

Z.E.MAMARASULOV



MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASI

O'QUV QO'LLANMA

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV TA‘LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR
VAZIRLIGI**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Z.E.MAMARASULOV

**MEHMONDO‘STLIK
INDUSTRIYASI**

O‘QUV QO‘LLANMA

SAMARQAND-2024

UO‘K: 338.482.2(075)

M 23

KBK: 75.81

Z.E.Mamarasulov

Mehmondo‘stlik industriyasi [Matn]: **o‘quv qo‘llanma** / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: “STEP-SEL” MCHJ nashriyoti, 2024 - 320 bet.

O‘quv qo‘llanmada mehmondo‘stlik tushunchasi, mehmondo‘stlik va turizm industriyasi, mehmonxona xo‘jaligining tashkiliy tuzilmasi, restoran ishlab chiqarishi va musiqa o‘yin kulgi dasturlarning tashkil etilishining o‘ziga xos xususiyatlari, mehmonxona biznesida xodimlarni boshqarish, mehmondo‘stlik industriyasida xizmatlar klassifikatsiyasi, xizmat etiketi, mehmondo‘stlik industriyasida marketing va menejment asoslari hamda mehmondo‘stlik industriyasida transport xizmati kabi boblar keng yoritilgan.

O‘quv qo‘llanma xizmat ko‘rsatish va umumiy ovqatlanish sohalaridagi bakalavrlar va shu sohalarida faoliyat olib borayotgan mutaxassislariga mo‘ljallangan.

Taqrizchilar:

X.Turdibekov – TDIU SF “Yoshlar masalalari va ma’naviy-ma’rifiy ishlar bo‘yicha direktorning birinchi o‘rinbosari”, dotsent.

S.Abuxamidov – Samarqand iqtisodiyot va servis instituti “Turizm” kafedrası mudiri, i.f.n. dotsent.

O‘quv qo‘llanma institut Kengashining 2024 - yil 27 - sentyabrdagi majlisda muhokama qilingan va nashrga tavsiya etilgan. (2-sonli majlis bayoni).

ISBN: 978-9910-720-87-1

© Z.E.Mamarasulov, SamISI. 2024 y.

© “STEP-SEL” MCHJ nashriyoti. 2024 y.

MUNDARIJA

KIRISH	6
I BOB. MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASI FANINING MAQSADI, VAZIFASI VA PREDMETI	8
1.1. Mehmondo‘stlik industriyasining mohiyati	8
1.2. Mehmondo‘stlik industriyasining faoliyat sohasi sifatida asosiy tushunchalari va ta’rifi	15
1.3. Mehmondo‘stlik industriyasida mutaxassislarning roli	18
1.4. “Mehmondo‘stlik industriyasi” fanining maqsadi, vazifasi va predmeti.....	19
II BOB. MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASI	21
2.1. Mehmondo‘stlik industriyasining tarixiy rivojlanishi.....	21
2.2. Global mehmondo‘stlik industriyasining rivojlanish bosqichlari ..	33
III BOB. TURIZM INDUSTRIYASI	46
3.1. Turizm tushunchasining mohiyati.....	46
3.2. Turizm turlari va asosiy ko‘rinishlari.....	55
3.3. Turoperator va turagentliklar	68
IV BOB. MEHMONXONA XO‘JALIGINING TASHKILY TUZILMASI	78
4.1. Mehmonxonadagi jamoaviy qismini tashkil etish.....	78
4.1.1. Mehmonxona xo‘jaligining rivojlanish tarixi va turli mamlakatlardagi xususiyatlari.....	78
4.1.2. Mehmonxonalarning umumiy klassifikatsiyasi va ularning xususiyatlari	83
4.1.3. Mehmonxona xo‘jaligi jamoaviy tarkibiy qismi.....	94
4.1.4. Mehmonxona xo‘jaligining jamoaviy qismiga qo‘yilgan talablar va ularni tashkil etish	95
4.1.5. Jamoaviy qismlardagi xizmatchilar, yashovchilar oqimlari va ularning boshqarilishi.....	98
4.2. Mehmonxonadagi yashash qismining tashkil etilishi.....	100
4.2.1. Mehmonxonadagi yashash qismi – yashash nomerlari, ularni bog‘lovchi kommunikatsiyalar.....	100
4.2.2. Mehmonxonalardagi yashash va yordamchi xonalarini tashkil etishga qo‘yilgan talablar	102
4.2.3. Mehmonxonadagi yashash va jamoaviy xonalarining ta’minoti va bezalishi.....	104
4.3. Mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmatini tashkil etish texnologiyasi	108

4.3.1. Mehmonlarni qabul qilish, joylashtirishni tashkil etishning umumiy tavsifi.....	108
4.3.2. Qabul qilish va joylashtirishdagi texnologik operatsion jarayonlar	110
4.3.3. Mehmonxonalarda joylarni va nomerlarni bronlash sistemasi..	120
4.3.4. Mehmonxonalarda mehmonlarni ro'yxatga olish va joylashtirish tartibi	124
V BOB. RESTORANDA ISHLAB CHIQARISHNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATI	137
5.1. Restoranlarning tasniflanishi.....	137
5.2. Restoran turlari.....	145
5.3. Ovqatlanish industriyasining xalqaro rivojlanishining asosiy bosqichlari	148
5.4. Umumiy ovqatlanish korxonalariga qo'yilgan alohida talablar...	156
VI BOB. RESTORANLARDA MUSIQA-O'YIN KULGI DASTURLARNING TASHKIL ETILISHINING O'ZIGA XOS XUSUSIYATI	163
6.1. Restoranda sahna san'ati janrlari.....	163
6.2. Shou dasturlarini tashkil etish	166
6.3. Dasturlarni texnik qo'llab-quvvatlash.....	171
VII BOB. MEHMONXONA BIZNESIDA XODIMLARNI BOSHQARISH.....	177
7.1. Mehmonxona xo'jaligidagi servis xizmati va uning maxsusligi..	177
7.2. Mehmonxona boshqaruv strukturasi	182
7.3. Turkomplekslardagi xavfsizlik va menejment texnologiyasi.....	192
7.4. Mehmonxona biznesida xodimlarni rag'batlantirish tizimi	198
7.5. Mehmonxonalardagi individual xizmatlarni rag'batlantirish tizimi	202
VIII BOB. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA XIZMATLAR KLASSIFIKATSIYASI	206
8.1. Mehmonxonalardagi asosiy xizmatlar.....	206
8.2. Mehmonxonalardagi yordamchi xizmatlar	207
8.3. Mehmondo'stlik industriyasida xodimlarga qo'yiladigan talablar	211
IX BOB. XIZMAT ETIKETI.....	216
9.1. Korporativ madaniyat.....	216
9.2. Xizmat ko'rsatishning psixologik madaniyati.....	226
9.3. Mehmondo'stlik industriyasi sohasida kadrlar tayyorlash.....	229