

R.S. AMRIDDINOVA



MEHMONXONA SERVIS XIZMATI



Samarqand 2009

R.S. Amriddinova– «Mehmonxona servis xizmati» Ma’ruzalar kursi. SamISI, 2009y.

TAQRIZCHILAR:

I.S.Tuxliyev- «Xalqaro turizm va turizm servisi» kafedrası mudiri, i.f.d., professor.

R.M.Fayziev- Sartepo Turizm va maishiy xizmat kasb- hunar kolleji o’quv ishlari bo’yicha direktor muovini

Ushbu ma’ruzalar kursi Institut o’quv-uslubiy kengashda tasdiqlangan bo’lib, oliy o’quv yurtlarining, 5810700- «Turizm menejmenti» va 5811700 – «Turizm marketingi» yo’nalishlari bakalavriatlari uchun mo’ljallangan. Undan turizm kasb-hunar kollejlari o’qituvchilari va turizm sohasida faoliyat ko’rsatayotgan mutaxassislar ham foydalanishi mumkin.

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O’quv – uslubiy Kengashining
200 __ yil «___» _____-son majlisida ko’rib chiqildi

va nashr etishga tavsiya qilindi

© R.S. Amriddinova. SamISI. 2009

MUNDARIJA:

	Kirish.....	5
Mavzu 1	Joylashtirish vositalarining rivojlanish tarixi.....	6
Mavzu 2	Zamonaviy mehmonxonalarning turlari.....	22
Mavzu 3	Mehmonxonalarni tasniflash tizimi.....	42
Mavzu 4	Mehmonxonalarning me'morchilik va texnik yechimlari.....	51
Mavzu 5	Mehmonxonalardan foydalanish asoslari.....	65
Mavzu 6	Mehmonxonalarning tashkiliy-boshqarish tuzilmasi	76
Mavzu 7	Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirishni tashkil etish.....	93
Mavzu 8	Mehmonxona nomer fondiga xizmat ko'rsatishni tashkil etish	103
Mavzu 9	Mehmonxonaning yordamchi xizmatlari	114
Mavzu 10	Mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmatini tashkil etish	119
Mavzu 11	Mehmonxona biznesida sifatning mazmuni va mohiyati.....	131
Mavzu 12	Mehmonxonada xodimlar bo'limi.....	145
Mavzu 13	Mehmonxonalarda avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalanish.....	153
	Foydalanilgan adabiyotlar.....	164

KIRISH

Mamlakatimizda turizm ishiga mustakillikning dastlabki vaqtlaridanoq asosiy davlat siyosati darajasida qaraldi. Soha rivoji uchun barcha zarur tashkiliy-huquqiy mexanizm vujudga keltirilib, muhim meyoriy hujjatlar qabul qilindi va bu ish hozirda ham davom etmoqda. Mamlakatimizda turizmning ravnaqi, uni yangi pogʻonalarga koʻtarish, yurtimizni jahon turizm markazlaridan biriga aylantirish uchun avvalo huqukiy zamin yaratish lozim edi. Shu bois, Oʻzbekiston Respublikasi Oliy majlisining mazkur yoʻnalishga taluqli qonun va kodekslari, Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining turizmga oid qator Farmonlari ishlab chiqilib hayotga tadbiiq etildi.

Gʻarb davlatlarida mehmonxona xoʻjaliklarini boshqarish boʻyicha koʻp yillik tajriba yigʻilgan. Mehmonxona sanoati korxonolari faoliyatida xorij tajribasini oʻrganish shubxasiz, mehmonlarga xizmat koʻrsatish sifatini yaxshilashda katta rol oʻynaydi. Xizmatchilar mehmonlar tomonidan zamonaviy xizmat darajasiga qanday talab qoʻyilishi haqida tasavvurga ega boʻlmasa ulardan mijozlarga yuqori darajada xizmat koʻrsatishlarini talab qilish murakkabdir. Ammo Oʻzbekistondagi turizm sanoati oʻziga xos sharoitlarda faoliyat koʻrsatayotganligini etiborga olish kerak. Bugungi kunda bizga jaxon talablariga javob beruvchi turizm sanoatini rivojlantirishning milliy modelini yaratish boʻyicha takliflar kiritilgan. « Mehmonxona servis xizmati » fanini oʻqitishdan asosiy maqsad hozirgi bozor iqtisodiyotiga oʻtish sharoitlarida mehmonxona xizmati sohasida eng yaxshi boshqaruv qarorlarini qabul qilish, boshqaruvni takomillashtirish zaruriyati bilan bogʻliqdir. Mehmonxona xizmatlari sifatiga taʼsir koʻrsatuvchi iqtisodiy omillar samaradorligini oshirishga yoʻnaltirilgan. Mehmonxona rahbarlarining doimiy ravishda xizmat koʻrsatish sifatini boshqarishni yaxshilash, uni kengaytirishga eʼtiborni qaratish, binolarni rekonstruksiya qilish. Yangi texnologiyalarni kiritish va boshqalarni tushunishlari muhim ahamiyatga ega.

Fan boʻyicha bilim, malaka va koʻnikmaga qoʻyiladigan talablar

Talabalar:

- joylashtirish vositalari va tizimi haqida;
- mehmonxonada koʻrsatiladigan xizmatlar haqida;
- mehmonxonada boshqaruv strukturasi haqida

tasavvurga ega boʻlishi kerak.

Talabalar:

- mehmonxonaning funksional mohiyatini;

- mijozlar bilan munosabatda bo‘lish qoidasini;
- mehmonxona biznesida marketing bo‘limi faoliyatini **bilishi kerak.**

Talabalar:

mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish;

- mehmonxonalarda nomerlarni bron qilish;
- mehmonlarga ovqatlantirish xizmatini tashkil etish haqida **malaka va ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak.**