo markazi, mashhur “Formula 1” musobaqasi o‘tkaziladigan “Ferrari World Abu Dhabi“ majmuasi ham mavjud.

Mehmonxonaning o‘ziga xos taraflaridan yana biri shundaki mehmonxonaning yarmi quruqlikda va yarmi suv ustida joylashgan. “Yas Viceroy Hotel” mehmonxonasining ko‘rsatiladigan xizmatlari quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

- restoran;
- ochiq va yopiq basseyn;
- tennis kort;
- bar;
- 24 soat davomida “front office” xizmati;
- aeroportdan kutib olish va kuzatish;
- yosh bolalarga xizmat;
- biznes markaz
- ijara mashinasi;
- bolalar o‘yin maydonchasi;
- konserj xizmati;
- valyuta ayriboshlash;
- fitnes markaz;
- komyuter o‘yinlari xonasi;
- sovg‘a do‘konlari;
- bepul “wi-fi” internet;
- jakuzi va spa;
- kirxona;
- xona xizmati;
- xavfsizlik xizmati

Mehmonxona restoranlarida mehmonlar ertalabki nonushtani 6,30-10,30 , tushlikni 12,30-3,00, kechki ovqatni 7,00-11,00 gacha qilishlari mumkin.

Mehmonxona restorani bu yerda siz turli xil tamga boy o‘rta yer dengizi va arab davlatlari milliy taomlarini tatib ko‘rishingiz mumkin va bu yerda siz 7.00-1.00 gacha ovqatlanib hordiq chiqarishingiz mumkin. Bu restoran hind va xitoy milliy taomlarini mehmonlarga taqdim qiladi, bu yerda siz turli xil bug‘da pishirilgan va qovurilgan taomlarni tatib ko‘rish mumkin.

Hozirgi kunda turizm sohasi jadal rivojlanib borayotgan Dubay davlatidagi mehmonxonalar faoliyati zamon talablariga to‘liq javob berishi, mamlakatning go‘zalligi va mehmonxonalarining ham yarmi suv ustida yarmi quruqlikda joylashishi ham sayyohlarni o‘ziga jalb qiladi. Hamda mehmonxona tarkibidagi qo‘shimcha xizmatlar, nomerning dizayni, manzarasi va nomerga ko‘rsatiladigan xizmatlar, shou dasturlari, har xil turdagi poygalar tashkil qilinganligi mehmonxonalar samaradorligini yanada oshiradi.

1.3.2-jadval

Jahonning o‘n eng yirik mehmonxonalar tarmog‘i¹⁷

Mehmonxonalar tarmog‘ining nomi	Korxonalar soni	Nomerlari-ning umumiy miqdori	Korxonalar joylashgan mamlakatlar soni
Hospitale Franchise	4400	435 000	60
Holiday Inn Worldwide, Anlante	2031	365 309	62
Choise Hotels International, Silver Springs	3467	299 881	38
Best Western International, Phoenix	3401	276 659	60
Accor, Paris	2205	252 887	73
Marrioti Hotels i Recorts, Bethesda	898	186 656	27
ITT Sheraton Corp., Boston	417	129 937	61
Forte PLC, London	959	98 450	60
Hilton Hotels Corp., Beverly Hills	223	92 119	8
Carlson Hospitality Group, Minneapolis	368	83 258	39

1.3.2-jadvaliga asosan, jahonning eng mashur mehmonxonalar zanjirini ko‘rish mumkin. Mehmonxonaning korxonalar soni 4400 nomerlarining hajmi 435 000 tani tashkil qiladi.

¹⁷ Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие. –М.: ФиС, 2003. -304 с.

II-BOB. O'ZBEKISTON MEHMONXONALARIDA SERVIS XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI

2.1. Mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatish sifatini oshirishning asosiy mezonlari

Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmatlar ko'rsatish jarayonida mehmondo'stlik industriyasi korxonalarining tavakkalchiligi sezilarli darajada ortadi va o'z-o'zidan chetdan mablag'lar jalb qilinishiga olib keladi. Masalan, mehmonxona qurish o'nlab, yuzlab, mln dollar bilan o'lchanadigan moliyaviy tavakkalchilik hisoblanadi. Uni pasaytirish va ayni vaqtda kapitalni o'sishini ta'minlash nisbatan uzoq kelajakda mehmonxonani rivojlantirish manzarasini oldindan ko'ra bilishni taqozo qiladi. Iqtisodiy strategiyani ishlab chiqish mazkur manzurani yaratishga ko'maklashadi. Aniq belgilangan samarali iqtisodiy strategiya mehmondo'stlik xizmatlari bozorida mehmonxonani moliyaviy jihatdan kuchli va barqaror bo'lishini ta'minlaydi.

Fikrimizcha, mehmonxonalar faoliyatida iqtisodiy strategiya vazifalarining oldinma – ketinligi muhimlik va murakkablik darajasiga ko'ra, bir – biri bilan bog'langan uch asosiy maqsadga o'zida aks ettiradi.

2.1.1-jadval

Mehmondo'stlik industriyasi va turizm korxonasi va strategik maqsadlarni o'zaro aloqasi¹⁸

I daraja	Iqtisodiy daromad olish
II daraja	Bozor ulushini ko'paytirish
III daraja	Mehmonxona qiymati/qimmatini oshirish

Jadvalda quyidagi 3 xil daraja tahlil qilinadi: I daraja iqtisodiy daromad olish bo'lib, bu mazkur darajaning bosh mezoni hisoblanadi. Bundan maqsad shunchaki, daromad olishdan emas, balki ham iste'mol qilishga ham kengaytirilgan takror ishlab chiqarishga mumkin bo'lgan iqtisodiy daromad olishdan iborat.

¹⁸ Safojeva S.S., Odilov D.T. Mehmondo'stlik industriyasi korxonalarida iqtisodiy strategiyani ishlab chiqish muammolari mavzusidagi ilmiy maqolasi, "O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012 136 b

II daraja bozor ulushini ko'paytirish bo'lib, bu strategik rejalashtirishning mazkur darajasi sifatida mehmondo'stlik xizmatlari bozorida raqobatning kuchayishi bilan bo'g'liq bu yerda bozodagi o'z o'rnini mustahkamlash va turistik korxonaning bozordagi ulushini ko'paytirish asosiy mezon hisoblanadi.

III daraja mehmonxona qiymati/qimmatini oshirish sifatida biznesni jadal sur'atlarda kengaytirish jarayonida korxonani samarali boshqarish va moliyaviy oqimlar ustidan nazoratni amalga oshirish uchun qat'iy moliyaviy va tashkiliy nazorat tizimlari yaratiladi.

Shuningdek, mehmondo'stlik industriyasi va turizm korxonasining asosiy mezonlari quyidagilardir:

- korxonaning muvafaqqiyatiga uning nomiga ko'rsatilayotgan xizmatlar va hodimlarga bo'lgan ishonch kompaniya aksiyadorlari uchun uning bebaho qiymatini ta'minlaydi;

- tavakkal qilish, tadbirkorlik va oqilona tavakkalchilik rag'batlantiradigan muhitni yaratish;

- barkamollikga, faoliyatning barcha sohalarida yuqori sifat va natijalarga erishish;

- korxonaning hodimlari va butun jamoasini samarali ishlashga rag'batlantirish vataqdirlash;

- inovatorlik, xizmatlar ko'rsatish jarayoniga qadar bo'lgan barcha bosqichlarda innovatsiyalarni amaliyotga joriy etish;

- iqtidorli hodimlarga tashabbus ko'rsatish va o'z g'oyalarini amalga oshirish uchun imkoniyat yaratish;

- mijozlarga izzat-ikrom ko'rsatish, ularga vijdonan hurmat bilan munosabatda bo'lish.

Darhaqiqat, mehmonxona faoliyatining samaradorligi u o'z mijozlariga ko'rsatayotgan xizmatlarning sifati bilan belgilanadi. Mijoz mafaatlari birinchi o'ringa qo'yish biznes falsafasining negizi hisoblanadi. Har bir mijoz o'z istak va ehtiyojlari bilan tavsiflanadi. mehmonlarning barcha hohish istaklarini hisobga olish, xizmatlar ko'rsatishni tashkil etishga qo'yiladigan barcha talablarga rioya qilish mehmonxonaning asosiy vazifasidir.

Ayni shu sababi mehmonxona har doim turistik xizmatlar sifatini oshirishga xizmatlarni yangi shakllarini kashf etish orqali mijozlar e'tiborini qozonishga harakat qiladi. Mijozga nisbatan halollik kompaniya hodimlari o'rtasida o'zaro hurmatga asoslangan munosabatlarni

o'rnatish zamonaviy mehmonxona faoliyatining asosiy prinsiplaridir. Har mehmonxona faoliyatining samaradorligi mehmonxonalardagi turistik xizmat ko'rsatish sifati bilan uzviy bog'liq.¹⁹ Mehmonxonadagi xizmatlar sifati quyidagilarni o'z ichiga oladi:

-kompetentlik (mehmonxona xizmatini ko'rsatish uchun zarur bilim va ko'nikmaga ega bo'lish);

-ishonchlilik (mehmonxona faoliyatining barqarorligi);

-hozirjavaoblilik (yangi talab va ehtiyojlar paydo bo'lganda ham tizimning ishi izdan chiqmaydi);

-ochiqlik (mehmonxona hodimlari bilan aloqa bog'lashning osonligi);

-tushunish (mijozlarni alohida ehtiyojlarini bilish va tushunish);

-kommunikatsiya (mijozlarga o'z vaqtida aniq axborot berish);

-ishonch (mehmonxona obro'si);

-xavfsizlik (mijozni jismoniy va ma'naviy xavf-xatarlardan himoylanganligi);

-iltifotlilik (xushmuomalalik va xayrixohlik);

-seziluvchanlik (mehmonxonada binolar va xonalarning moddiy jalb qiluvchanligi, hodimlarning orastaligi);

Yuqori sifatli mehmonxonalarda servis xizmatni tashkil etish har doim mehmonxona ma'muriyatining diqqat markazida turishi kerak. Xizmatlar ko'rsatish sohasida yuqori sifatga erishish tadbirkorlik faoliyatining muvaffaqiyatini muhim vazifadir. Mehmondo'stlik sohasidagi faoliyat xizmatchilar va mijoz o'rtasida aloqalarni yuksak yo'lga qo'yishni nazarda tutadi. Bu borada ayniqsa, ko'p bajariladigan harakatlar mehmonxona faoliyatidagi xizmatlarning texnik sifatini (nomerlar fondining holati, issiq suv, sochiqlar soni, ovqat tayyorlash sharoitlari va hokozolar) yaxshilashga qaratiladi.

Respublikamizda xizmat ko'rsatish sohasi bozor munosabatlarining shakllanishi va chuqurlashib borishi bilan yanada rivojlantirish, unda raqobat muhitini vujudga keltirish, hozirgi murakkab sharoitda kun tartibiga turli yangi va o'ta muhim

¹⁹ Safoyeva S.S., Odilov D.T. Mehmondo'stlik industriyasi korxonalarida iqtisodiy strategiyani ishlab chiqish muammolari mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012 136 b

masalalarni qo‘ymoqda. Bular safida turizm sohasidagi mehmonxonalar servisining sifati va samaradorligini oshirish masalasi o‘ta muhim o‘rin tutadi.

Ammo ekspertlarning bahosiga ko‘ra, O‘zbekistonning turistik resurslari yiliga o‘rtacha 4 mln. kishini qabul qilishga imkon beradi. Bunga erishish turistik resurslardan oqilona, to‘liq foydalanish, mehmonxona xo‘jaligida xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash yo‘llarini tadqiq qilishni taqozo qiladi. O‘zbekistonning turistik salohiyati dunyo mamlakatlari orasida o‘rtacha ko‘rsatkichdan baland hisoblanadi. Demak, mamlakat eksportida va YAIMda turizmning ulushi yuqori bo‘lishi lozim. Lekin hozirgi kunda O‘zbekiston YAIMda turistik xizmatlarning ulushi ancha kam. Bundan ko‘rinib turibdiki, respublikada mavjud turistik resurslardan etarlicha samarali foydalanilmayapti. Bunga asosiy sabablardan biri mehmonxonalarda servis sifatining talab darajasida emasligi va samaradorligining pastligi hamdir.

Hozirgi global moliyaviy-iqtisodiy inqiroz sharoitida, Prezidentimiz ta’kidlaganidek, “aholiga xizmat ko‘rsatish sohasini yanada kengaytirish g‘oyat muhim ahamiyatga ega”.²⁰ Bunda turizm sohasini rivojlantirish va mehmonxonalarda servis sifatini oshirishning o‘rni alohida ahamiyatga ega.

Mehmonxona bozorida taklifning oshishi bilan bir paytda joylashtirish xizmatlariga bo‘lgan talabning pasayishi sohada raqobatning kuchayishiga olib keladi. Mehmonxona biznesida raqobatda ustunlikka erishishning asosiy yo‘nalishlaridan biri raqobatchilarga nisbatan yuqori sifatga ega servisni va arzon xizmatlarni taklif etish hisoblanadi. Bunda mijozlarni jalb qilish uchun reklama xizmatidan ko‘proq foydalanish lozimligi asoslandi.

Mamlakatimizda amalga oshirilayotgan islohotlar islohot uchun emas, balki insonlarning munosib yashashini ta’minlashga qaratilganligi tufayli, mehmonxona xizmatlari sifatini yaxshilashda nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy nuqtai nazardan qarash lozimligi ham asoslandi.

²⁰ Karimov I.A asosiy vazifamiz- vatanimiz taraqqiyoti va xalqimiz farovonligini yanada yuksaltirishdir.T.: “O‘zbekiston”, 2010. 63 b

Mehmonxona xizmatlarining sifatini baholash boshqa tarmoqlardan farq qilishini inobatga olib, ularning turlariga qarab har birining o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqib, turli xil baholash usullaridan va ko'rsatkichlardan foydalanish lozimligi asoslandi.

Hozirgi paytda mehmonxona xo'jaliklarida asosiy tushumni yotoq uchun olinadigan mablag'lar tashkil qiladi. Kelajakda xizmatlarning turlarini ko'paytirish va sifatini oshirish evaziga ushbu xizmatlarning miqdori va ulushi kamayish tendensiyasiga ega bo'lishi lozim. Bunga erishish uchun mehmonlarga xizmat ko'rsatadigan mehmonxona komplekslarini tashkil qilish tavsiya etildi.

Turistlarning tashrif buyurish davomiyligining tahlili shuni ko'rsatdiki, mehmonxonalarga joylashgan mijozlarning asosiy qismi 1-3 (87,7%) va 4-7 kunni (9,64%) tashkil qiladi va mehmonxona xizmatlaridan foydalanadi. Mazkur holat qisqa muddatli safar davomida turistlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatining yuqori bo'lishini talab qiladi. Bu xizmatlarning tezkorligini, xizmat ko'rsatuvchi personalning madaniyatli va xushmuomalaligini, xizmatlarning bekami-ko'stligini, xilma-xilligini ta'minlashni talab qiladi.

Ammo, mehmonxona xizmatlarining sifati ishning texnik tomonini hal qilishdan iboratgina eams. Mehmonxona industriyasi korxonaning kuch – g'ayrati odatda mijozlarni jalb qilishga, turistlarni xohish istaklarini to'liq bajarishga, mijozlarni ishonchini qozonishga harakat qiladi. Shuningdek, mehmonxonalarda turistik ximatni ko'rsatish sifatini oshirish bo'yicha dasturlar qabul qilingan bo'lib, bu barcha mehmonxonalarda asosiy mezon hisoblanadi.

Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturi mehmonxonaning barcha bo'limlari faoliyatini o'zichiga oladi. Korxonada sifatni yalpi boshkqarishning mufassal taomilini tasniflash mazkur dasturning vazifasiga kirmaydi. Biroq, mehmonxonada xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun ishlab chiqiladigan dastur 10 ta asosiy prinsipni ²¹o'z ichiga olishi lozim.

-oqilona rahbarlik. Mehmonxona raxbariyati korxonaning vazifalari va uning kelgusida

²¹ Abidova D.I, Meliboyev U.V Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturini amalga oshirilshi mavzusidagi ilmiya maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012. 89 b

rivojlanishi haqida aniq tasavvurga ega bo'lishi kerak. Ammo shuning o'zi kifoya emas. Raxbarlar bu tasavvurni qo'l ostidagi hodimlarga yetkazishlari va ularni bunga ishontira olishlari xam kerak. Yaxshi rahbarlar xizmatchilarni ishontirish orqali sifatli xizmat ko'rsatishga erishishni asosiy maqsad deb biladilar.

-mehmonxonaning barcha bo'limlariga marketing yondashuvini joriy etish. Marketing konsepsiyasi uni butun tashkilotga to'la joriy etishni nazarda tutadi. Mehmonxonada mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha marketing funksiyalarini bajarish faqat marketing bo'limi hodimlarining vazifasi emasligini doim yodda tutish zarur. Mazkur bo'limdan tashqari, marketing unsurlari mehmonxonadagi har bir bo'lim ishida mavjud bo'lishi kerak.

-mijozlarning talab va ehtiyojlarini tushunish. Mijozlar sifatni juda yaxshi his qiladilar. Yuqori sifatli xizmat ko'rsatadigan mehmonxonada bozor o'zidan nimani talab qilishini yaxshi biladi. Mehmonxonada taklif qiluvchi xizmat muayyan bozorga mo'ljallangan bo'lishi kerak.

-mehmonxonada biznesining maqsadlari va vazifalarini tushunish. Mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish butun mehmonxonada jamoasi uyushqoqlik bilan, bahamjihat ishlashini taqozo etadi. O'z ishi butun jamoa faoliyatining natijasiga ta'sir ko'rsatishini har bir bo'lim xizmatchilari yaxshi tushunishlari kerak.

-ishda asosiy tashkiliy prinsiplarni qo'llash. Mehmonxonada ishi yaxshi rejalashtirilishi va oqilona boshqarilishi lozim. Bu ish boshqarish konsepsiyasining loyahasini ishlab chiqishdan boshlanadi. Boshqarish shunday tashkil etilishi kerakki, mehmonxonada xizmat ko'rsatish mijoz o'zi tanlagan mehmonxonada segmentida muayyan naf ko'rishini ta'minlasin. Bunda mehmonxonada hodimlarini boshqaruv axboroti bilan ta'minlovchi tizimlar tashkil etilishi lozim. Mazkur tizimlar hodimlarni yollash va ularni o'qitib - o'rgatish, xizmatlarni harid qilish taomillari, boshqaruv axboroti tizimi, nomerlarni bronlashtirish tizimi, mehmonxonada uskunalariga texnik xizmat ko'rsatish tizimi, sifatni nazorat qilish, ta'minot tizimlarini o'z ichiga oladi.

