

Б.Х. САЛИМОВА

М.Т. АЛИЕВА

МЕҲМОНХОНА МЕНЕЖМЕНТИ



“IQTISOD-MOLIYA”

336 46107
~~A50~~ C-26

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

Б.Х. САЛИМОВА, М.Т. АЛИЕВА

МЕҲМОНХОНА МЕНЕЖМЕНТИ

ДАРСЛИК

**Тошкент Давлат Иқтисодиёт Университети Илмий кенгаши
томонидан халқаро туризм факультети талабалари ва магистратура
тингловчилари учун дарслик сифатида тавсия этилган**

174

**ТОШКЕНТ
“IQTISOD-MOLIYA”
2005**

336. 46(04)с-26

Б.Х. Салимова, М.Т. Алиева. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. Т.:
“**IQTISOD-MOLIYA**”, 2005. 295-бет.

Бозор иктисодиёти шароитида меҳмонхона секторини ривожланишининг методологияси туризм соҳасини ривожланишининг назарий концепцияларини яратишга суянади. Ривожланган мамлакатларда меҳмонхона хўжалигини бошқаришнинг жаҳон амалиёти меҳмонхоналарни бозор муносабатлари асосида бошқаришни илмий асосланган концепциясининг яратиш билан таърифланади. Меҳмонхоналарни ривожлантириш уни халқаро даражага чиқишини таъминловчи туризм соҳаси тармоқларини халқаро муносабатларда сифатан янги инфратузилмаси асосида амалга оширилади.

Шуларни ҳисобга олиб, ушбу дарсликда меҳмонхона соҳасининг тарихий ривожланиши, туризмнинг ривожланишида меҳмонхона бизнесининг ўрни ва аҳамияти, меҳмонхона бизнесида асосий бошқариш шакллари, жойлаштириш воситаларининг синфланиши, меҳмонхоналарнинг ташкилий-бошқарув тузилиши ва молияни бошқариш, меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш, қарорлар қабул қилиш, меҳмонхона корхоналарининг самарали ҳисоб сиёсатини танлаши ҳақида илмий асослар келтирилган.

Дарсликда меҳмонхоналар ва бошқа дам олиш масканларининг хизматларини ва унинг оптимал ҳаракатини белгилаш, ходимларни бошқариш масалалари яқиндан ўрганилган.

Ушбу дарслик туризм мутахассислиги бўйича таълим олаётган бакалаврлар, магистратура тингловчилари ҳамда меҳмонхона менежменти билан шуғулланувчи ва барча қизикувчиларга мўлжалланган.

Тошкент Давлат иктисодиёт Университети томонидан халқаро туризм факультети талабалари ва магистратура тингловчилари учун дарслик сифатида тавсия этилган.

МАСЪУЛ МУҲАРРҲР: **С. ФУЛОМОВ** - академик, **ТДИУ** ректори.