-erkinlik omillari. To'rt va besh yulduzli mehmonxonalarda ko'prok mijozga yo'naltirilgan xizmatlar ko'rsatiladi. Xodimlar mijozga uning talab va ehtiyojlariga muvofiq tarzda xizmat ko'rsatishlari uchun o'z harakatlarida muayyan darajada erkinlikka ega bo'lishlari kerak. Ularni qat'iy yo'riqnomalar va qoidalarga bog'lab qo'yish yaramaydi. Bo'limlarning rahbarlari xodimlar mijozga lozim darajada xizmat ko'rsatishiga xalaqit

beradigan har xil qoidalar va yo'riqnomalar tarzidagi to'siqlarni o'rnatish o'rniga, xodimlarga to'g'ri yo'l ko'rsatishlari va ularning ishini qo'llab-quvvatlashlari kerak.

-tegishli tehnologiyadan foydalanish. Tehnologiyadan marketing muhitining o'zgarishini nazorat qilish, operatsion tizimlarga yordam berish, mijozlarning ma'lumotlar bazalarini rivojlantirish va ular bilan aloqa qilish usullarini takomillashtirish uchun foydalanilishi lozim. Misol uchun, «mehmon tarixi» kompyuter kichik tizimi mijozga sifatli xizmat ko'rsatishga monelik qilishi mumkin bo'lgan muammolarni aniqlash uchun o'ziga xos ogohlantirish tizimi bo'lib xizmat qiladi.

-kadrlarni oqilona boshqarish Rahbariyat faoliyati - mehmonxona jamoasi bilan aloqa qilishning birdan - bir yo'li. Har qanday rahbar o'zining muayyan vaziyatga munosabatini qo'l ostidagi xodimlari kuzatib turishlari va uning xulq-atvorini o'rganishlarini yaxshi tushunishi kerak. Agar mehmonxona direktori yerga tushib ketgan qog'ozni ko'tarib olsa, xizmatchilar ham shunday qiladi. Xodimlar bahamjihat ishlashining muhimligini qayd etuvchi menejer ishlab chiqarish intizomini mustahkamlashi va jamoaning ishonchiga umid qilishi mumkin.

-standartlar o'rnatish, ishning bajarilishiga baho berish va stimullar tizimini joriy etish. Xizmat ko'rsatish standartlari va maqsadlarini belgilash, so'ngra bunga boshqaruvchilar va xizmatchilarni o'rgatish xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashning eng muhim usulidir. Mazkur standartlar uzluksiz oshirib borilishi, ularga rioya qiluvchi xizmatchilar esa rag'batlantirilishni lozim. Sifatni boshqarish dasturi mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlarini va xodimning mehnati bu standartlarga qay darajada muvofikligini baholash metodlarini ishlab chiqishni o'z ichiga olishi kerak.

-mehnat natijalariga qarab xizmatchilar bilan teskari aloqa. Mehmonxona ishining natijalari haqida xizmatchilarga ma'lumot berib turilishi lozim. Mehmonxona xodimlari mijozlar nimani yoqtirishi va nimani xush ko'rmasligini bilishlari kerak. Mehmonxonalarda sifatni yaxshilash dasturlarini o'rganish natijalar hamma yerda ham bir xil emasligini ko'rsatdi.

Bir qancha mehmonxonalarda sifatni oshirish bo'yicha amalga oshirilgan ishlar ijobiy natija bergan, mazkur mehmonxona korxonalarining rentabelligi oshgan. Ammo, ayrim

mehmonxonalarda sifat dasturlari ish bermagan.²² Buning asosiy sabablari quyidagilar bilan bog'liq:

-sifat muammosiga qiziqishning yo'qolganligi, boshqaruvning oliy va o'rta bo'g'ini xodimlarida mas'uliyat hissining yetishmasligi;

-sifat uchun javobgar shaxsning yo'qligi;

-mehmonxona egasining almashishi.

Zamonaviy mehmonxona kompleksida sifatni boshqarish ishini nazorat qilish va muvofiklashtirish bilan sifat bo'yicha boshqaruvchining xizmati shug'ullanadi. Sifat bo'yicha boshqaruvchi mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati, uning texnologik standartlar va sanitariya normalariga muvofiqligi ustidan kundalik nazoratni amalga oshiradi.

Sifat bo'yicha boshqaruvchi kadrlar bo'limi, mehmonxona boshqa bo'limlarining rahbarlari bilan hamkorlikda xodimlarni o'qitib-o'rgatish va ularni qayta tayyorlashni amalga oshiradi, marketing xizmati bilan xamkorlikda esa yangi mehmonxona va restoran xizmatlari, texnologiyalarini kuzatib boradi va amalga joriy etishga tavsiya qiladi, mehmonxona korxonasining strategiyasini ishlab chiqishda ishtirok etadi. Bu ishga mustaqil ekspertlar, maslahat va ta'lim firmalari jalb qilinadi.

Mehmonxonada to'xtagan mehmonlarning shikoyat va takliflarini tahlil qilish sifat xizmati ishining muhim tarkibiy qismidir. Xizmatga mehmonlarning mehmonxona faoliyati haqidagi fikr-mulohazalari ifodalangan so'rovnomalar kelib turadi. Shikoyat va takliflar daftari har kuni ko'zdan kechiriladi, tegishli xulosalar chiqariladi. Sifat bo'yicha boshqaruvchining xizmatiga, qoida tariqasida, mehmonxona xizmatlarini sertifikatlashtirish organlari, sanitariya va savdo inspeksiyasi bilan aloqa qilish vazifasi yuklanadi. U mazkur organlarning vakillari o'tkazadigan tekshiruvlarda ishtirok etadi.

²² Abidova D.I, Meliboyev U.V Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturini amalga oshirilshi mavzusidagi ilmiya maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012. 89 b

2.2. O'zbekistonda WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi xizmatlarining samaradorligini oshirish yo'llari va ko'rsatkichlarini iqtisodiy baholash

Mamlakatimizning turizm sohasi iqtisodida shunday davr keldiki, unda modernizatsiya, ya'ni zamonaviylashtirish eng muhim omilga aylanib qoldi. Ko'plab turistik korxonalar va mehmonxonalar o'z faoliyatlari samaradorligini oshirishda texnik va texnologik jarayonlarni zamonaviylashtirish hisobiga erishmoqdalar.

Umuman aytganda, samaradorlik tushunchasini turizm sohasida ikki tomonlama tahlil qilish mumkin. Birinchisi, mehmon nuqtai nazari tomonidan. Ikkinchisi, boshqaruv nuqtai nazari tomonidan. Mehmon nuqtai nazari tomonidan qaraganda ma'lum bir xizmat ko'rsatish turini naflilik darajasi deb tushunilsa, boshqaruv nuqtai nazari tomonidan foydalilik ko'rsatkichi deb tushuniladi. Dunyoda ko'plab mehmonxonalar mavjud.

Ular tashrif buyurgan mehmonlarni mijozga aylantirish uchun samaradorlikni yuqori darajada shakllantirishga intilishadi. Bu jarayon mehmonxonalar o'z mehmonlarini o'ylab, ular uchun ko'ngilli yordam berish uchun emas, balki ko'proq foyda olish maqsadida bajaradilar. Mehmonxonalar miqyosida esa ko'proq foyda olish uchun mehmonlarga yuqoriroq samaradorlikni taklif etgan holda boshqa raqiblardan ajralib turish lozimdir.

Hozirda mamlakatimizda 318 ta mehmonxonalar xo'jaligi mavjud. Ularning aksariyati 3 va 4 yulduzli mehmonxonalar xo'jaliklaridir. Bunga ko'plab sabablarni ko'rsatib o'tish mumkin. Xususan, turistlar oqimi yetarli miqdorda emasligi, dam olish turizmi va boshqa turlarini keng rivojlanmaganligi, shuningdek 5 yulduzli mehmonxonalar qurish uchun ketadigan sarmoyani va faoliyatini samarali tashkil qilish uchun mos keladigan sharoitni mavjud emasligini asosiylari sifatida aytib o'tish mumkin.

Alohida shuni aytib o'tish kerakki, hozirda faoliyat ko'rsatayotgan mehmonxonalar barchasini ham samaradorligini yuqori deb bo'lmaydi. Buning tasdiqi sifatida quyidagi ma'lumotni keltirishimiz mumkin.

Biz bilamizki, mehmonxona xo'jaligi uni katta yoki kichikligidan qat'iy nazar 40% to'liqlik bilan faoliyat yuritayotganida xarajatlarini to'liq qoplab turgan vaqti hisoblanadi va shu bilan birga bu ko'rsatkichda mehmonxona hali foydaga ishlamayapti. Yuqoridagi jadvalda esa eng katta ko'rsatkich 2010-yilda bo'lib, unda 37,80% ni tashkil etadi. Bu nimani anglatadi? O'zbekistondagi mehmonxonalami zararga ishlayotganinimi? Javob, yo'q albatta!

Bu jadvaldagi ko'rsatkichlar umumiy hisobda ya'ni O'zbekistondagi barcha mehmonxonalar uchundir. Ulardan ba'zilar 80% to'liqlik bilan yil yakunlarini chiqargan bo'lsa, ba'zilar 10-15% bilan chegaralangan. Aynan shu mehmonxona xo'jaliklari yetarli samaradorlikka ega bo'lmaganlari hisoblanadi. Ammo shuni yoddan chiqarmaslik kerakki, yillik to'lish koeffitsiyenti yuqori degani bu yuqori foyda degani emas.

Umuman aytganda, samaradorlik tushunchasi boshqaruv tomonidan qaraganda rejalarni natijalarga bo'lishdir. Endi ruxsatingiz bilan mehmonxona xo'jaligi samaradorligini aniqlovchi asosiy usullarni ko'rib chiqsak. Xususan quyidagilarni:

- mehmonxona xo'jaligi to'lish koeffitsiyenti.
- mehmonxona xo'jaligi hodimlarining samaradorlik koeffitsiyenti.
- bir mehmonga to'g'ri keladigan o'rtacha tushum.
- joriy yilda qilingan xarajatlar rentabilligi.

Mehmonxona xo'jaligi to'lish koeffitsiyenti (M_m) — bu muhim ko'rsatkichlardan biridir. Buni aniqlash uchun foydalanilgan joylar (J_F) sonini mehmonxonada mavjud bo'lgan barcha joylar (J_B) soniga bo'lamiz. Masalan, mehmonxonada 75 ta joy foydalanilmoqda va umumiy 110 ta joyi mavjud. Bunda mehmonxona xo'jaligi to'lish koeffitsiyenti²³ quyidagicha topiladi.

$$M_{TK} = J_F : J_B$$

Javob esa 0,68 ni tashkil qildi. Agar bizga foiz ko'rsatkich kerak bo'lsa, chiqqan natijani 100 % ga ko'paytiramiz. Demak, mehmonxona xo'jaligi 68 % to'liqlik bilan

²³ Xusanov D. Mehmonxona xo'jaligini samaradorligini aniqlash va oshirish yo'llari mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012. 147 b

ishlamoqda. Bu formula bilan yillik ko'rsatkichlarni qo'ygan holda yillik to'lish koeffitsiyentini ham hisoblab chiqsa bo'ladi.

Keyingi ko'rsatkich mehmonxona xodimlarining samaradorlik koeffitsiyentidir. Buni aniqlashdagi asosiy omil bu ko'rsatkichlar ayni bir davrga tegishli bo'lishi kerak. Mehmonxona hodimlarini samaradorlik koeffitsiyentini (H_{Sam}) aniqlash uchun barcha tushumlari (B_T) mehmonxona hodimlarining o'rtacha soniga ($H_{O'r}$) bo'linadi.

$$H_{Sam} = B_T : H_{O'r}$$

Agar javob 11 mln. tashkil etsa, demak bu mehmonxona xo'jaligining har bir hodimi bir yilda 11 mln. so'mlik tushum bilan ta'minlaganini bildiradi. Yuqoridagi formuladagi barcha tushumlar (B_T) o'rnini sof foyda (S_F) bilan almashtirsak, unda mehmonxona hodimi barcha soliqlardan tashqari qancha sof foyda berganini bilishimiz mumkin bo'ladi.

Navbatdagi ko'rsatkich bir mehmonga to'g'ri keladigan o'rtacha tushumni yoki boshqacha qilib aytganda, mehmonxona joylarini samaradorligini (J_{Sam}) bildiradi. Uni topish uchun barcha tushumlarni (B_T) foydalanilgan joylar (J_F) soniga bo'lamiz.

$$J_{Sam} = B_T : J_F$$

Natija 50 mingga teng bo'lsa, unda hisoblangan davrda har bir mehmon o'rta hisobda 50 ming so'mlik tushum olib kelgan bo'ladi. Bu ko'rsatkichni har bir yil uchun ishlab chiqqan holda tushumlar tendensiyasini ko'rish mumkin.

Asosiy ko'rsatkichlarning oxirgisi bu - joriy yilda qilingan xarajatlar rentabilligidir (H_R). Bu ko'rsatkich juda foydali bo'lib, u orqali xarajatlarni foyda olib kelgani yoki kelmaganini bilish mumkin bo'ladi. Uni aniqlash uchun hisoblanayotgan davrdagi barcha tushumlarni (B_T) sarflangan barcha xarajatlarga (X_B) bo'lamiz.

$$H_R = B_T : X_B$$

Javob 615 ga teng bo'lsa, unda hisoblangan davrda ushbu mehmonxona xo'jaligi sarflagan 1 so'mlik xarajati uchun 615 so'mlik tushumga erishgan. Bu ko'rsatkich qanchalik baland bo'lsa bu mehmonxona uchun shuncha ijobiy holat hisoblanadi. Asosan yangi xizmat ko'rsatish turlarini samarasini aniqlashda keng qo'llaniladi.

Yuqorida berilgan omillar natijalarini tahlil qilgan holda har bir mehmonxona kerakli qarorga kelishi va o'z biznesini to'g'ri shakllantira oladi. Bunga samaradorlik ko'rsatkichlarini aniqligi hamda ishonchligi imkon yaratadi.

O'z o'mida biz mehmonxona xo'jaligi samaradorligini oshirish bo'yicha quyidagi takliflarni beramiz:

-mehmonxona xo'jaligida muammolarni yechishda iqtisodiy-ijtimoiy tizimli mezonlardan foydalanish:

-mehmonxona xususiyatlaridan kelib chiqqan holda eng optimal, samarali boshqaruv usulini tanlash;

-resurslarni samarali ishlatilishini tizimli ravishda nazoratga olish;

-mehmonxona xo'jaligida yangi turistik xizmatlar sonini oshirish;

-jahon turistlari talablarini o'rgangan holda o'zgarishlarni amalga oshirish;

-O'zbekiston an'analarini e'tiborga olgan holda turistik reklama va targ'ibot ishlarini yaxshi yo'lga qo'yish;

-mehmonxona xodimlari uchun qayta tayyorlov treyninglarini tashkil qilish;

-mehmonxona joylashgan raqobatdoshlar regionida uzluksiz talab va taklifi o'rganish hamda nazorat qilish.

Tadqiqotimiz natijasiga ko'ra, yuqoridagilarga e'tibor qaratgan, nazorat qilgan har bir mehmonxona xo'jaligi samaradorlikka erishishning eng optimal doirasi yuzasida ish olib borgan bo'ladi.

Ma'lumki, mehmonxona xo'jaligida iqtisodiy samaradorlik daromadlar va xarajatlar tuzilmasi bilan belgilanadi. WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasining daromadlarini belgilab beruvchi asosiy omillar nomerlar fondining ish bilan ta'minlanganligi va mehmonxona xizmatlari narxi (xonalar narxi, ovqatlanish narxi, qo'shimcha xizmatlar narxi) hisoblanadi.

Jahon mehmonxona xo'jaligida o'tkazilgan tahlillarning ko'rsatishicha, respublikamizda ham har jihatdan qulaylik darajasi bo'lgan mehmonxonalar uchun nomerlar fondining o'rtacha yillik ish bilan ta'minlanganlik ko'rsatkichi oxirgi 15 yil ichida 61 % dan 67,7 % gacha ko'tarildi, bu esa mehmonxona xo'jaligining barqarorligidan dalolat beradi. Nomerlarning bir sutkalik o'rtacha narxi 30 AQSH dollardan 220

AQSH dollarigacha o'sdi.²⁴ Turli sinfdagi mehmonxonalar uchun bu ko'rsatkichlarning tabaqalashuvi ularning hajmi va geografik jihatdan joylashuvi (mintaqalar bo'yicha) bog'liq bo'ladi.

Xarajatlarning asosiy qismini ish haqi va u bilan bog'liq to'lovlar (27-32%) tashkil etadi. Chunki, mehmonxona xo'jaligi o'ta yuqori malakali, katta maosh to'lanadigan menejer va markketologlardan tortib, to yordamchi xizmatlarda ishlaydigan ko'p sonli malakasiz ishchilargacha ko'p miqdordagi ishchi lar bevosita mehmonlar bilan aloqad bo'lishi hamda talab qilinadigan qulaylik va mehmondo'stlik muhitini yaratish sababli ularga yaxshi haq to'lanadi.

Shunday qilib, zamonaviy mehmonxonalar iqtisodiy tuzilmasi ularning barqaror foyda olishini kafolatlaydigan ko'ngildagidek ko'rsatkichlarga yo'naltiriladi. Shunday ekan, WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasining 2014 yil uchun daromadlarini ko'rib chiqamiz:

-nomerlar fondidan oqilona foydalanish natijasida olingan daromad. daromadlar qismining yarmidan ortiqrog'i (51,2%) ularning zimmasiga to'g'ri keladi.

-mehmonxona qoshida faoliyat ko'rsatayotgan umumiy ovqatlanish korxonalarini faoliyatidan olinadigan daromad(27,5%).

-mini-barlarda ichimliklar va boshqa noz- ne'matlar sotish vositasida olinadigan daromad(7-11%).

-qo'shimcha pullik xizmatlar (telefon, korxonalar, avtomobillarni ijaraga berish, teatr va transport chiptalarini xonga yetkazib berish va x.k -6 %)

-mehmonxona binosi xonalarini boshqa tashkilotlarga ijaraga berishdan olinadigan daromad(2-4 %).

Mehmonxonaning nomerlar fondiga qarash bo'yicha harajatlar tarkibi quyidagilardan iborat:

-ish haqi va u bilan bog'liq to'lovlar, dunyo bo'yicha o'rtacha ko'rsatkichga muvofiq – 32,1 %;

²⁴ Abidova D. Mehmonxona xizmatlarining samardorlik ko'rsatkichlarini iqtisodiy baholash mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012. 100 b

-nomerlar fondiga qarash bo'yicha ekspulatatsiya harajatlari (yuvish vositalari, pasta va kukunlar harid qilish, dezinfeksiya va dertizatsiya ishlari va h.k.- o'rtacha – 12-15 %);

-mehmonxona xo'jaligini yuritishdagi ma'muriy xarajatlar(4-5 %);

-energetika vositalari harajati (3-5 %);

-amortizatsiya ajratmalari (4-5 %);

-asbob-uskunlarni ta'mirlash (5 %);

-marketing tadqiqotlari(2-3 %);

-kredit bo'yicha foiz to'lovlari (2-4 %);

-sug'urta uchun to'langan pul (1-2 %);

-ijara to'lovlari (2-3 %);

-mini-barlar uchun oziq-ovqat mahsulotlari harid qilish (6-8 %);

-mini-barlar uchun ichimliklar harid qilish (2-3 %);

-boshqaruv bo'yicha mutaxassislarga gonorar to'lovlar (2 %);

Shunday qilib, mehmonxonaning soliqlar to'lagunga qadar daromadlari shakllanishiga o'rtacha 13 % atrofida qoladi.²⁵

Demak, xarajatlarning bunday murakkab bo'lak-bo'lak tuzilmasi ko'p jihatdan mehmonxonaxo'jaligi ko'p rejaliligi bilan izohlanadi. Biroq, daromadlar qismida ham, harajatlarqismida ham har bir ko'rsatkich ularning korxonada iqtisodiyotidagi ulushini solishtirma tahlil qilishdan tashqari har bir alohida ko'rsatkichni puxtalik bilan ko'rib chiqishi ham talab etadi.

Shunday qilib, nomerlar fondi daromadlarida birinchi navbatda , chet ellik mijozlar va mahalliy ko'rsatkichlari muhim ahamiyat kasb etadi. Bunda ulardan (51 % mahalliy aholi va 49 % chet ellik mehmonlar) qo'shimcha shartlar yordamida foydalanish mumkin, chunki ko'p narsa muayyan mamlakatdan tashqari mehmonxonaning joylashgan o'rniga ham bog'liq bo'ladi.

²⁵ O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'miatsi ma'lumotlari asosida

O'tkazilgan tadqiqot natijalariga ko'ra, ta'kidlash mumkinki poytaxtlar va yirik shaharlarda chet ellik sayyohlar ulushi ko'proq, ayrim mehmonxonalarda hatto 90-95 % dan ham oshadi.

Mehmonxonaga tashrif buyurayotganlarning son tarkibi ko'rsatkichi ham muhim ahamiyatga ega. Bozor segmentlarini ishbilarmon kishilar, davlat xizmatchilari, turistlar, turli anjuman va majlis qatnashchilariga ajratish qabul qilingan. Bu ko'rsatkich bo'yicha ham mehmonxona joylashgan yerga qarab katt tarqoqlik mavjud. "O'zbekturizm" Milliy Kompaniyasining ma'lumotlariga ko'ra,²⁶ Toshkent shahrida ishbilarmonlik va turistik sayohatlar yetakchi o'rinni egallab, oxirgi to'rt yil davomida dunyo bo'yicha 26,4 % dan 35,8 % ga o'sgan turistik sayohatlar ulushining yaqqol o'sishi tendensiyasi kuzatilmoqda.

2.3. Respublika iqtisodiyotini modernizatsiyalash sharoitida mehmonxona xo'jaligida boshqaruv jarayonlarini modellashtirishning ahamiyati

Keyingi o'n yillikda mehmondo'stlik sohasida juda katta o'zgarishlarga erishildi va bu soha jahondagi eng yirik va yuqori daromadli tarmoqlardan biriga aylandi. Mehmonxona xo'jaligi sohasiga umumiy investitsiyalarning 7%, soliq tushumlarining 5 % ini va jahon bo'yicha sotiladigan xizmatlarning uchdan bir qismi to'g'ri keladi. Hozirgi davrda mehmondo'stlik sohasi mamlakat milliy iqtisodiyotini rivojlantirishning strategik yo'nalishlaridan birini o'zida namoyon etadi va uning iqtisodiy o'sishiga xizmat qiladi.

Mehmonxona xo'jaligi sohasining salohiyatini kengaytirish hamda jahon bozori va iste'molchilarni milliy turizm mahsulotlariga jalb qilish milliy iqtisodiyotning zarur omillaridan biri hisoblanadi. Yurtimizdagi faoliyat yuritayotgan ko'pgina mehmonxona xo'jaliklari yirik xo'jalik uyushmalariga birlashib, davlatlararo to'siqlarni yengmoqda. Bu yangi iqtisodiy uyushmalar kapital va ishlab chiqarishning yuqori darajasida markazlashuvining va xizmat ko'rsatishning jahon andozalarining respublikadagi tatbig'ini ta'minlaydi.

²⁶ www.uzbekturizm.uz

Respublika Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlariga²⁷ e'tibor beradigan bo'lsak, mehmonxonalarda 2014 yilda ko'rsatiladigan xizmatlar xajmi 2013 yilga nisbatan 130,0 % o'sgan, ya'ni xizmatlar 2,4 barobar oshganligini ko'rsatadi. Shuningdek, mehmondo'stlikning rivojlanishi ishsizlik muammosini ma'lum bir miqdorda bartaraf etishda yordam beradi. BTTning statistik ma'lumotlariga ko'ra har 30 ta turist 1 ta va undan ortiq ish joyining barpo bo'lishini ta'minlaydi.

Mehmonxona xo'jaligi faoliyatining boshqaruv jarayonlarini modellashtirish iqtisodiyotni modernizatsiyalash va xo'jalik yurituvchi subyeqtlarning samarali xizmat ko'rsatish, mehmonxona xo'jaligining o'ziga xos aloqador boshqaruv qarorlari va tavsiyalar majmuidan foydalaniladi.

Boshqaruv qarorlari va tavsiyalari samaradorligi mehmonxona xo'jaligida menejer - rahbar amal qiladigan tahliliy xulosalar to'likligi, ishonchliligi va axborot uchun berilganligiga bog'lik. Shu boisdan hisobga oid ma'lumotlardan foydalanish va taxliliy ko'rsatkichlarni baholashga tizimli yondashishga asoslangan korxonada faoliyati ko'rsatkichlarini taxlil qilish uslubiyotlari aloxida va muhim ahamiyat kasb etadi.

Dunyodagi mashhur mehmonxonalar faoliyatini o'rganish jarayonida mehmonxona xo'jaligida hodimlarni boshqarishni tashkil qilishning yakuniy maqsadi mehnat samaradorligi va unumdorligining yuqori bo'lishiga erishish hisoblanadi. Shu boisdan hodimlarni boshqarish bo'yicha chora - tadbirlarni amalga oshirishdan olinadigan foyda sifatida mehnat unumdorligining o'sishi bilan izohlanadigan qiymat ifodasidagi mehmonxona xizmatlar hajmining o'sishi va hodimlarga sarflangan xarajatlar samarasini ko'rib chiqish mumkin.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi PK-640 sonli "O'zbekiston Respublikasida 2010 yilgacha bo'lgan davrda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo'shimcha chora - tadbirlar to'g'risidagi" qarorida yurtimizda xizmatlarning boshqa turlari katorida turizm -

²⁷ Mirzayev Q.J., Musayev B.Sh. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. -25 b.

ekskursiya va mehmonxona xizmatlari ham jadal sur'atlar bilan rivojlanib borayotganligini alohida ta'kidlashimiz mumkin.²⁸

Mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishtirishning eng muhim maqsadi va asosiy ustuvor vazifasi - isloxlarni davom ettirish va chuqurlashtirish, iqtisodiyotni modernizatsiyalash, 2009-2012 yillarga mo'ljallangan Inqirozga qarshi choralar dasturini so'zsiz bajarish va shu asosida iqtisodiy rivojlanishning yuqori va barqaror sur'atlarini samaradorligini hamda makroiqtisodiy muvozanatini ta'minlashdan iboratdir.

Mehmonxonaga tashrif buyurayotganlarning son tarkibi ko'rsatkichi ham muhim ahamiyatga ega. Bozor segmentlarini ishbilarmon kishilar, davlat xizmatchilari, turistlar, turli anjuman va majlis qatnashchilariga ajratish qabul qilingan. Bu ko'rsatkich bo'yicha ham mehmonxonaning joylashgan joyi katta ahamiyatga ega. "O'zbekturizm" Milliy Kompaniyasining ma'lumotlariga ko'ra, Toshkent shahrida ishbilarmonlik va turistik sayohatlar yetakchi o'rinni egallab, oxirgi to'rt yil davomida 26,4 % dan 35,8 % ga o'sgani natijasida turistik sayoxatlar ulushining yaqqol o'sishi tendensiyasi kuzatilmoqda. Turli anjuman va majlislar qatnashchilari bozori ham barqaror bo'lib, ular yiliga mehmonxonalarda istiqomat qiluvchilarning 10-13 % ini tashkil etmoqda.

O'zbekiston Respublikasida 2011 - yilda turistlar ni kelish oqimi 1mln kishini tashkil etgan bo'lsa, 2015 - yilga kelib, 1 555 957 kishiga ko'paygan. Bundan ko'rishimiz mumkinki, keluvchilarning soni 445 ming kishiga ko'paydi. Xorijiy turistlarning soni esa 2011- yilga nisbatan 445 ming kishiga ko'paygan. 2015 –yilga kelib bu ko'rsatkich 1 938 035 sayyoh tashrif buyurgan bo'lib, shulardan turizm bo'yicha turistlar soni 1 555 957 Yurtimizda yildan-yilga rivojlanib kelayotgan infratuzilma, "Uzbekturizm" MKning viloyatlardagi xududiy bo'limlarining faoliyati va yangi ishga tushirilgan kichik xususiy mehmonxonalar, ekologik, diniy, ishbilarmon va sport turizmining rivojlanish faoliyati shular jumlasidandir.

²⁸ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi PK-640 sonli "O'zbekiston Respublikasida 2010 yilgacha bo'lgan davrda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo'shimcha chora - tadbirlar to'g'risidagi" qarori// www.Gazeta.uz

Hozirgi kunga kelib, O'zbekistondagi mehmonxonalar soni 450 tadan oshib ketdi, ya'ni 2004 yilga nisbatan 19,0 % ga o'sgan. Respublikadagi umumiy mehmonxona nomerlari soni 8943 taga etdi.

Respublikamiz turizm tarmog'ida va mehmonxona xo'jaligida ko'rsatib o'tilgan qator muammolarni hal etish va sohani rivojlantirish uchun boshqaruvning ekonometrik modellashtirish usullaridan keng foydalanish maqsadga muvofiqdir.

Bunda qaror qabul qilish maqsadida nazorat va sifatli bashorat olish uchun iqtisodiy ko'rsatkichlarning o'zaro alokalarini sifat jihatidan to'g'ri baholash zarur. O'z navbatida viloyatlardagi turizm va mehmonxona xo'jaliklarining rivojlanish jarayonlarini Xorazm viloyati misolida ko'rib chiqamiz.

Prezidentning Xorazm viloyatidagi turizmni rivojlantirish va potensialini oshirish bo'yicha mamlakatimizga tashrif buyuruvchi xorijlik turistlarni vohaning boy tarixi va madaniyati bilan tanishtirishda viloyatda zamonaviy turistik infrastruktura faoliyatini takomillashtirishni asosini tashkil qiluvchi zamonaviy mehmonxonalarda servis xizmatlari samaradorligini oshirish hamda transport xizmatlari, shuningdek yangi ishchi o'rinlarini yaratish bo'yicha davlat dasturi ishlab chiqildi.

O'zbekiston Respublikasi prezidentining 2012-yil 25 oktabrdagi PP-3921 sonli qaroriga muvofiq 2013-2015 yillardagi Viloyatda turizmning barcha sohalarini rivojlantirish bo'yicha davlat dasturi tuzildi.

Ushbu mulohazaga asoslanish bevosita mehmonxona xizmatlari yoki servisi samaradorligini ishlab chiqishga asos bo'ladi. Shu nuqtai nazardan kelib chiqib, mehmonxona servisi samaradorligi turistlarga mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish jarayonida erishilgan natijaviy ko'rsatkichlar, sarf qilingan harajalarga yoki foydalanilgan resurslar qiymatiga nisbatini aks ettiradi.

Yuqoridagilarga asoslanib, mehmonxonalarda xizmatlar ko'rsatish tizimini takomillashtirish yo'nalishlari va rivojlantirish istiqbollari belgilashda turistik xizmatlar va uning eksporti, mehmonxonalar soni va undagi o'rinlar soni muhim omil bo'lib hisoblanadi.

Bu bilan kelajakda viloyat turizmida mehmonxona xizmatlari ko'rsatishning holati va natijalari, ularning o'zgarish dinamikasi va o'zaro tahlili, mehmonxonalarning iqtisodiy taraqqiyoti va rivojlanish darajasi aniqlanadi va ana shularni to'liq va izchil amalga oshirishga erishiladi.

Prezident I.A.Karimov Xorazm viloyatida 2013-2015 yillarda turizm va xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish bo'yicha davlat dasturiga muvofiq Xorazmda zamonaviy mehmonxonalarni barpo etish va mavjud mehmonxonalarni qayta rekonstruksiya qilish va mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha quyidagi ishlar amalga oshirildi.

3.3.1-jadval

Xorazm viloyatidagi turistik xizmatlar faoliyatini 2013-2015 yillardagi o'sish hajmi²⁹

Ko'rsatkichlarning nomlanishi	2012 yil (hisobot)	2013 y.	2014 y.	2015 y.	2012 y.dan 2015 y.gacha o'sish sur'ati
Turistik xizmatlar xajmi, mln.so'm	4525,0	7013,9	12267,8	22242,2	4,9 marotaba
Oldingi yilga nisbatan o'sish sur'ati, % da	123,0	155,0	174,9	181,3	
Turistik xizmatlar eksporti, ming AQSH dollarida	2357,4	3405,8	5435,2	8989,5	3,8 marotaba
Oldingi yilga nisbatan o'sish sur'ati, % da	116,4	144,5	159,6	165,4	
Mehmonxonalar soni, birlikda	33,0	39,0	48,0	61,0	1,8 marotaba
Oldingi yilga nisbatan o'sish sur'ati, % da	110,0	118,2	123,1	127,1	
Mehmonxonalardagi o'rinlar soni, birlikda	1550,0	1747,0	2103,0	2688,0	1,7 marotaba
Oldingi yilga nisbatan o'sish sur'ati, % da	110,0	112,7	120,4	127,8	

Yuqoridagi jadvalga ko'ra, 2015-yil oxiriga qadar sayyohlik xizmatlari hajmi 2012-yilga nisbatan 3,8 marta - 4 525,0 milliarddan 22 242,2 milliard so'mga oshishi

²⁹ O'zbekiston Respublikasi prezidenti I.A.Karimovning 2013-2015 yillardagi Xorazm viloyatida turizmning barcha sohalarini rivojlantirish bo'yicha davlat dasturi .PP-3921-sonli qarori 25-oktabr 2012 y

kerak. Bunda turistlar soni 1,7 barobar — 51,6 mingdan 89,1 ming kishiga oshishi ko‘zda tutilgan. Toshkent viloyatidagi mehmonxonalarni deyarli ikki barobar — 31 tadan 58 tagacha ko‘paytirish rejalashtirilgan.

3.3.2-jadval

2013-2015 yillarga mo‘ljallangan Xorazm viloyatida turistik infrastrukturani rivojlantirish dasturi³⁰

№	Amalga oshiriluvchi ishlar nomi	Ishga tushish vaqti	Hisob-kitob (ming. \$)	Moliyaviy ta‘minlovchi tashkilot	Amalga oshiriluvchi ishlar uchun javobgar tashkilot
1	Xorazm viloyatidagi turistik infrastrukturalar ni tashkil qiluvchi mehmonxonalar qurilishi va rekonstruksiya qilinishi	2013-2015 yillar	6 785,0 7 778,0 2 500,0	Tijorat banklari krediti Xorijiy sarmoyalar	Xorazm viloyat hokimligi, “O‘zbekturizm”MK O‘zMilliybank, “O‘zSavdogarqurilishbank”, “Xalqbank”, “Agrobank”, “Asakabank”

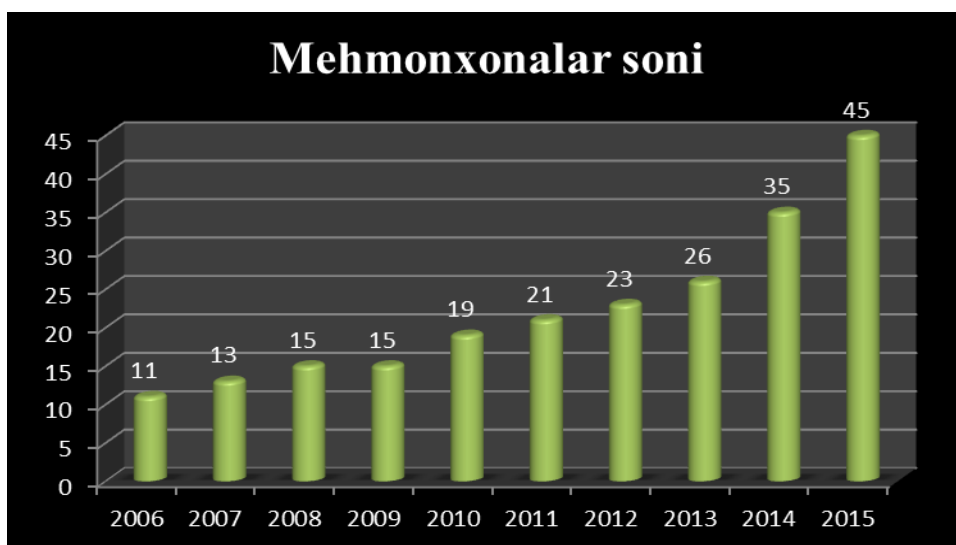
Yuqoridagi jadvaldan ko‘rinib turibdiki, viloyatda mehmonxona va boshqa sayyohlik obyektlari qurish uchun 2013-2015-yillarda 55,159 mln. dollar sarflanishi nazarda tutilgan.

Bugungi kunda dunyoning 70 dan ortiq davlatidan yiliga 55 mingga yaqin faqatgina xorijiy turistlar viloyatga tashrif buyuradi. Turizm xizmatlarining yillik eksport hajmi 10 mln. AQSh dollarini tashkil etadi. Turizm sohasida 59 tadan ortiq turistik korxonalar, shundan 42 ta mehmonxona va 17 ta turfirmalar hamda boshqa ko‘plab servis xizmati sub’etlari faoliyat yuritmoqda.

Bugungi kunda mamlakatimizning har bir viloyatida yangi mehmonxonalar qurish jadal sur’atlarda rivojlanmoqda. Ayniqsa, Xorazm viloyatida va “Ochiq osmon ostidagi muzey” deb tilga olinuvchi qadimiy va navqiron Xiva shaharlarida yangi

³⁰ O‘zbekiston Respublikasi prezidenti I.A.Karimovning 2013-2015 yillardagi Xorazm viloyatida turizmning barcha sohalarini rivojlantirish bo‘yicha davlat dasturi .PP-3921-sonli qarori 25-oktabr 2012 y

mehmonxonalar barpo etilmoqda va mavjud mehmonxonalar qayta rekonstruksiya qilinmoqda.



2.3.1-rasm. Xorazm viloyatidagi mavjud mehmonxonalar sonining o‘shish dinamikasi³¹

2.3.1-rasmga asosan Xorazm viloyatidagi mehmonxonalar soni yilga-yilga oshib borayotganligini ko‘rishimiz mumkin. Jumladan, 2006-yilda mehmonxonalar soni 11 tani tashkil etgan bo‘lsa, bu ko‘rsatkich 2012-yilda 23 tani tashkil etgan. 2006 yilga nisbatan 2012 –yilda mehmonxonalar o‘shish ko‘rsatkichi 2,1 barobarga oshgan.