ТАҚРИЗЧИЛАР: **Т.САИДОВ** — «Ўзбектуризм» Миллий

8.20.8.75

Компанияси халқаро алоқалар

бўлими бошлиги

Э.АХМЕДОВ — и.ф.д., профессор

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	6
1-БОБ. МЕҲМОНХОНА ИНДУСТРИЯСИНИНГ РИВОЖЛАНИШИ	
1.1. Халқаро туризмнинг ривожланишида меҳмонхона индустриясининг тарихий аҳамияти.....	8
1.2. Меҳмонхона индустриясининг замонавий ривожланиши.....	12
1.3. Меҳмонхона хизматларининг тавсифи ва ўзига хос хусусиятлари.....	18
1.4. Халқаро меҳмонхоналарнинг ривожланиши.....	24
1.5. Меҳмонхона соҳасида халқаро сармоялар.....	26
1.6. Меҳмонхона индустриясининг асосчилари.....	27
2-БОБ. МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА АСОСИЙ БОШҚАРИШ ШАКЛЛАРИ	
2.1. Меҳмонхоналарнинг асосий бошқариш шакллари.....	30
2.2. Франчайзинг бошқариш тизими.....	34
2.3. Ижара.....	37
2.4. Синдикатлаш.....	38
2.5. Шартнома асосида бошқариш.....	38
2.6. Молиявий менежмент ва ташкилотлар даромади.....	40
2.7. Молиялаштириш пакети.....	42
2.8. Меҳмонхона бизнесида интеграция.....	43
2.9. Энг замонавий, йирик ва гаройиб дунё меҳмонхоналари.....	44
3-БОБ. ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИНИНГ ТАСНИФИ	
3.1. Замонавий меҳмонхоналарнинг турлари.....	56
3.2. Меҳмонхоналарни тавсифловчи белгилар.....	59
3.3. Меҳмонхоналарнинг функционал вазифаси.....	66
3.4. Туристик меҳмонхоналар.....	68
3.5. Курорт меҳмонхоналари.....	71
3.6. Таймшер.....	73
3.7. Апартаментли меҳмонхоналар.....	74
3.8. Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар (мотор-отеллар).....	75
3.9. Кемпинглар.....	76
3.10. Меҳмонхоналар таснифи.....	78
4-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШ АСОСЛАРИ	
4.1. Меҳмонхона иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар.....	88
4.2. Меҳмонхона мижози.....	90
4.3. Меҳмонхона бизнесида ишлашнинг ўзига хос хусусиятлари.....	93
4.4. Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари.....	94
4.5. Меҳмонхона бинолари таркиби.....	99
4.6. Меҳмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш.....	100
4.7. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш.....	103
4.8. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари.....	106
4.9. Ходимларнинг мижозлар билан муомала қилиш умумий қоидалари.....	107

5-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ТАШКИЛИЙ-БОШҚАРУВ ТУЗИЛМАСИ	
5.1. Меҳмонхоналарни бошқариш тузилмаси.....	112
5.2. Меҳмонхонанинг асосий функциялари ва хизматлари.....	118
5.3. Бошқарув олий бўғини раҳбарларининг функциялари.....	120
5.4. Меҳмонхона бошқарувчиси қошидаги ижрочи директорлар гуруҳи.....	121
5.5. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати.....	122
5.6. Бош маъмур офиси.....	124
5.7. Тунги аудитор.....	129
5.8. Тарифлар ва тариф сиёсати.....	131
5.9. Фойиз тарзидаги фойдани бошқариш.....	132
5.10. Маъмурий-хўжалик (кастелян) хизмати.....	133
6-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА АВТОМАТЛАШТИРИЛГАН АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИ	
6.1. Автоматлаштирилган ахборот тизимлари.....	141
6.2. Меҳмонхоналарда бронлаш.....	143
6.3. Келган меҳмонларни рўйхатга олиш.....	146
6.4. Мижозни рўйхатдан чиқариш.....	146
6.5. Қабул қилиш хизматини жиҳозлаш.....	147
6.6. Меҳмонхона бизнесини компьютерлаштириш.....	149
6.7. Меҳмонхонани бошқариш компьютер тизимлари.....	149
6.8. Fidelio тизими.....	150
6.9. Lodging Touch тизими.....	151
6.10. Nimeta тизими.....	152
6.11. Дунё микёсидаги резервлаш тизимлари.....	153
6.12. Меҳмонхоналарда резервлаш.....	156
6.13. Меҳмонхонанинг алоқа воситалари.....	158
7-БОБ. БОШҚАРУВ МЕТОДЛАРИ ВА УСЛУБИ	
7.1. Бошқарув методлари тушунчаси ва уларнинг таснифи.....	160
7.2. Бошқарувнинг иқтисодий методлари.....	161
7.3. Бошқарувнинг ташкилий-маъмурий методлари.....	162
7.4. Бошқарувнинг ижтимоий-психологик методлари.....	163
7.5. Бошқарув услуги тушунчаси ва унинг тавсифи.....	165
7.6. ГРИД бошқариш панжараси.....	168
8-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ХОДИМЛАРИНИ БОШҚАРИШ	
8.1. Менежментда инсон ресурсларининг роли.....	172
8.2. Ходимларни бошқариш хизматининг тузилиши ва функциялари.....	174
8.3. Ишчи кучини меҳнатга рағбатлантириш.....	180
8.4. Менежерга қўйиладиган талаблар.....	181
8.5. Меҳнат жамоаларини шакллантириш.....	184
8.6. Ўз ҳукмини ўтказиш ва шахсий таъсир кўрсатиш.....	186
8.7. Ходимларни танлаш.....	190
8.8. Ишчи кучи бозорлари.....	192
8.9. Ходимларни баҳолаш.....	196
8.10. Ишга қабул қилиш.....	199
8.11. Халқаро меҳмонхона саноатида ходимларни бошқариш.....	200