Hozirda viloyatimizdagi mavjud mehmonxonalar soni 45 tani tashkil etmoqda. Bu ko‘rsatkich 2006 yildagi nisbatan 2015-yilda 5,1 barobarga o‘sganligini ko‘rishimiz mumkin. So‘nggi yillarda mamlakatimizda mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirish va ularda ko‘rsatiladigan servis xizmatlarini jaxon talablari asosida shakllantirish davlat siyosati darajasiga ko‘tarildi. Hozirgi paytda mehmonxonalar asosiy vazifasi xorijiy mamlakatlar fuqarolarini mamlakatga turist sifatida tashrifini ta‘minlab, turli xizmatlar ko‘rsatish evaziga ularning mablag‘larini iqtisodiyotimizga jalb qilishdan iboratdir.

³¹ O‘zbekturizm ma‘lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

III-BOB. MEHMONXONALARDA ZAMONAVIY SERVIS XIZMATLARINI KO'RSATISHNI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI VA ISTIQBOLLARI

3.1.Mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko'rsatishni bugungi kundagi tahlili

Hozirgi kunda O'zbekistonda turizmning milliy modelini shakllantirish jarayoni ketmokda. Mutaxassislarning fikricha, respublikada xar yili turistlar oqimining 15% ga ko'payishi kutilmokda, bu Butunjahon Turistik Tashkilotining tahminlariga nisbatan ikki marotaba ko'pdir. Turizm milliy iqtisodiyotning istiqbolli sohalaridan biriga aylanmoqda, uning mamlakatning ichki yalpi mahsulotidagi ulushi 0,4% tashkil qiladi. O'zbekiston katta turistik imkoniyatlarga ega.

Mamlakatimiz xizmatlar bozorida 530 tadan ortiq mehmonxona, turistik baza va kemping, 300 tadan ortiq kompaniya ishlab turibdi va ularning soni muntazam ko'paymoqda. Bular ichida mehmonxonalarining 50% xalqaro talablarga javob beradi. Mehmonxona fondi 8,6 ming xonadan iborat bo'lib, ulardan 7 mingtasi yil davomida ishlaydi. Viloyatimizdagi mehmonxonalarining jami xonalar soni 1052 tani, o'rinlar soni 1895 tani tashkil etadi. 2015 yilda viloyatimizdagi turistik korxonalar tomonidan 74 000 ming kishiga, shu jumladan 53 500 ming chet ellik turistlarga shuningdek, 20 500 ta mahalliy turistlarga xizmat ko'rsatilgan.

Xisob - kitoblarga ko'ra, 2015 yilda viloyatimizga tashrif buyurgan turistlar okimi 74 000 kishini tashkil qilgan bo'lsa, shundan 53 500 kishi chet ellik turistlar hisoblanadi, chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatish xajmi 8 mlrd 113 mln so'mni tashkil etgan. Shu jumladan, "O'zbekturizm" milliy kompaniyasi³² turistik korxonalarini tomonidan kelasi yil uchun 150,5 mln. AQSH dollarilik xizmat ko'rsatishlari kuzda tutilmokda.

Respublikaning eksport imkoniyatlarini rivojlantirish uchun quyidagi bir qator tadbirlarni amalga oshirilgan va qo'shimcha shu sohaga doir ishlar rejalashtirilmokda: turizm bo'yicha ochiq iqtisodiy hududlarni barpo qilish, xorijiy

³² "O'zbekturizm" milliy kompaniyasi ma'lumotlari asosida

turistlarning oqimlari va qiziqishlariga qarab qo'shimcha xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish, yangi turistik marshrutlarni yaratish va ulardan samarali foydalanishni yo'lga qo'yish, yangi mehmonxonalar, kempinglar, dam olish zonalarini qurish, turistik mehmonxonalar va xo'jaliklarni jihozlash uchun mahsulotlar ishlab chiqish bo'yicha investitsiya loyixalarini tayyorlandi.

O'zbekiston bo'yicha turistik marshrutlar qadimgi Ipak yo'li shaharlari bo'yicha sayoxatni va turlarni YUNESKO tomonidan qo'riqlanadigan 4000 mingdan ortik me'moriy yodgorliklarni, shuningdek qadimgi kishilarning 140 tadan ortik qo'noqlarini ziyorat qilishni o'z ichiga oladi.

Turistik agentlik quyoshli cho'llarning issiqlik ufurib turgan yo'llari bo'ylab, mangu erimaydigan qorli cho'qqilardagi chang'i trassalari bo'ylab, ovchilik, deltaplanda uchish va alpenizm kabi turli sayohatlarni taklif kiladilar. "Marko Polo izidan", "Quyosh karvoni", "Buyuk Ipak yo'li karvoni" kabi qiziqarli marshrutlar taklif qilinadi.

Xorijiy tajribalarni xisobga olgan holda, ilg'or yo'nalishlarning respublika konsepsiyasiga asoslangan xolda turizm infratuzulmasini rivojlantirish siyosatini olib borish "O'zbekturizm" milliy kompaniyasiga yuklatilgan. Mustakil turistlar hozirgi kunda xalqaro turistik bozorning 80% ga yaqinini tashkil qiladi. Ularning soni tobora oshib bormoqda. Lekin bu holat respublika turizmi tomonidan to'la ravishda xisobga olinmayapti.

Hozirgi kunda O'zbekistonga o'z dasturi bo'yicha kelgan turist respublikaning yirik yodgorliklari bilan to'lik tanishib keta olmaydi. Turistik xizmatlar bozorini rivojlantirish va kengaytirish O'zbekistonda turistlarni qabul qilishga bo'lgan munosabatni o'zgartirishni talab qiladi. Vizalarni rasmiylashtirish, avtomobillarni ijaraga berish, avtomobillarga yoqilg'i qo'yish kabi "o'zbekona" turizmining ichki tomonidan aks ettiruvchi xizmatlar madaniyatini keskin oshirish lozim.

O'zbekistonning mehmonxona tizimidagi hozirgi kundagi ahvol tahlili quyidagilarni ko'rsatdi:

1. Respublikaning mehmonxona infratuzulmasi bir tekisda joylashmagan. Toshkent shaxrida va Toshkent viloyatida jami mehmonxonalarning 40% gina

joylashgan xolos.³³ Mehmonxonalarning asosiy kismi 75% Toshkent, Samarkand, Buxoro, Xorazm viloyatlarida va Toshkent shahrida joylashgan Fargona viloyatida esa mehmonxona infratuzulmasining bor yugi 5% joylashgan bo'lib, ular turistik xizmatlar xajmining 3% beradilar xolos.

2. 2015 yilda mehmonxonalarning bandligi 60,3% tashkil qildi. Mehmonxona majmualarining bandlik darajasi past bo'lishiga qaramay, turistlarni jo'natishga nisbatan turistlarni qabul qilishdan ko'prok daromad olinmoqda. Qo'shimcha xizmatlar xajmi 2013 yilga nisbatan 5% ga oshgan.

3. Mehmonxona xodimlarining soni 5 ming kishini tashkil qildi, ulardan 2,3 mingi oliy ma'lumotli, o'rta maxsus ma'lumotlilar 3,1 ming. Xodimlar o'zgaruvchanligi 38,1% tashkil qildi. Turizm sohasida hodimlar tarkibi har 2,5 yilda o'zgarib turadi. Ba'zi bir turizm tizimlarida oylik maoshining pastligi hodimlarning shunday o'zgaruvchanligiga sabab bo'lmoqda.

4. Valyuta tushumlarining tahlili shuni ko'rsatdiki, O'zbekistondagi 24 ta mehmonxona valyuta tushumlariga egalar, ular umumiy xisobda, 15,0 mln. tushumga erishdilar.

5. Mehmonxona tizimida 25 tadan ortik ovqatlanish shahobchalari mavjud. Ulardagi o'rinlar soni 83,3 mingni tashkil qiladi. Ushbu o'rinlarning 90% dan ortigi restoranlarga to'g'ri keladi.

Xorijiy turistlarning e'tiborlarini tortuvchi yodgorliklarga ega O'zbekiston Buyuk Ipak yo'lidagi ko'plab mamlakatlarning biri hisoblanadi. Ushbu mamlakatlarda mehmonxonadagi narxlar turistlarni yuqori narxlar bilan cho'chitib yuborishga emas, balki ularni ko'prok jalb qilishga qaratilgan. Aynan narx-navo siyosatini qayta ko'rib chiqish O'zbekistonda turizm sohasidan olinadigan daromadlar miqdorini oshirishi mumkin.

³³ Abidova D.I, Meliboyev U.V Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturini amalga oshirilshi mavzusidagi ilmiya maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislari to'plami – Toshkent .2012. 89 b

Qisqa muddatlar ichida Milliy turistik tashkilotlar narx-navolarning yagona siyosatini ishlab chiqishlari lozim. Turli mamlakatlardagi xar xil toifadagi mehmonxonalarning narxlari bir-biridan uncha farq qilmaydi. Hatto xizmat ko'rsatish sifati a'lo darajada ekanligi bilan ajralib turuvchi Angliyada xam narxlar raqobatbardoshligi bilan ko'prok turistlarni jalb qilishga moslashtirilgan.

O'zbekistondagi mehmonxona xizmatlari jaon standartlaridan ancha pastroqdir. Lekin,shunga qaramasdan,O'zbekistonda turizm sohasi jadal sur'atlarda o'sishda davom etmoqda. Nomerlarda joylashishning o'rtacha narxi bir sutkaga 60,25 AQSH dollarini tashkil qiladi. O'zbekistondagi 4 ta mehmonxonada bu kursatkich 92 dollarni tashkil kiladi. Osiyo mamlakatlaridagi mehmonxonalarning narxlari Yevropa va Amerika qit'alaridagi mehmonxonalaridagi narxlarga nisbatan ancha past.

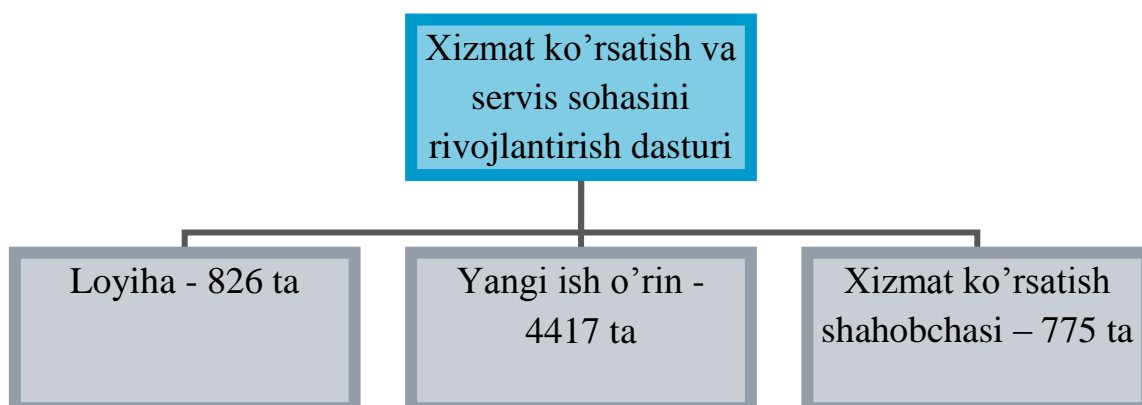
O'zbekistonda esa bu narxlar Osiyo mamlakatlaridagidan ham pastroq bo'lishi lozim. Narxlar belgilashda yangi uslubni qo'llash lozim. Bu uslub quyidagidan iborat: narxlarning yuqori pog'anasi "O'zbekturizm" MK tomonidan nazorat qilinsa, quyi pog'anasi talab va extiyojlardan kelib chiqqan holda mehmonxonalarning o'zlari tomonidan belgilanishi lozim. Lekin shuni ta'kidlab o'tish lozimki, narxlar turistlarni jalb qilish uchun qulay bo'lishiga karamay, turistik kompaniyalar o'z mahsulotlarini ichki bozorda targ'ib qilmas ekanlar istalgan samaradorlikka erisha olmaydilar.

Mehmonxonalar marketingida muxim masalalardan biri bu O'zbekistonning xorijiy bozordagi bir qator yirik turoperatorlar dasturiga kiritilishidir. Bunda albatta narxlar siyosati xam muhim o'rin egallaydi.

Prezidentimiz I.A.Karimovning 2012-yil 10-maydagi "2012-2016-yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish Dasturi to'g'risida"gi hamda 2013-yil 17-aprelda qabul qilingan "2013-2016-yillarda mamlakatning barcha hududlarida xizmat ko'rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish yuzasidan qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi qarorlari³⁴ viloyatda xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda muhim omil bo'lmoqda. Joylarda aloqa,

³⁴ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 2012-yil 10-maydagi "2012-2016-yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish Dasturi to'g'risida"gi hamda 2013-yil 17-aprelda qabul qilingan "2013-2016-yillarda mamlakatning barcha hududlarida xizmat ko'rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish yuzasidan qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi qarorlari/ www.uza.uz

elektron axborot va telekommunikatsiya xizmatlari, transport, savdo, bank-moliya, sug'urta, qurilish, turizm, mehmonxona va maishiy xizmatlarni joriy etishga alohida e'tibor qaratilmoqda.



3.1.1-rasm. Xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish dasturi³⁵

2013-yilda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish dasturiga asosan 826 ta loyiha amalga oshirilib, 4417 yangi ish o'ri tashkil etish belgilangan. O'tgan davrda 775 ta xizmat ko'rsatish shahobchasi ishga tushdi. Natijada 3425 kishi ish o'rniga ega bo'ldi. Yil yakuniga qadar yana 125 ta xizmat ko'rsatish shahobchasi foydalanishga topshirilib, 1016 nafar mahalliy aholi ish bilan ta'minlanadi.

Zamonaviy turizm faoliyatini tashkil etuvchilaridan biri mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirishdir. Xizmatlar sifati - iste'molchilarning taxmin etiladigan yoki belgilangan ehtiyojlarini qondirish qobiliyatini aniqlaydigan xizmatlar tasniflarining majmuidir.

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifati - dam olish va sayohat qilish chog'ida turistlarning istak va ehtiyojlarini qondirish xususiyatiga ega bo'lgan xizmatlar to'plamini o'zida aks ettiradi. Mehmonxonalarda va turistik majmualarda xizmat ko'rsatish inson faoliyatining sohasi bo'lib, insonning dam olish, turizm, ish safarlari bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy-madaniy, informatsion, sog'lomlashtiruvchi va boshqa ehtiyojlarini ta'minlash bilan shug'ullanadi.

³⁵ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 2012-yil 10-maydagi "2012-2016-yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish Dasturi to'g'risida"gi hamda 2013-yil 17-aprelda qabul qilingan "2013-2016-yillarda mamlakatning barcha hududlarida xizmat ko'rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish yuzasidan qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi qarorlari/ www.uza.uz ma'lumotlari asosida muallif ishlanmasi

Shuningdek, mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirishda va servis xizmat ko'rsatish sohalarini yaxshilashda bevosita turistik firmalarining o'zni beqiyos ahamiyatga ega. Mamlakatimizda faoliyat yuritib kelayotgan turistik firmalar har yili o'tkaziladigan jaxon yarmarkalarida mamlakatimiz turizm salohiyatini namoyish etib kelmoqda. Shu orqali yurtimizning turizm salohiyati yildan-yilga oshib bormoqda. Shuningdek, mehmonxonalar faoliyati va ularda ko'rsatiladigan servis xizmatlari darajalari takomillashib bormoqda.



3.1.2-rasm. Xorazm viloyatida faoliyat yuritib kelayotgan tur firmalar soni³⁶

3.1.2-rasmga asosan, Xorazm viloyatida faoliyati yuritib kelayotgan turfirmalar sonini ko'rish mumkin. 2006-yilda 1 ta turistik firma faoliyat ko'rsatgan bo'lsa, 2013-yilga kelib, bu ko'rsatkich 9 tani tashkil etgan. Bu turistik firmalar orqali viloyatimiz turizm salohiyati va mehmonxonalar faoliyati jadal rivojlanmoqda.

Mehmonxona servisi mutaxassisi iste'molchilarga yuqori samarali xizmat ko'rsatadi, ularning mehmonxonalarda va turistik majmualarda yashashlari uchun qulay shart-sharoit yaratadi, xodimlarning ishini nazorat qiladi, mehmonxonalar va turistik majmualardagi nomerlarda tozalik va tartibning ta'minlanishini kuzatadi, ya'ni mehmonxona servisi sohasida barcha tashkiliy-koordinatsion vazifalarni bajaradi.

Respublikamizning mustaqil davlat sifatida jahon maydoniga chiqishi, yangi yo'nalishdagi, jumladan, servis va xizmat ko'rsatish sohasida yuqori darajada ishlay

³⁶ O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

oladigan mutaxassislarga talabni oshirdi. O'zbekiston iqtisodiyotining xalqaro miqyosga aylanish bozorimizda chet el mahsulotlarining, sarmoyalarning paydo bo'lishi va unga sharoit yaratish, shuningdek, servis sohasining zamonaviy usullarini rivojlantirish hisobiga amalga oshiriladi.

Ma'lumki, iqtisodiyotni erkinlashtirish va jamiyatni modernizatsiyalashga qaratilgan islohotlar mamlakat iqtisodiyotida chuqur tarkibiy o'zgarishlarga va nodavlat mulkiga asoslangan xususiy sektorning vujudga kelishiga sabab bo'ldi. Ularning asosiy qismi xizmat ko'rsatish sohasiga to'g'ri kelmoqda. O'zbekiston Respublikasining Prezidenti I.A.Karimovning 2011 yilning asosiy yakunlari va 2012 yilda O'zbekistonning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzasida ta'kidlaganidek, mamlakatimizda xizmat ko'rsatish va servis sohasi 2011 yilda jadal sur'atlar bilan rivojlanib, uning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 2000 yildagi 37 foiz o'rniga 50,5 foizni tashkil etdi. Yil davomida aloqa va axborotlashtirish xizmatlari hajmining 41,6 foizga o'sganini bugungi kun talablariga javob beradigan ijobiy tendensiya sifatida baholash lozim.

Mehmonxona xizmatlari ko'rsatishda hozirgi sharoitda mehmonxona biznesida raqobat muhiti shakllanmoqda. Bozor munosabatlarining murakkabligiga qaramay, O'zbekistonda bir qator turistik firmalar va mehmonxonalar tashkil etilib, ularning ko'pchiligi ma'lum vaqtdan so'ng, raqobatga dosh berolmay turizm bozoridan chiqib ketmoqda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, respublikada 2010 yilda 374 ta mehmonxona faoliyat ko'rsatgan bo'lsa, 2011 yilga kelib, ularning soni 254 tani tashkil qilgan. Shuningdek, turistik firmalar sonining kamayishi ham bu holni tasdiqlaydi.³⁷

Demak, mehmonxona xizmatlari, asosan turistlarni turar-joy bilan ta'minlashga qaratilgan turli xizmatlar ko'rsatuvchi iqtisodiy tarmoq hisoblanadi. Hozirgi paytda uning asosiy vazifasi xorijiy mamlakatlar fuqarolarini mamlakatga turist sifatida

³⁷ Vazirlar Mahkamasining "Turistik xizmatlarni rivojlantirish va eksportini oshirishda "O'zbekturizm" MK rahbariyati roli va mas'uliyati haqida"gi yig'ilishi materiallari. – T., 8-sentyabr, 2011 y.

tashrifini ta'minlab, turli xizmatlar ko'rsatish evaziga ularning mablag'larini iqtisodiyotga jalb qilishdan iborat.

Bugungi kun talabidagi zamonaviy mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish hajmini ko'paytirish, samaradorlik darajasini oshirish, ko'proq bepul va pullik qo'shimcha xizmatlarni yaratuvchi mehmonxonalar sirasiga respublikamizdagi yirik mehmonxonalar asosan Poytaxtimizda joylashgan bo'lib, bularga "O'zbekiston", "Inter-kontinental", "Shodlik-Palas", "Markaziy", "Sayohat" va "Dedeman Silk Road", yaqinda ishga tushirilgan "Grant Mir" va "Miran International" mehmonxonalarini kiritish mumkin. Mehmonxonaga keluvchi turistlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish, ularga turli xil qulayliklarni yaratib berish hamda ularning O'zbekistonda o'tkazgan vaqtlari qiziqarli va maroqli bo'lishini ko'zda tutgan holda, ular uchun turli xil madaniy dam olish tadbirlari, sayohatlarni uyushtirish va ko'pgina shu kabi maqsadlarda tadbirlar o'tkazilmoqda. Bunday mehmonxonalardan biri Toshkent "Markaziy" mehmonxonasi bo'lib, u bir qancha tashkilotlar bilan shartnomalar tuzgan. "Markaziy" mehmonxonasi respublikamizdagi xalqaro andozalarga muvofiq keluvchi mehmonxonalar qatoridan o'rin olgan. Mehmonxonada o'zining zamonaviy dizayni, shinam muhiti, ko'rsatadigan xizmatlari hamda o'rtacha narxlari bilan e'tiborni tortadi.

3.2. Mehmonxonalarda servis xizmatlari ko'rsatishning qiyosiy tahlili

Prezidentimiz I.A.Karimov rahnamoligida mamlakatimizda sayyohlik infratuzilmasini yanada rivojlantirish, O'zbekistonning sayyohlik salohiyatini xorijda keng targ'ib etish, uning zamonaviy mehmonxonalarni shakllantirish borasida keng ko'lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Yurtimizga kelayotgan sayyohlar soni yildan-yilga ko'payib bormoqda. Bugungi kunda mamlakatimizda besh yuzdan ziyod mehmonxonada, sayyohlik bazasi va kempinglar, uch yuzdan ortiq sayyohlik kompaniyasi faoliyat yuritmoqda.

Sayyohlarga xizmat ko'rsatish 2012-yilga nisbatan 16 foiz, xizmatlar eksporti esa 20 foiz o'sgan. Mamlakatimizga, xususan, Toshkent viloyatiga kelib-ketuvchi sayyohlar yildan-yilga ko'paymoqda. Shuni hisobga olgan holda, bu yerdagi mavjud

infratuzilmani yanada rivojlantirish, ko'rsatilayotgan xizmatlar turini kengaytirish hamda sifatini oshirish chora-tadbirlari ko'rilmoqda.

Yuqoridagi fikrlardan kelib chiqqan holda, davlat talabi darajasidagi zamonaviy servis xizmatlar hajmini respublikamizdagi to'rt yulduzli mehmonxonalardan poytaxtdagi "WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi va Xorazm viloyatining Urganch shahrida joylashgan "Xorazm Palas" mehmonxonalarini qiyosiy tahlili asnosida ko'rib o'tamiz.

WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi 4 yulduzli mehmonxonalardan biri bo'lib, 2003-yilning may oyidan o'z faoliyatini boshlagan. U O'zbekiston poytaxti Toshkent shahrining poytaxti qoq markazida joylashgan bo'lib, undan aeroportgacha bo'lgan masofani 15 daqiqani tashkil qiladi.

WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasidagi oliy darajadali xizmat ko'rsatish shuningdek, qulaylik mijozlarning ish yuzasidan bo'ladigan uchrashuvlarni muvofaqqiyatli o'tkazishni va yaxshi hordiq chiqarishni ta'minlaydi. Mehmonxonada kafe, bar tungi klub va konditer mahsulotlari bilan savdo qiluvchi shahobchalar mavjud.

WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi juda qulay va muhtasham mebellar, kishini o'ziga jalb qiladigan bezaklar bilan jihozlangan 206 ta nomerga ega. Shulardan, 100 tasi lyuks, 98 tasi yarim lyuks, 2 ta kichik hajmdagi lyuks, 5 ta katta hajmdagi lyuks va 1 ta prezidentlik apartament. Har bir nomer zamonaviy mehmonxona biznesi talablariga to'liq javob beruvchi jihozlar bilan jihozlangan.³⁸

Keng va shinam marmardan ishlangan vannasi, jakuzilari, chiroyli, ozoda, shinam xonalari mijozlar uchun yaratilgan barcha xizmatlari bilan boshqa mehmonxonalardan ajralib turadi. Mehmonxonaga tashrif buyurgan har bir mijoz mehmonxoaning zamon talablari asosidagi servis xizmatlari shinamligi va qulayligidan mamnun holda ketishi kafolatlanadi.

³⁸ www.Dedeman.uz

Mehmonxonada katta mijozlar salomatligiga qanday e'tibor qaratilsa, bolajonlar uchun ham shunday qulaylik yaratilgan. Mehmonxona tarkibida o'zining lazzatli taomlari bilan mashhur bo'lgan 2 ta restoran mavjud bo'lib, ular "Turkuaz" va "Garden bar pul & restoran" nomi ostida faoliyat yuritadi. Shuningdek, mehmonxonada "Opera" bari ham mavjud.

"Turkuaz" restoranida mohir oshpazlar kuniga 24 soat o'zining turk oshxonasi asosida tayyorlanadigan lazzatli taomlarini taklif etadilar. Opera kafesi o'zining sokinligi ajoyibligi bilan mijozning yaxshi hordiq olishida qulaylik yaratadi. Kafeda taklif etiladigan turkcha nonushta va ichimliklar mijozni haqiqiy turk sultonlaridek his qilishlariga sharoit yaratadi.

Mavsumiy "Garden bar pul & restaran"i esa o'zining jaxon taomlarini tayyorlashi va yuksak darajadagi servis xizmatlari bilan ajralib turadi. WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi ning benihoya go'zal binosi, markazda joylashganligi, nomerlar qulay va shinamligi, zamonviy servis xizmatlar ko'rsatilishi bilan poytaxtdagi eng yuksak darajadagi mehmonxonalardan sanaladi.

Shuningdek, mehmonxonada sog'lomlashtiruvchi "Life Style" markazi sport bilan shug'ullanish va hordiq chiqarish uchun mo'ljallangan bo'lib, yuqori darajadagi qulayliklarga ega bo'lgan quyidagi xizmatlarni ko'rsatadi:

- xalqaro qo'ng'iroqlar xizmati;
- kiyimlarni tozalash va dazmollash xizmati;
- tibbiy yordam ko'rsatish punkti;
- restoran xizmati;
- kechki bar xizmati;
- komputer ijara xizmati;
- internet WI-FI xizmati;
- konferensiya zali xizmati;
- sauna xizmati;
- yozgi baseyn xizmati;
- valyuta ayriboshlash punkti;
- buyumlarni saqlash xizmati;

- avia bilet bilan ta'minlash xizmati;
- avtomobillarni yuvish xizmati;
- transport xizmati;
- gid tarjomon xizmati (fransuz tili, ingliz tili, nemis tili va yapon tillari

bo'yicha)

- ochiq va yopiq basseyn;
- massaj xonasi;
- trenajor zallari
- 24 soat xona xizmati;

Bundan tashqari, mehmonxona turli xil ko'rinishdagi konferensiya zallari va ish yuzasidan uchrashuvlar o'tkazish uchun ham barcha qulayliklarga ega. Mehmonxonada 4 ta konferensiya zali va "Buyuk ipak yo'li" deb nomlanuvchi kata banket zaliga ega. banket zali bir vaqtning o'zida 750 mijozga xizmat ko'rsatadi.

WYDNAM HOUSE ("Dedeman Silk Road") mehmonxonasi quyidagi qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatadi:

- Turistik agentlik;
- Biznes markaz;
- Kimyoviy tozalash;
- Valyuta ayrboshlash shahobchasi;
- Butik va suviner sovg'alar shahobchasi;
- Go'zallik saloni;
- Ochiq avtomobil qo'yish maydonchasi

Mehmonxona barcha qulayliklarga ega bo'lgan 206 ta nomerdan tashkil topgan.

Mehmonxona nomerlarda ko'rsatiladigan xizmatlar:

- konditsioner;
- xona xaroratini tekshirish;
- stol va stullar;
- mini bar;
- telefon ;
- yotoq anjomlari ;

- qo‘shimcha sochiqlar ;
- vanna;
- dush;
- fen;
- sputnikli televizor ;
- shovqindan saqlovchi maxsus oyna;
- seyf;
- internet xizmati;

Mehmonxona mijozlari nonushtasiga har xil turdagi mevalar va meva sharbatlari, sut va go‘sh t mahsulotlari, tuxum va quymoqlar taklif qilinadi. Mijozlar tabidan kelib chiqib, kechki ovqatni tayyorlanish jarayoni mijozlar ko‘z oldida bo‘lishi mumkin. Shuningdek, mijozlar restoranda bir vaqtning o‘zida ham ovqatlanib, ham jonli ijrodagi qo‘shiqlardan bahramand bo‘lishlari mumkin. WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasida bir marta mehmon bo‘lgan mijoz yana shu mehmonxonaga tashrif buyurishni hohlaydi.

3.2.1-jadval

WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road)mehmonxonasi nomer fondining tuzilishi³⁹

Nomer turi	Ovqatlanish turi	Nomerlar narxi
Bir o‘rinli lyuks	Shved stoli	140 \$
Bir o‘rinli standart	Nonushta	120 \$
Ikki o‘rinli lyuks	Shved stoli	150 \$
Ikki o‘rinli standart	Nonushta	128 \$
Uch o‘rinli lyuks	Shved stoli	160 \$
Uch o‘rinli standart	Nonushta	135 \$
Prezidentlik apartamenti	Shved stoli	625 \$

3.2.1-jadvaliga asosan, nomerlarga belgilangan narxlarini ko‘rishimiz mumkin. mehmonxonada nomerlar narxi mijozlarga ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlarni hisobga olgan holda belgilangan. Mehmonxonadagi prezidentlik apartament nomeri mavjudligi mehmonxona nufuzini yanada oshiradi.mehmonxonaning nomerlarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar mehmonxona mijozlarini ko‘proq qolishining davomiyligini ta’minlaydi.

³⁹ ³⁹ www.Dedeman.uz ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

Ana shunday mehmonxonalardan biri viloyatimizda “Xorazm Palas” mehmonxonasi faoliyat yuritmoqda. “Xorazm Palas” mehmonxonasi zamonaviy “to‘rt yulduzli” toifaga kiruvchi mehmonxona hisoblanadi. “Xorazm Palas” mehmonxonasi eng avvalo 2002-yil iyun oyida faoliyat yurita boshlagan. “Xorazm Palas” mehmonxonasi mijozlar uchun hamma ehtiyojlarni barcha turdagi xizmatlarni taklif qiladi. “Xorazm Palas” mehmonxonasi shahar markazida joylashgan bo‘lib, aeroportdan mehmonxonagacha bo‘lgan masofa 10 daqiqani tashkil etadi. O‘zbekistonning “Ochiq osmon ostidagi muzeyi” deb ta’riflanuvchi Xiva tarixiy markazigacha bo‘lga masofa 25 daqiqani tashkil etadi.

Xorazm azal-azaldan o‘zining mehmondo‘stligi, yuqori sifatli mukammal xizmatlar, tarixiy shaharlari va tarixiy obidalari bilan jahonda dong taratgan. “Xorazm Palas” mehmonxonasi tarkibidagi ochiq basseyn, sauna, fitness-markaz, tennis kort, qulay bar, restoran, zamonaviy texnologiyalar bilan jihozlangan katta yuz kishilik konferensiya zali yoki kichik o‘n ikki kishilik biznes markazi mavjudligi nafaqat turistlar uchun balki, mamlakat ishbiarmonlari uchun ham juda qulaydir. Shu jumladan mehmonxonada qirq besh o‘rinlik avtobus xizmatini ham o‘z ichiga oladi.

“Xorazm Palas” mehmonxonasi xalqaro klassifikatsiyasi bo‘yicha “to‘rt yulduzli” bo‘lib, mehmonxonada 103 ta xona, shulardan: 64 tasi SGL, 18 tasi TWN, 19 tasi RBL va 2 tasi apartamentdan iborat. Shuningdek, har bitta xonalarda konditsioner, xalqaro telefon, televizor, mini bar, vanna, soch quritgich va boshqa qo‘shimcha narsalar bilan jihozlangan. “Xorazm Palas” mehmonxonasidagi barcha ikki kishilik xonalar va apartmentlar vanna va kichik dush bilan ta’minlangan.⁴⁰

Hozirgi kunda “Xorazm Palas” mehmonxonasi o‘zining shinamligi, yuqori sifatli xizmat ko‘rsatishi bilan boshqa mehmonxonalardan ajralib turadi. “Xorazm Palas” mehmonxonasi yuqori sifatli tozalash sistemasiga va azonlangan suviga ega. Quyida O‘zbekiston jamoalari va professional sport yo‘nalishidagi mehmonlar yashashi maxsus baholar keltirilgan. Baholar Yevropada (E) nonushta puli

⁴⁰ www.khorezmPalas.uz

qo‘shilgan holda yozilgan. Qo‘shimcha xizmatlar uchun ko‘rsatilgan baholar quyidagicha belgilangan:

- gid xizmati –5 € (soatiga), -sauna – 6 € (soatiga, 5 kishilik)
- djakuzi – 10 € (1 soat, 5 kishilik), -tennis kord – 2,5 € (soatiga)

Ochiq basseyn mehmonxonada yashayotgan mehmonlar uchun bepul. Tennis maydonchasi ham shular jumlasidandir. “Xorazm Palas” mehmonxonasida qo‘shimcha xizmatlar bo‘yicha quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

- 24 soat xona xizmati;
- xalqaro qo‘ng‘iroqlar xizmati;
- kiyimlarni tozalash va dazmollash xizmati;
- tibbiy yordam ko‘rsatish punkti;
- restoran xizmati;
- kechki bar xizmati;
- komputer ijara xizmati;
- internet xizmati;
- konferensiya zali xizmati;
- sauna xizmati;
- yozgi baseyn xizmati;
- valyuta ayriboshlash punkti;
- buyumlarni saqlash xizmati;
- avia bilet bilan ta‘minlash xizmati;
- avtomobillarni yuvish xizmati;
- transport xizmati;
- gid tarjimon xizmati (fransuz tili, ingliz tili, nemis tili va yapon tillari bo‘yicha);

“XorazmPalas“ mehmonxonasi tarkibidagi biznes markaz ham mavjud. Biznes markazda asosan operativniy hujjatlardan nusxa ko‘chirish, faks orqali kirish va aloqalarini amalga oshirish, o‘zlari uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlarni yuqori tezlik bilan “ Wi – Fi “ internetdan foydalanish imkoniyatlari yaratilgan.

Biznes markazi o'z ichiga eng zamonaviy, yuqori sifatli texnika va kommunikatsiya vositalari bilan to'la va sifatli jihozlanganligi bilan diqqatga sazovor. Shuningdek, biznes markazda uncha katta bo'lmagan seminarlar, treninglar va ish yuzasidan uchrashuvlar o'tkazish uchun juda qulay markaz hisoblanadi. Shuningdek, mehmonxona tarkibida turistlarni jalb qilish uchun hamma qulayliklarga ega bo'lgan konferensiya zallari mavjud.

Konferensiya zallari 100 kishiga mo'ljallangan bo'lib, mijoz xohishidan kelib chiqqan holda konferensiya zallarini turli xil ko'rinishda tuzib berish xizmatlari ham ko'rsatiladi. Konferensiya zallari katta ekran, videotexnika, mikrofon, markerniy doska va boshqa vositalar bilan ta'minlangan. "Xorazm Palas" mehmonxonasi konferensiya zallarini ijaraga olish turli kecha va bazmlarni hamda ish yuzasidan uchrashuvlarni o'tkazishga juda qulaydir.

Konferensiya zali jihozlarining joylashishi quyidagicha:

-aylanasimon stol – 60 kishilik

-teotralniy stol – 100 kishilik

-klass – 40 kishilik

Konferensiya zalini kelishilgan holda ijaraga olish mumkin. "Xorazm Palas" mehmonxonasi xalqaro klassifikatsiya bo'yicha "to'rt yulduzli" bo'lib, mehmonxonada 103 ta xona, shulardan: 64 tasi SGL, 18 tasi TWN, 19 tasi RBL va 2 tasi apartamentdan iborat. Shuningdek, har bitta xonalarda konditsioner, xalqaro telefon, televizor, mini bar, vanna, soch quritgich va boshqa qo'shimcha narsalar bilan jihozlangan. "Xorazm Palas" mehmonxonasidagi barcha ikki kishilik xonalar va apartamentlar vanna va kichik dush bilan ta'minlangan.⁴¹

Nomerlar uchun to'lovlar: pul o'tkazish, naqd to'lov, kredit kartochkalar (Visa, Master Card). Narxlar quyidagi valyutalar asosida amalgam oshiriladi: (USD, EUR, RUB, UZB). O'lik mavsumdagi narxlar: 15 iyundan 15 avgustgacha, 15 noyabrdan 31 dekabrgacha. 2014-yilda 15 iyundan 15 noyabrgacha.

⁴¹ www.khorezmPalas.uz

3.2.2-jadval

“Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlar fondini o‘lik mavsumdagi qiymati⁴²

NOMERLAR TURI	NARXLAR (\$) (Nonushta bilan birga)
Standard Single Room	60 \$
Standard Double Room	96 \$
Standard Room Dbl. of Sgl. use	78 \$
Apartment Sgl	184 \$

Kuchli mavsumdagi narxlar: 15 martdan 15 iyungacha 15 avgustdan 15 noyabrgacha 2015-yilning 15 martdan 2016-yilning 15 martigacha

3.2.3-jadval

“Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlar fondini mavsumdagi qiymati⁴³

NOMERLAR TURI	NARXLAR (\$) (Nonushta bilan birga)
Standard Single Room	84 \$
Standard Double Room	115 \$
Standard Room Dbl. of Sgl. Use	102 \$
Apartment Sgl	218.5 \$

3.2.3-jadvalga asosan, “Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlar fondining mavsum paytidagi baholanish darajasi ko‘rsatilgan.

3.2.4-jadval

“Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlarini xorijlik va mahalliy turistlar uchun belgilangan qiymati⁴⁴

“Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlar fondi	Narxlari (xorijliklar uchun)	Narxlari (O‘zbekiston fuqarolari uchun)
Standart sigle room	37 €	30 €
Standart double room	54 €	42 €
Lyuks	100 €	80 €

3.2.4-jadvalga asosan, “Xorazm Palas” mehmonxonasining nomerlarini baholanish darajasi berilgan bo‘lib, mehmonxonaning xorijlik va ichki mijozlari uchun belgilangan narxlari ko‘rsatilgan. 2014 –yilda “Xorazm Palas” mehmonxonasiga 4500 ta turist ro‘yhatdan o‘tgan. 2015 – yilda “Xorazm Palas” mehmonxonasiga 5000 ta turist ro‘yhatdan o‘tgan. “Xorazm Palas” mehmonxonasida 75 ta hodim faoliyat ko‘rsatadi. “Xorazm Palas” mehmonxonasi

^{42 43 44} www.khorezmPalas.uz ma’lumotlari asosida muallif ishlanmalari

hozirgi paytda 8 ta bo‘limdan iborat. Shundan asosiylari mehmonxona xizmat bo‘limi, umumiy ovqatlanish bo‘limi, xo‘jalik bo‘limi, muhandislik bo‘limi va h.z

Mehmonxona nomerlarida ko‘rsatiladigan xizmatlar:

- konditsioner;
- xona xaroratini tekshirish;
- stol va stullar;
- mini bar;
- telefon;
- yotoq anjomlari;
- qo‘shimcha sochiqlar;
- vanna;
- dush;
- fen;
- sputnikli televizor ;
- shovqindan saqlovchi maxsus oyna;
- seyf.

“Xorazm Palas” mehmonxonasida mijozlar bilan ishlashda hodimlarining madaniyatli bo‘lishi hamda xizmatlarini tez fursat ichida bajarilishi yo‘lga qo‘yilgan. “Xorazm Palas” mehmonxonasi asosan shahar markazida joylashgan bo‘lib, mehmonxonadan airoportgacha 15 daqiqalik masofani egallaydi. “Xorazm Palas” mehmonxonasidan temir yo‘l vokzaligacha 2 km, airoportgacha 5 km, turistik shahar bo‘lgan Xivagacha 28 km masofani tashkil etadi. Bu turistlarga tez fursatli xizmat ko‘rsatishda yaxshi imkoniyat yaratadi.

Shuningdek, mijozlarni dam olishida asosiy o‘rin tutuvchi nomerlarning shinamligi va unda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlarning mavjudligi “Xorazm Palas” mehmonxonasini obro‘sini oshiradi. “Xorazm Palas” mehmonxonasida ham turistlar uchun barcha sharoitlar yaratilgan bo‘lsa-da narxlari viloyatdagi boshqa mehmonxonalarga nisbatan ancha qimmat turadi.

Mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishning qiyosiy tahlili⁴³

№	Xizmat ko‘rsatish darajasi	WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasi	“Xorazm Palace” mehmonxonasi
1.	Joylangan o‘rni	Poytaxt markazida	Viloyat markazida
2.	Qavatlilik darajasi	To‘qqiz qavat	Ikki qavat
3.	Yulduzlik darajasi	4 yulduz	4 yulduz
4.	Nomerlar hajmi	206 ta	103 ta
5.	Lyuks nomerlar soni	100 ta	50 ta
6.	Yarim lyuks	98 ta	49 ta
7.	Katta hajmdagi lyuks	5 ta	-
8.	Apartament	1 ta	2 ta
9.	Apartamentlik darajasi	Oddiy	Prezidentlik
10.	Nomerlarning eng yuqori narxi	463.32 €	100 €
11.	Restoran	2 ta	1 ta
12.	Restoran xizmati	24 soatlik	12 soatlik
13.	Kafe	-	1 ta
14.	Konferensiya zal	500 kishilik	100 kishilik
15.	Banket zali	750 kishilik	400 kishilik
16.	Avtomobil qo‘yish maydoni	mavjud	-
17.	Turagentlik xizmati	mavjud	-
18.	Butiklar	3 ta	-
19.	Suviner sovg‘alar do‘koni	1 ta	-
20.	Restoranda jonli ijrodagi musiqa	Mavjud	-
21.	Tungi club	1 ta	-
22.	Bonuslar	Mavjud	-
23.	Bonuslar hajmi	Yiliga 2 marta	-

3.2.5-jadvalda mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishning qiyosiy tahlili ko‘rsatib o‘tilgan. Bu jadvalda asosan WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasi va “Xorazm Palas” mehmonxonalari qiyosiy tahlil qilingan bo‘lib, bu mehmonxonalarni tarkibidagi qo‘shimcha xizmatlar mavjudlik darajasi ko‘rib chiqilgan. WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasi asosan poytaxt markazida joylashgan, qavatlilik darajasi 9 qavatni

⁴³ www.Dedeman.uz va www.khorezmPalas.uz ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

tashkil qiladi. “Xorazm palas” mehmonxonasi viloyat markazida joylashgan. WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasi 206 ta o‘ringa ega bo‘lib, shulardan 100 tasi, 98 tasi yarim lyuks, 2 ta kichik hajmdagi lyuks, 5 ta katta hajmdagi lyuks va 1 ta prezidentlik apartament.

Har bir nomer zamonaviy mehmonxonona biznesi talablariga to‘liq javob beruvchi jihozlar bilan jihozlangan. 103 ta xona, shulardan: 64 tasi SGL, 18 tasi TWN, 19 tasi RBL va 2 tasi apartamentdan iborat. Shuningdek, har bitta xonalarda konditsioner, xalqaro telefon, televizor, mini bar, vanna, soch quritgich va boshqa qo‘shimcha narsalar bilan jihozlangan. “Xorazm Palas” mehmonxonasidagi barcha ikki kishilik xonalar va apartamentlar vanna va kichik dush bilan ta‘minlangan. Mehmonxonaning eng qimmat nomeri 625 \$ tashkil qiluvchi prezidentlik apartament nomeridir.

“Xorazm palas” mehmonxonasining eng qimmat nomeri 218.5 \$ tashkil qiluvchi apartament nomeridir. WYDNAM HOUSE (“Dedeman Silk Road”) mehmonxonasida 2 ta restoran, 1ta kafe, va 1ta tungi klub faoliyat ko‘rsatadi. restoranda o‘tirgan mijozlar ovqatlanish bilan birga, jonli ijrodagi kuy va qo‘shiqlardan bahramand bo‘lishadi. “Xorazm palas” mehmonxonasida esa 1 ta restoran faoliyat yuritadi. Shuningdek, mehmonxonada mijozlar uchun butiklar va suvinerlar shahobchalari mavjud.

Bulardan tashqari, mehmonxonada har yili 2 marotaba mijozlar uchun bonuslar o‘tkaziladi. Bu bonuslar asosan, mavsum bo‘lmagan paytda o‘tkaziladi. Bonuslar tarkibi: 50 000 so‘m pulga xoxlagan miqdorda ovqatlanish (1 kishi hisobida) bonus vaqti ertalabki soat 9.00-16.00 gacha; mehmonxonada nikoh to‘yi, tug‘ilgan kun va boshqa banket xizmatlarini o‘tkazgan mijozga nomerning bir kunlik haqi bepul. “Xorazm palas” mehmonxonasida butiklar tashkil qilinmagan, lekin kelgusi yilda tashkil qilinishi rejalashtirilmoqda.

3.3. “Mirza Boshi” mehmonxonasida zamonaviy servis xizmatlari ko‘rsatishni takomillashtirish yo‘llari

Mustaqillik va iqtisodiy faollikning muhim shakli bo‘lmish tadbirkorlik respublikamizda ish bilan bandlik va aholi farovonligini oshirishda muhim omil bo‘lib kelmoqda. Tadbirkorlikning davlat tomonidan qo‘llab – quvvatlanishi bir

necha yillar mobaynida maslahatlar berish moliyaviy yordam ko'rsatish yoki soliqlar to'lashda tadbirkorlik uchun ma'lum bir imtiyozlar berilishida aks etmoqda.

Mamlakatimizda tadbirkorlikga asoslangan iqtisodiyotning shakllanganligiga endi 20 yildan oshganligiga qaramay tadbirkorlik turlarining ortishi va rivojlanishi uchun hukumatimiz tomonidan huquqiy baza yaratildi. Bu tadbirkorlik turlaridan biri bo'lgan oilaviy tadbirkorlik zaminida asrlar davomida shakllanib avloddan – avlodga meros bo'lib kelmoqda. Oilaviy tadbirkorlik asosan hunarmandchilik sohasida ko'zga tashlanadi.

Ko'pgina rivojlangan mamlakatlarda turistik firmlarning kata qismi oilaviy tadbirkorlik asosida tashkil etilgan. Qolaversa, ular tomonidan ishlab mahsulot va xizmatlar mamlakat YaIM ning yarmini tashkil etadi va ish bilan band aholining kata qismi ushbu sohada band sanaladi. Mamlakatimizda ham oilaviy tadbirkorlik eng maqbul rivojlanish yo'li ekanligini hisobga olib, rivojlangan mamlakatlarda oilaviy tadbirkorlikning o'rnini qay darajada ekanligini tahlil qilishni maqsadga muvofiq deb topdik.

Yevropa mamlakatlari ichida yetakchilaridan sanalgan Germaniya davlatida kichik va o'rta firmalarning 95 % i oilaviy tadbirkorlik hisoblanadi.⁴⁴ Ular YaMM yarmini shakllantiradi va ish band aholining 60 % i shu sohada mehnat qilishadi. Bunday firmalar ko'pincha avloddan – avlodga meros bo'lib o'tadi, hattoki, ulardan ayrimlari yirik transmilliy koorportsiyalar darajasiga yetganlar.

Bunga misol qilib, Class, Knauf yoki Herrenknecht kompaniyalarini olishimiz mumkin. Biznesga ma'suliyatli munosabat bunday kompaniyalarning raqobatga chidamliligini oshiradi. Bunday holat 2009-2011 yillarda bo'lib o'tgan inqiroz paytida juda yaxshi ko'zga tashlandi.

Aynan oilaviy korxonalar Germaniyaning oilaviy korxonalariga qaraganda ishlab chiqarish va moliyaviy ko'rsatkichlarini yaxshiroq holatda saqlab

⁴⁴ Baybekov A.A. „Rivojlangan mamlakatlarda oilaviy tadbirkorlik asosida turizm sanoatini rivojlanishi mavzusidagi ilmiy maqolasi,“ O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari” Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami – Toshkent .2012 18 b

qoldilar. Germaniyalik mutaxassislarning fikriga ko'ra, oilaviy tadbirkorlikning yana bir muhim xususiyatlaridan biri bu uning demarkazlashuvi va aktivlarni mintaqalar bo'ylab joylashtirishi sanaladi. Bu o'z navbatida ijtimoiy vazifaning bajarilishiga olib keladi.

Oilaviy tadbirkorlik boshqa rivojlangan mamlakatlarda ham keng rivoj topgan. Masalan, AQSHda bunday firmalarning soni 15 mln. ni tashkil etadi. Xususan ular hodimlarga beriladigan ish haqini iqtisod qilish maqsadida tashkil etiladi. Bunga sabab Yevropa va Amerika mamlakatlarida yollanma mehnat baxosi ochilgan tashkilot uchun og'ir sanaladi.

Oilaviy tadbirkorlikni G'arbda shartli ravishda ikki kategoriyaga ajratish mumkin. Birinchisi – faqatgina qarindoshlar ishlaydigan bir oila tadbirkorligi. Bunday kompaniyalarda ko'pincha aniq lavozim darajalari, nerarxiya darajalari va bo'ysunish tuzilmasi mavjud emas. Aytaylik, kichkina do'konda ota – rahbar va bir vaqtda haydovchi, ona – buxgalter va ta'minotchi, qizi – sotuvchi va marketolog.

Ikkinchi kategoriya – bir necha qarindosh qo'shma faoliyatiga qaratilgan. Bu, qoidaga ko'ra, aniq bo'ysunish tuzilmasiga ega mustahkam kompaniyalar sanalib, bunda qarindoshlarning bir qismi rahbarlar, ikkinchi qismi bo'ysunuvchi hodimlarga aylanadi. Agar bunday korxonalar oilalararo va ruhiy qarama – qarshiliklarni yenga olsa dunyo tan olgan yirik oilaviy korporatsiya va holdinglar darajasigach o'sishi mumkin. Bunga klassik misol qilib, fransuz kompaniyasi “Pejo” ni olishimiz mumkin. Hozirga kelib bu kompaniyada 200 ming atrofida ishchi mehnat qilmoqda.⁴⁵

Oilaviy tadbirkorlik milliy iqtisodiyotning asosi sifatida rivojlanib kelmoqda. Bundan xulosa qilish mumkinki, oilaviy tadbirkorlik rivojlanishi uchun nafaqat shakl balki, oilaviy qadryat va urf odatlarni o'z ichiga olgan biznes tashabbuskorlik ham bo'lishi kerak. Shundan kelib chiqqan holda, bunday mehmonxonalar faoliyatini o'rganish va ularni aniqlash va ular faoliyatini keng ommaga tadbiq qilish bugungi kunning eng dolzarb masalalaridan biridir.

⁴⁵ Baybekov A.A. „Rivojlangan mamlakatlarda oilaviy tadbirkorlik asosida turizm sanoatini rivojlanishi mavzusidagi ilmiy maqolasi,“ O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari“ Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami – Toshkent .2012 18 b

Shu nuqtai nazardan kelib chiqib biz quyida oilaviy tadbirkorlik asosida tashkil etilgan Mirza Boshi mehmonxonasi faoliyatini o'rganish va tahlil qilishni maqsadga muvofiq deb bildik.

“Mirza Boshi” xususiy firmasi 2001-yil 5-iyunda tashkil topgan. “Mirza Boshi” mehmonxonasi Feruz adabiy muhiti shuningdek, milliy uyg'nish davrining buyuk ijodkorlaridan biri shoir va musiqashunos Muhammad Rahimxon II davrida “Mirza Boshi” lavozimida ishlagan Komil Xorazmiy nomi bilan ataladi.

“Mirza Boshi” mehmonxonasining rahbari Z.Abdullayeva o'zining bobokaloni bo'lmish Komil Xorazmiy nomini ulug'lab va uni abadiylashtirish maqsadida barpo etdi. Ushbu mehmonxona yurtimizning ko'xna va navqiron Xiva shahri, undagi qadimiy va madaniy yodgorliklar shuningdek, o'zbekona mehmondo'stlikni xorijiy sayyohlarga tanitish maqsadida o'zida milliy qadryatlar va urf- odatlarni mujassam etgan mehmonxona va ovqatlanish shahobchasini ochadi.

Hozirgi kunda mehmonxonaga tashrif buyuruvchi sayyohlarni asosini xorijliklar jumladan, Italiya, Germaniya, Ispaniya, Fransiya, Yaponiyadan tashrif buyurayotgan mehmonlar tashkil etadi.

Mehmonxonaning joylashgan maydoni “Ichan qal'a”ning qoq markazida joylashganligi shuningdek, sayyohlarga ko'rsatilayotgan servis xizmatlarining yuqori sifatli o'zbekona ruhda ekanligi xususan, Xorazm va Xiva milliy taomlarning yuqori mahorat bilan tayyorlanishi sayyohlarning hajmining oshishi va bo'lishning davomiyligini ta'minlamoqda.

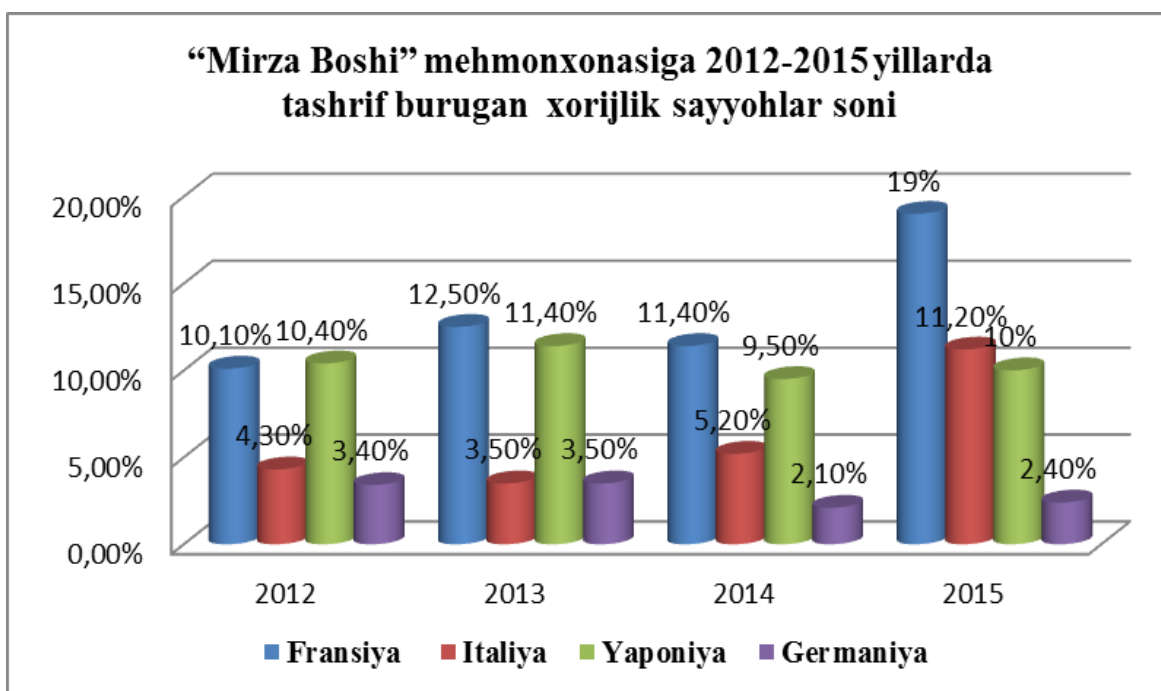
3.3.3-jadval

2001-2010 yillarda “Mirza Boshi” xususiy firmasi amalga oshirilgan ishlar yuzasidan hisobot⁴⁶

№	Yil	O`rinlar soni					Davlat mukofoti bilan taqdir-langani xodimlar	Ko`rsatilgan xizmatlar xajmi	Sayyohlar soni
		1 o`rin	2 o`rin	3 o`rin	Lyuks	Apt			
1	2006								
2	2007	2	6	1	-	-	-	633,4	136
3	2008	2	6	1	-	-	-	2354	179
4	2009	2	6	1	-	-	-	1962	197
5	2010	2	6	1	-	-	-	1830	376
6	2011	2	6	1	-	-	-	4930	527
7	2012	2	9	1	-	-	-	8150	391
8	2013	2	9	1	-	-	-	11865,7	639
9	2014	2	9	1	-	-	Abdullaeva Zaynab	11048,8	846
10	2015	2	9	1	-	-	-	23330,3	1021

Yuqoridagi jadvalda “Mirza Boshi” mehmonxonasining sayyohlar soni va ularga ko`rsatilgan xizmatlar hajmining o`n yillik o`sinh sur`atlari ko`rsatilgan. Mehmonxonaning yildan – yilga sayyohlar oqimining ko`payishi xizmat ko`rsatish darajalarining oshishiga xizmat qilgan. 2000-yilda xizmatlar xajmi 633,4% ni tashkil qilgan bo`lsa, 2010-yilga kelib bu ko`rsatkich 23330,3% ni tashkil qildi. 2000-yilda xorijlik sayyohlar soni 136 ta, 2010-yilda bu ko`rsatkich 458 taga yetdi. Sayyohlarning yillik o`sinh sur`ati 3,3 barobargacha oshgan.

⁴⁶ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma`lumotlari asosida muallif ishlanmasi



3.3.1-rasm. 2012-2015 yillar bo‘yicha . “Mirza Boshi” mehmonxonasiga tashrif buyurgan xorijlik sayyohlar sonining o‘shish dinamikasi ⁴⁷

Ushbu rasmdan ko‘rish mumkinki, “Mirza Boshi“ mehmonxonasining sayyohlar soni bo‘yicha o‘shish sur‘atlari yildan-yilga oshib bormoqda. Asosan mehmonxonaga tashrif buyuruvchi sayyohlar soni bo‘yicha eng ilg‘or mamlakatlar Fransiya, Italiya, Yaponiya va Germaniya hisoblanadi. Bular ichida kelish oqimi va bo‘lishning davomiyligi bo‘yicha Fransiya yetakchilik qilmoqda. Bu ko‘rsatkich 2010-yilda 10,1% ni tashkil qilgan bo‘lsa, 2013-yilga kelib, bu ko‘rsatkich 19 % ni tashkil qildi. Uch yillik o‘shish hajmi salkam 1,9 barobarga ortdi.

“Mirza Boshi“ mehmonxonasining boshqa mehmonxonalardan ustuvor jihatlari:

- mehmonxona hodimlari jumladan, ofitsiantlarning sayyohlarga yuqori darajada sifatli xizmat ko‘rsatishi ko‘rsatishi bilan birga mehmonlar bilan xorijiy tilda muloqot qila olish qobiliyatiga ega ekanligi;
- mehmonxonada xizmat ko‘rsatuvchi hodimlarning barchasi milliy liboslarda bo‘lishi va sayyohlar bilan xushmuomalada bo‘lishi;

⁴⁷ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

- stol servirovkasida ham milliylik ham xorij tajribasi uyg'unlashtirilgan ekanligi;

- mehmonxonada sayyohlarga yanada qulaylik yaratish maqsadida qo'shimcha gidlik xizmati joriy qilinganligi;

- mehmonxona dizaynida milliy urf-odatlar, sharqona madaniyatni va zamonaviylikni o'zida mujassam etganligi shular jumlasidandir.

“Mirza Boshi” xususiy firmasining tarkibidagi nomerlar turi va uning narxlanishi quyidagicha belginlangan.

3.3.4-jadval

“Mirza Boshi” mehmonxonasining nomerlar fondining tuzilishi⁴⁸

Nomerlar turi	Nomerlar narxi
Single room	20 \$
Double room	35 \$
Triple room	55 \$

3.3.4-jadvalga asosan, “Mirza Boshi” mehmonxonasining nomerlar fondining tuzilishi ya'ni bir kishilik ikki va uch kishilik lyuks nmerlar bahosi ko'rsatib o'tilgan.

Yuqoridagilardan tashqari, mehmonxonada sayyohlarga ko'rsatiladigan xizmatlar o'z ichiga quyidagilarni oladi:

- internet wi-fi tarmog'ining mavjudligi;

- fax xizmati;

- xavo yo'llari vat emir yo'llariga chiptalarni buyurtma qilish xizmati;

- sayyohlar uchun transport xizmati;

- gid xizmati (ingliz, fransuz, nemis, rus, italian, ispanva yapon tillari);

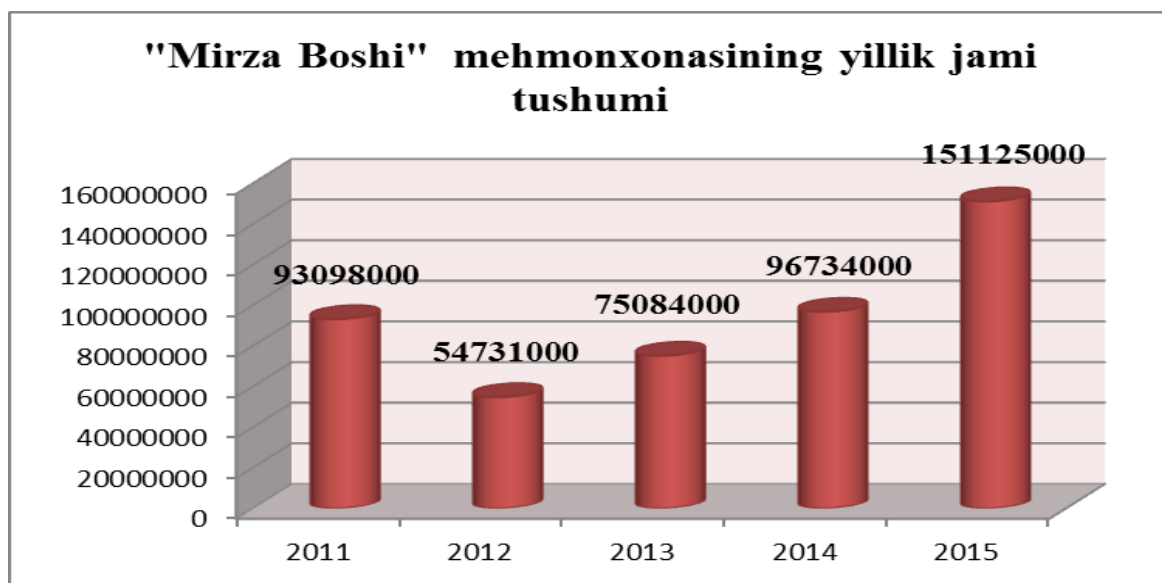
- mehmonxona resataranining sayyohlar shuningdek, mahalliy mijozlar uchun ham kun davomida to'liq faoliyat yuritishi;

- kir yuvish xizmatining 24 soat ishlashi;

- tibbiy xizmatning 24 soat ishlashi;

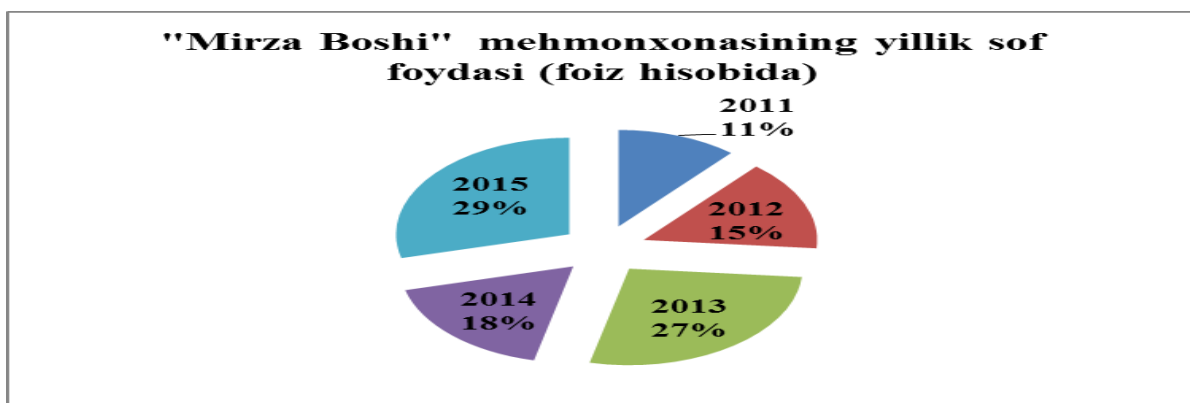
⁴⁸ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma'lumotlari asosida muallif ishlanmasi

Bu xizmatlarning barchasi “Mirza Boshi” xususiy firmasida yillik tushum, sof foyda va sayyohlar sonini ta’minlamoqda.



3.3.2 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik jami tushumi⁴⁹

3.3.2 –rasmga asosan “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik tushumining o‘shish sur‘atlari ko‘rish mumkin. Mehmonxonaning 2011-yilda jami tushum 93 098 000 mln.so‘mni 2015-yilda 151 125 000 mln. so‘mni tashkil etdi. 2011-yilga nisbatan 2015-yilda iqtisodiy o‘shish sur‘ati 1,6 foizni tashkil etgan.



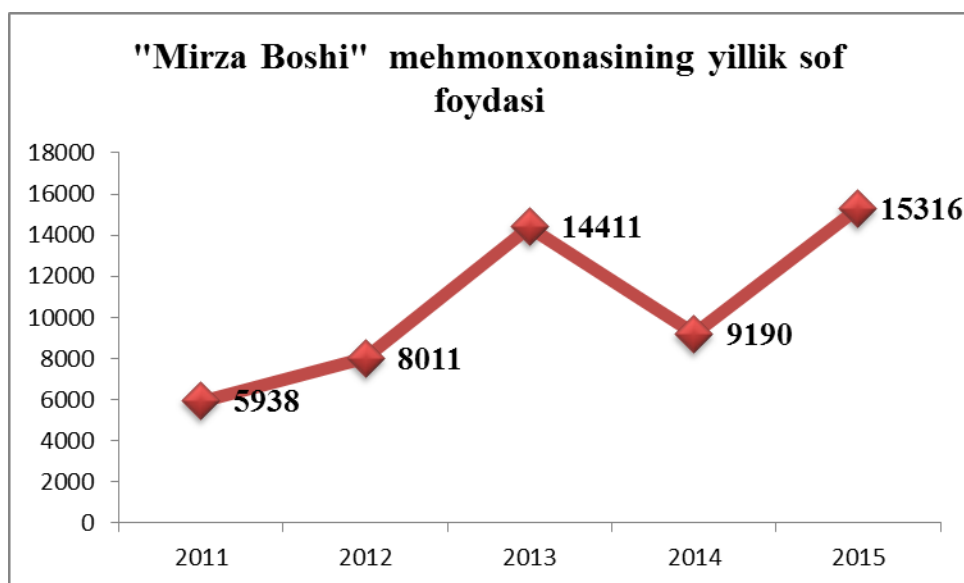
3.3.3 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik sof foydasi (foiz hisobida)⁵⁰

3.3.3 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik foiz hisobidagi sof foydasi 2011-yilda 11%, 2015 –yilga kelib, bu ko‘rsatkich 29% ni tashkil etdi.

⁴⁹ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

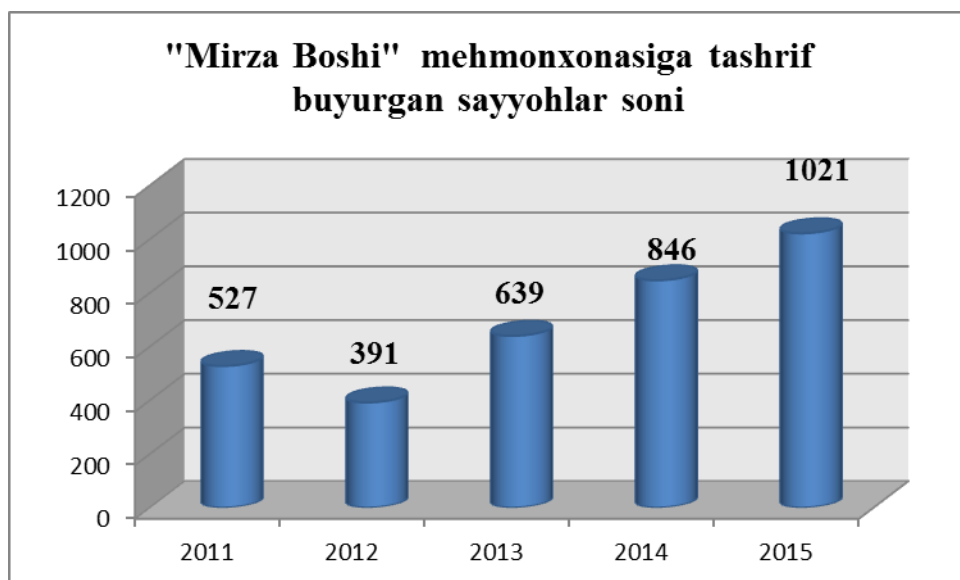
⁵⁰ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

Mehmonxonaning yillik sof foydasi iqtisodiy o'sish ko'rsatkichi 2011-yilga nisbatan 2015-yilda 2,6 barobarga ko'payganini ko'rish mumkin.



3.3.4 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik sof foydasi

3.3.3 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasining yillik foiz hisobidagi sof foydasi 2011-yilda 5938 mln.so'mni tashkil qilgan bo'lsa, 2015 –yilga kelib, bu ko'rsatkich 15316 mln.so'mni ni tashkil etdi. Mehmonxonaning yillik sof foydasi iqtisodiy o'sish ko'rsatkichi 2011-yilga nisbatan 2015-yilda 2,6 barobarga ko'payganini ko'rishimiz mumkin.



3.3.5 –rasm. “Mirza Boshi” mehmonxonasiga tashrif buyurgan sayyohlar soni⁵¹

⁵¹ “Mirza Boshi” xususiy firmasi ma'lumotlari asosida muallif ishlanmasi

3.3.5 –rasmga asosan “Mirza Boshi” mehmonxonasiga tashrif buyurgan sayyohlar soni 2011-yilda 527 kishini tashkil qilgan. 2015-yilga kelib, bu ko’rsatkich 1021 kishiga yetdi. Mehmonxonaga sayyohlar soni 2011-yilga nisbatan 2015-yilda 1,9 foizga oshganini ko’rishimiz mumkin.

Mehmonxonalarda xizmatlar ko’rsatishni yaxshilashda yakka tartibdagi tadbirkorlar faoliyati ham katta hissa qo’shmoqdalar. “Mirza Boshi” xususiy firmasi faoliyatini o’rganish shuni ko’rsatadiki, mehmonxona ikki yulduzli mehmonxonalar toifasiga kirsa-da, uning xizmat ko’rsatish darajasi yaxshi rivojlangan.

Mehmonxona milliy qadryatlar, an’analarga eng yaxshi urf odatlarimizga tayanganligi unga tashrif buyurayotgan xorijlik sayyohlar soni kundan-kunga oshishiga va mehmonxonaning jami yillik tushumi va sof foydasining ortishiga olib kelmoqda. Bundan tashqari, xorijlik sayyohlar o’zbekona mehmonnavozlik, sharqona madaniyat bilan tanishish bilan bir qatorda, yuqori darajada tayyorlangan o’zbekona, milliy taomlarimizdan ham bahramand bo’lmoqdalar.

Shuningdek, mehmonxona mijozlar uchun yanada qulaylik maqsadida shu yilning mart oyida yangidan rekonstruksiya qilindi. Bu kabi ishlar hurmatli prezidentimizning Xorazm viloyatida turizmni rivojlantirish to’g’risidagi davlat dasturidan kelib chiqqan holda mazkur mehmonxonada yangi loyihalar ishlab chiqildi. Loyihaga asosan mehmonxona tarkibida yangi ovqatlanish shahobchasini ochish, mavjudlarini 100 o’ringa mo’ljallab kengaytirish ishlari olib borilmoqda.

Mazkur mehmonxonada dastur asosida mehmonxona rekonstruksiya ishlari bo’yicha 30 mln so’m, ovqatlanish shahobchasini kengaytirish uchun 250-300 mln so’m miqdorida mablag’ sarflandi ko’zda tutilmoqda. Mehmonxonada olib borilayotgan ishlar ko’lami, samasradorligi va sayyohlar hajmi inobatga olinib, “Mirza Boshi” mehmonxonasi rahbari Zaynab Abdullayeva davlatimiz tomonidan 2013-yilda shuhrat medali bilan taqdirlandi. Shu bilan birga, respublikamizda har yili o’tkazilayotgan “Yilning eng tadbirkor ayoli” ko’rik tanlovi g’olibasi hamdir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Malumki, 2000 yillardan boshlab, turizm butun dunyoda iqtisodiyotning eng kata daromad keltiruvchi, asosiysi, barqaror rivojlanib borayotgan tarmoqlaridan biri sifatida e'tirof etila boshlandi. Tahlilchilarning ta'kidlashicha ayni paytda sayyohlikning YaIM ga nisbatan jaxon iqtisodiyotidagi xissasi 9 foiz bo'lib, bir yillik aylanma hajmi 1,3 trillion AQSH dollarini tashkil etmoqda. Dunyo bo'yicha band bo'lganlarning 9,2 foizi (260 mln. kishi) shu sohada mehnat qilmoqda.

O'z navbatida UNWTO hisobotlarida qayd etilishicha, dunyo bo'yicha sayyohlar soni har yili 4-5 foizga ortmoqda. Xususan, bu raqam 2010-yilda 935mln kishini tashkil etgan bo'lsa, 2013-yilda 1,1 milliarddan oshib ketdi.

Bu soha O'zbekistonda ham yuqori tendensiyalarda rivojlanib bormoqda. Xususan, turizm sohasida faoliyat bilan band bo'lganlar soni 368 ming kishini tashkil etmoqda. O'zbekistonda turistik xizmatlarning 2010-yildagi o'sish sur'ati 112,7 foizni tashkil etgan bo'lsa, 2013-yilda ko'rsatilgan xizmatlar hajmi 46,8 milliard so'mni tashkil etdi.

Bunday ko'rsatkichlarning barchasi respublikamizda mehmonxonalar faoliyatini zamon talablari darajasida rivojlantirish uchun asosiy zamin bo'lib xizmat qilmoqda. Chunki, mamlakatimizda mehmon bo'layotgan sayyohlarning mehmonxonalariga joylashtirish va ularga ko'rsatilayotgan sifatli xizmatlar sayyohlarning asosiy talab va istaklarini qondirishi bilan bir qatorda, mamlakatimizning milliy urf-odatlarini va sharqona madaniyati shuningdek, zamonaviy servis xizmatlari orqali turistlar kelish oqimi va bo'lishning davomiyligi yildan-yilga oshishini ta'minlamoqda. Chunki, respublikamizdagi mehmonxonalar faoliyatida zamonviy servis xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirishga katta e'tibor berilmoqda. Ko'pincha chet el sarmoyasi hisobiga yangi mehmonxonalar qurilmoqda va mavjudlari esa qaytadan ta'mirlanmoqda.

Mamlakatimizga tashrif buyurayotgan sayyohlar oqimining tobora oshib borishi yurtimizda faoliyat ko'rsatayotgan mehmonxonalarda sifatli xizmat ko'rsatishni takomillashtirish bilan bog'liqdir.

Turizmni rivojlantirish bir vaqtning o'zida o'ziga xos dam olish, hordiq chiqarish, ko'ngil ochar maskanlar industriyasini tashkil etibgina qolmasdan, bugungi kun talabi darajasidagi zamonaviy mehmonxonalar faoliyat yuritishida ham asos bo'lib xizmat qilmoqda.

Mehmonxonalar industriyasining rivojlanishida vujudga kelgan turli vazifalar shuningdek, zamonaviy mehmonxonalarni barpo etish, ularda yuqori darajada servis xizmat ko'rsatishni takomillashtirishda xodimlarga kasbiy bilim va doimiy uni takomillashtirish talab etiladi.

Bugungi kundagi zamonaviy mehmonxonalarda barcha mijozlar uchun barcha shart-sharoitlar yaratilgan. Shuningdek, jaxon talablari asosida mehmonxonalardagi xizmatlarni shakllantirish mamlakatdagi turistik salohiyatini oshirishda eng ustuvor masala hisoblanadi. Ushbu faoliyat asosida mamlakatning milliy turizm rivojlanadi.

Respublikamizda faoliyat ko'rsatayotgan mehmonxonalar esa Davlat standartiga asoslangan holda kategoriyalarga ajratiladi va ularga tayanib xizmatlar ko'rsatiladi. Mehmonxonalarda xizmatlar ko'rsatishni yaxshilashda yakka tartibdagi tadbirkorlar faoliyati ham katta hissa qo'shmoqdalar.

Mehmonxona xizmatlari samaradorligining o'zgarishiga mehmonxonalarning sig'imi, yuklanish darajasi, harajatlar summasi, xorijiy va mahalliy turistlarning oqimi, ko'rsatiladigan xizmatlar soni, mehmonxonaning daromadliligi, mutaxassislarning malakasi kabi omillar ta'siri aniqlandi. Demak, mehmonxonalarda xizmatlar ko'rsatish sifati va samaradorligini oshirish maqsadida ularning o'zgarishiga ta'sir etuvchi ichki va tashqi omillar tizimini ishlab chiqish kerak va ularning ta'sirini aniqlash orqali turizmni rivojlantirish imkoniyatlarini kengaytirish maqsadga muvofiq.

Hozirgi kunda mamlakatimiz mehmonxonalarining faoliyat yuritishi va ularda zamon talablariga mos holda servis xizmat ko'rsatishida bevosita xorijiy rivojlangan mamlakatlar tajribasiga tayanish va shundan kelib chiqqan holda milliy an'ana, qadryatlarga asoslanib o'zbekona mehmondo'stlikni namoyon etish muhim ahamiyatga ega.

Xorijiy rivojlangan mamlakatlarda turizmning asosiy infratuzilmasi hisoblangan mehmonxona xo`jaliklarini boshqarish bo`yicha ko`p yillik tajriba yig`ilgan. Jaxondagi mehmonxonalar faoliyati va ulardagi servis xizmat ko`rsatish darajalaridan kelib chiqqan holda, yevropa tasniflash tizimi joriy qilingan. Bunda kategoriyalar yulduzlar bilan belgilanadi va xizmatlar sifati ko`tarilishi bilan yulduzlar soni ham mos ravishda ortib boradi.

Eng keng tarqalgan tizim bu yulduzlik tizimi bo`lib, unda asosan mehmonxonalar xizmat ko`rsatish darajalaridan kelib chiqib, balllar asosida yulduzlik darajasi beriladi.

Xorij tajribasini o`rganish mehmonlarga xizmat ko`rsatish sifatini yaxshilashda va mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirishda katta rol o`ynaydi. Bugungi kunda bizga jaxon talablariga javob beruvchi turizm sohasini rivojlantirishning milliy modelini yaratish bo`yicha takliflar kiritilmoqda.

Mehmonxonalarda zamonaviy servis xizmatlarining qiyosiy tahlili shuni ko`rsatdiki, mamlakatimizda xorijiy tajribalarga tayangan holda, davlat standartlari talablari asosida faoliyat yurituvchi mehmonxonalar sirasiga “Intelcontinental”, “Dedeman Silk Road”, ”O`zbekiston”, ”Miran International”, “Toshkent Palas”, va boshqa mehmonxonalarni kiritish mumkin.

Ammo, yurtimizdagi ko`pchilik mehmonxonalarda haligacha zamon talabi asosidagi servis xizmat ko`rsatish darajasiga ega emasligi achinarli holat. Bundan tashqari, mamlakatimizdagi ba`zi mehmonxonalarda xizmat ko`rsatish darajasi ancha sust, narxlari yuqori va turistlar dam olishlari uchun yaxshi sharoitlar yaratilmagan.

Shuning uchun, keyingi yillarda O`zbekistonda mehmonxona tizimini rivojlantirish bilan bog`liq masalalarga juda katta e`tibor berilib, uning turistik salohiyati ko`rsatish darajalari oshib bormoqda.

Shundan kelib chiqib, mehmonxonalarining soni va xizmat ko`rsatish sifati xalqaro talablarga javob beradigan darajaga yetkazildi. Ammo, tan olib shuni aytish kerakki, hali xorijiy mehmonlarga, jahon andozalari talablariga javob beradigan xizmat tizimi, ayniksa, servis darajasi yetarlicha shakllanmagan.

Ana shulardan kelib chiqib, mehmonxona faoliyatida zamonaviy servis xizmatlarini ko'rsatishni takomillashtirish va samarali amalga oshirish uchun quyidagi yo'nalishdagi takliflarni amalga oshirish hamda amaliyotda qo'llash maqsadga muvofiq sanaladi:

- mehmonxonalar faoliyatini takomillashtirish bo'yicha turistik servis xizmati milliy modelini yaratish;

- mamlakatimizda ko'rsatilayotgan turistik servis xizmatlarini diversifikatsiyalash;

- servis jarayonida xizmatchilar va mehmonlar o'rtasidagi aloqalarni yuksak darajada yo'lga qo'yish;

- turizmni rivojlantirishda xususiy mehmonxonalar faoliyatini yanada rivojlantirish.

- mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar joriy qilishni takomillashtirish;

- mehmonxonalarga lizing yoki imtiyozli kreditlar ajratgan holda zamonaviy transport vositalari bilan ta'minlash;

- xodimlarning kasbiy tayyorgarligi darajasini oshirish;

- ko'rsatiladigan turistik xizmatlar hajmini ko'paytirish;

- xizmatlar ishlab chiqarish texnik ta'minotini yaxshilash.

- mehnat unumdorligining o'sishiga turtki beruvchi yangi texnologiyalarni qo'llash;

- mehmonxonalar tarkibida gidlik xizmatini joriy qilish;

- jahon andozalariga mos ravishda avtomatlashtirilgan bronlashtirish tizimini joriy etish;

- mamlakatimizdagi har bir mehmonxonada jaxon talablari "Room servis"ni ko'rsatishini takomillashtirish;

- barcha mehmonxonalarda mijozlarga qulaylik yaratish uchun butik va suviner sovg'alar shahobchalarini joriy qilish;

- mehmonxonalar tarkibida qiziqarli shoular yoki har xil turdagi poygalarni joriy qilish maqsadga muvofiq.

Respublikadagi mavjud mehmonxonalardagi o'rin narxlari ba'zi bir sabablarga ko'ra jahondagi o'rtacha narxlardan yuqori bo'lib, turistlarning mehmonxonalarga

bo'lgan talabidan yuqoridir. Bu kabi muammolarni bartaraf etish uchun respublikamizda so'nggi besh yil ichida mehmonxonalarining zamonaviy tiplari keng ko'lamda qurila boshlandi. Bular ichida "Interkontinental", "Sheraton", "Le-Meridian", "Otel O'zbekiston", "Afrosiyob", "Buxoro" mehmonxonalarini misol qilishimiz mumkin. Bu mehmonxonalar 4 va 5 yulduzli bo'lib, xalqaro darajaga to'liq javob beraoladi. Endigi vazifa esa mehmonxonalardagi narxlarni qayta ko'rib chiqib, ularni arzonlashtirishdan iborat.

Biz yuqoridagi keltirilgan takliflarning mamlakatimizdagi mehmonxonalar faoliyatini rivojlantirish uchun keng qo'llanilishi shuningdek, istiqbolda O'zbekistonda bugungi davr talabidagi mehmonxonalarda sayyohlarga ko'rsatiladigan xizmatlar turlarining kengayishi va zamonaviy servis xizmatlarini takomillashtirish jihatdan yangi bosqichga ko'tarilishida o'zining ijobiy ijobiy ta'sirini ko'rsatadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1.O‘zbekiston Respublikasi qonunlari

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning “Mamlakatimizni 2013-yilda ijtimoiy –iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2014-yilga nisbatan mo‘ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo‘nalishlariga bag‘ishlangan Vazirlar Mahkamasi ning maruzasidan. 18- yanvar 2014 //“Xalq so‘zi”gazetasi № 13 soni

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning “Mamlakatimizni 2012-yilning asosiy yakunlari va 2013-yilda O‘zbekistonning ijtimoiy- iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlariga bag‘ishlangan Vazirlar Mahkamasining maruzasi. 20- yanvar 2013-yil //“Xalq so‘zi”gazetasining № 11 soni

2.O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti farmonlari

3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 15.04.1999 yildagi PF-№2286 farmoni.// “Xalq so‘zi”, №74 16 aprel 1 bet.

4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 1995 yil 2 iyundagi 1162 raqamli ”Buyuk Ipak yo‘lini qayta tiklashda O‘zbekiston Respublikasining ishtirokini avj oldirish va respublikada Xalqaro turizmni rivojlantirish borasidagi chora –tadbirlar to‘g‘risidagi” Farmoni. //Xalq so‘zi, 1995.3- iyun.

5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “O‘zbekturizm” MKsining tashkil topishi” to‘g‘risidagi farmoni № PF-447 27 iyulya 1992 yil. //Xalq so‘zi.1992. 27 iyul.

3.O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti qarorlari

6.O‘zbekiston Respublikasi prezidenti I.A.Karimovning 2013-2015 yillardagi Xorazm viloyatida turizmning barcha sohalarini rivojlantirish bo‘yicha davlat dasturi. PP-3921-sonli qarori 2012-yil 25-oktabr

7. “Xizmat ko‘rsatish va servis sohasini 2006-2010 yillarda rivojlantirish haqida”gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 yil 17 maydagi PQ-325-sonli qarori.

8. “O‘zbekiston Respublikasida 2010 yilga qadar xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar haqida”gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi PQ-640-sonli qarori.

4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti asarlari va ma‘ruzalari

9. Karimov I.A. Ona yurtimiz baxtu iqboli va buyuk kelajagi yo‘lida xizmat qilish – eng oliy saodatdir. – T.: O‘zbekiston, 2015.

10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning “O‘rta asrlar sharq allomalari va mutafakkirlarining tarixiy merosi, uning zamonaviy sivilizatsiya rivojidadagi roli va ahamiyati” mavzusidagi xalqaro konferensiyaning ochilish marosimidagi nutqini o‘rganish bo‘yicha dastur va uslubiy qo‘llanma. – T., 2014.

11. I.A.Karimov ”2015 yilda iqtisodiyotda tub tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirish, modernizatsiya va diversifikatsiya jarayonlarini izchil davom ettirish hisobidan xususiy mulk va xususiy tadbirkorlikka keng yo‘l ochib berish – ustuvor vazifamizdir.” O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2015 yil 16 yanvarda bo‘lib o‘tgan majlisidagi ma‘ruzasi. // Xalq so‘zi gazetasi 2015 yil 17 yanvar.

12. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning mamlakatimizni 2015 yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2016 yilga mo‘ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo‘nalishlariga bag‘ishlangan Vazirlar Mahkamasi majlisidagi ma'ruzasi. // Xalq so‘zi. 2016 yil.

13. Karimov I.A. Mamlakatimizni modernizatsiya qilish yo‘lini izchil davom ettirish – taraqqiyotimizning muhim omilidir. // “Xalq so‘zi” gazetasi, 2010 yil, 8 dekabr.

14. Karimov I.A. Barcha reja va dasturlarimiz vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi. // “Turkiston” gazetasi, 2011 yil, 22 yanvar.

15. Karimov I.A. 2012 yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko‘taradigan yil bo‘ladi. // “Xalq so‘zi” gazetasi, 2012 yil, 20 yanvar.

16. Karimov I.A. 2014 yil yuqori o‘sish sur‘atlari bilan rivojlanish, barcha mavjud imkoniyatlarni safarbar qilish, o‘zini oqlagan islohotlar strategiyasini izchil davom ettirish yili bo‘ladi. // Xalq so‘zi. 2014 yil 18 yanvar.

17. Karimov I.A asosiy vazifamiz- vatanimiz taraqqiyoti va xalqimiz farovonligini yanada yuksaltirishdir. T.: “O’zbekiston”, 2010. 63 b

5. Darsliklar

18. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие. –М.: ФиС, 2003. -304 с.

19. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2006. – 176 с.

20. Сенин В.С, Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. - М.: Ф и С, 2006. - 144 с.

21. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие. 4-е изд. стереотип. -Мн.: Новое знание, 2004. - 496 с.

22. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма. – М.: Советский спорт. 1999. - 43 б.

23. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). -М.: ОАО НПО: Изд-во “Экономика”, 2000.

24. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / пер. с англ. -М.: ЮНИТИ, 1999.

25. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства / Под ред. А.Браймера. – М., 1994.

26. R.S. Amriddinova « Mehmonxona servis xizmati » Samarqand.: SamISI, - 2008

27. Tuxliev I.S., Hayitboev R., Ibodullaev N.E, Amriddinova R.S. Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – Samarqand: SamISI, 2010.

28. Tuxliev I.S., Bektemirov A.B., Usmanova Z.I. Turizmda strategik marketing. O‘quv qo‘llanma. - Samarqand: SamISI, 2010.

29. Fayziev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari: Ma’ruzalar kursi – Samarqand.: SamISI, 2007. – 5 b.

30. Mualliflar jamoasi. Xizmat ko'rsatish, servis va turizm sohalarini rivojlantirish: muammolar va ularning echimlari. Monografiya. –T.: 2008.

31. Pardaev M.Q. va boshqalar. Mehmonxona xo'jaliklarida samaradorlikni oshirish muammolari. Monografiya. –T.: Iqtisodiyot, 2013.

6. Turkum va kitoblar.

32. Mamatqulov X.M. Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. – Samarqand, 2011.

33. Mamatkulov X.M. Turizm va servisga oid izohli lug'at. Samarqand: SamISI, 2010. – 151 b.

34. Mirzaev Q.J., Musaev B.Sh.. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. - Samarqand, 2010. – 17 b.

35. Qurbanov J.M. Servis paradigmasi. // Servis. – Samarqand: SamISI, №3, 2009. -12 b.

36. Fayziyev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. Ma'ruzalar kursi. – Samarqand.: SamISI, 2007 – 5 b.

37. Xoliqulov A.N. "Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand mehmonxonalari misolida)" mavzusidagi nomzodlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, SamISI, 2011. – 10 b.

7. Ilmiy jurnallar.

38. Abidova D. Mehmonxona xizmatlarining samardorlik ko'rsatkichlarini iqtisodiy baholash mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami – Toshkent .2012. 100 b

39. Xusanov D. Mehmonxona xo'jaligini samardorligini aniqlash va oshirish yo'llari mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami – Toshkent .2012. 147 b

40. Xusanov D. Mehmonxona xo'jaligini samardorligini aniqlash va oshirish yo'llari mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari" Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami – Toshkent .2012. 147 b

41. Abidova D.I, Meliboyev U.V Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturini amalga oshirilishi mavzusidagi ilmiy maqolasi," O'zbekistonda

ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari” Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to’plami – Toshkent .2012. 89 b

42. Baybekov A.A. .Rivojlangan mamlakatlarda oilaviy tadbirkorlik asosida turizm sanoatini rivojlanishi mavzusidagi ilmiya maqolasi,” O’zbekistonda ekoturizmni rivojlantirish istiqbollari” Xalqaro ilmiy-amaliy anjumani tezislar to’plami – Toshkent .2012 18 b

Internet saytlar.

1. [www. Country Listing. Factbook Page](http://www.countrylisting.com)

2. [www. turespana.com](http://www.turespana.com)

3. [www. frontur.es](http://www.frontur.es)

4. www.world-tourism.org

5. www.wttc.org

6. www.tag-group.com

7. www.e-tours.ru

8. www.travel-library.com

9. www.uza.uz

10. www.xorazm.uz

11. www.xabar.uz

12. <http://navoiy.uz>

13. www.poytaxt.uz

14. [www.away travel.ru](http://www.awaytravel.ru)

15. www.khorezmpalace.uz

ILOVALAR

1-ilova

“Mirza Boshi” mehmonxonasiga tashrif buyuruvchi xorijiy sayyohlar soni (2015-yil bo‘yicha)

N	Mamlakatlar nomi	Sayyohlar soni
1	Yaponiya	114
2	Fransiya	121
3	Rossiya	42
4	Germaniya	34
5	Ispaniya	18
6	Italiya	18
7	Qoreya	16
8	Amerika	15
9	Chexiya	14
10.	Angilya	10
11.	Shvetsariya	8
12.	Ukraina	5
13.	Isroil	5
14.	Avstriya	5
15.	Polsha	5
16.	Qozoqiston	4
17.	Qanada	4
18.	Sloveniya	4

9.	1	Irlandiya	4
0.	2	Belgiya	3
1.	2	Gollandiya	3
2.	2	Brazilya	2
3.	2	Slovakiya	2
4.	2	Turkiya	2
5.	2	Qirg'iziston	1
6.	2	Yangi zellandiya	1
7.	2	Belorusiya	1
8.	2	Urugvay	1
9.	2	Shvetsiya	1
0.	3	Argentina	1
1.	3	Litva	1
2.	3	Hindiston	1
3.	3		
4.	3		
		Jami;	527

2-ilova

Jahonning o'n eng yirik mehmonxonalar tarmog'i

	Mehmonxonalar tarmog'ining nomi	Korxonalar soni	Nomerlarining umumiy miqdori	Korxonalar joylashgan mamlakatlar soni
1	Hospitale Franchise	4400	435 000	60

2	Holiday Inn Worldwide, Atlanta	2031	365 309	62
3	Choice Hotels International, Silver Springs	3467	299 881	38
4	Best Western International, Phoenix	3401	276 659	60
5	Accor, Paris	2205	252 887	73
6	Marriott Hotels & Resorts, Bethesda	898	186 656	27
7	ITT Sheraton Corp., Boston	417	129 937	61
8	Forte PLC, London	959	98 450	60
9	Hilton Hotels Corp., Beverly Hills	223	92 119	8
10	Carlson Hospitality Group, Minneapolis	368	83 258	39

3.3.1-rasm. 2012-2015 yillar bo'yicha . "Mirza Boshi" mehmonxonasiga tashrif buyurgan xorijlik sayyohlar sonining o'sish dinamikasi

