

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

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

М.Т. АЛИЕВА

МЕҲМОНХОНА МЕНЕЖМЕНТИ

ДАРСЛИК

ТОШКЕНТ 2010

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 кизиқувчиларга мўлжалланган.

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

МАСЪУЛ МУҲАРРИР: **С. ҒУЛОМОВ** - академик, Ўзбекистон Фанлар академияси вице-президенти

ТАҚРИЗЧИЛАР: **А. Эштаев, С. Ғуломов**

М.Т. Алиева Гостиничный менеджмент. Учебник. – Т.: 2010. -335с.

Методология развития гостиничного сектора в рыночных условиях опирается созданию теоретических концепций развития сферы туризма. В развитых странах мировая практика управления гостиничного хозяйства характеризуется созданием научно обоснованной концепции гостиничного управления на основе рыночных отношений. Развитие гостиниц осуществляется на основе качественно новой инфраструктуры секторов туристической сферы, обеспечивающей выход на международный уровень в международных отношениях.

Исходя из этих, в данном учебнике приведены научные обоснования об историческом развитии туристической сферы, роли и места гостиничного бизнеса в развитии туризма, формах основного управления в гостиничном бизнесе, классификации размещения средств, структуре организационного управления гостиниц и финансовое управление, принятии решений, выборе эффективной учетной политики гостиничных предприятий.

В учебнике рассмотрены вопросы управления персоналом, определение гостиничной услуги, услуги других зон отдыха и их оптимального действия.

Данный учебник рассчитан на бакалавров, обучающихся по туристической специальности, слушателям магистратуры, специалистам гостиничного менеджмента и всем заинтересованным.

В учебнике встречаются и недостатки, авторы принимают во внимание мнения читателей.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ РЕДАКТОР, акад. С. Гулямов, вице-президент АНРУз

Рецензенты: А. Эштаев, С. Ғуломов

The methodology of hotel sector development in the conditions of market economy bases on the creations of theoretical tourism developmental concepts. In developed countries, the world practice of hotel management defined by the creation of scientific based concept of hotel management, regulated by market relations. Hotel development realized on base of new qualitative infrastructure of international relations, which promotes to the international level.

Thus, in this textbook given the scientific bases of historical development of hotel field, place and significance of hotel business at the development of tourism, main management forms in the hotel business, classification of accommodating means, organizational-management structure of hotels, financial management of hotel, quality management of hotel services, deciding in hotels, choice of effective accounting police of hotel enterprises.

At the textbook have learned such matters as defining of optimal movement of hotel - guest houses services and staff management.

This textbook is for the tourism specializing bachelors, magistrates, hotel managers and other interested people.

Recommended by Tashkent State University of Economics as textbook for students and magistrates of international tourism faculty.

Managing editor, academician S. Gulyamov, vice-president ANRUz

Reviewer: A.Eshayev, S. Gulomov

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	3
1-БОБ. МЕҲМОНХОНА ИНДУСТРИЯСИНИНГ РИВОЖЛАНИШИ...5	5
1.1. Халқаро туризмнинг ривожланишида меҳмонхона индустриясининг тарихий аҳамияти.....	5
1.2. Меҳмонхона индустриясининг замонавий ривожланиши.....	9
1.3. Меҳмонхона хизматларининг тавсифи ва ўзига хос хусусиятлари.....	15
1.4. Халқаро меҳмонхоналарнинг ривожланиши.....	21
1.5. Меҳмонхона соҳасида халқаро сармоялар.....	23
1.6. Меҳмонхона индустриясининг асосчилари.....	24
2-БОБ. МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА АСОСИЙ БОШҚАРИШ ШАКЛЛАРИ.....27	27
2.1. Меҳмонхоналарнинг асосий бошқариш шакллари.....	27
2.2. Франчайзинг бошқариш тизими.....	31
2.3. Ижара.....	34
2.4. Синдикатлаш.....	35
2.5. Шартнома асосида бошқариш.....	35
2.6. Молиявий менежмент ва ташкилотлар даромади.....	37
2.7. Молиялаштириш пакети.....	39
2.8. Меҳмонхона бизнесида интеграция.....	40
2.9. Энг замонавий, йирик ва ғаройиб дунё меҳмонхоналари.....	41
3-БОБ. ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИНИНГ ТАСНИФИ.....53	53
3.1. Замонавий меҳмонхоналарнинг турлари.....	53
3.2. Меҳмонхоналарни тавсифловчи белгилар.....	56
3.3. Меҳмонхоналарнинг функционал вазифаси.....	63
3.4. Туристик меҳмонхоналар.....	65
3.5. Курорт меҳмонхоналари.....	68
3.6. Таймшер.....	70
3.7. Апартаментли меҳмонхоналар.....	71
3.8. Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар (мотор-отеллар).....	72
3.9. Кемпинглар.....	73
3.10. Меҳмонхоналар таснифи.....	75
4-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШ АСОСЛАРИ.....85	85
4.1. Меҳмонхона иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар.....	85
4.2. Меҳмонхона мижози.....	87
4.3. Меҳмонхона бизнесида ишлашнинг ўзига хос хусусиятлари.....	90
4.4. Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари.....	91
4.5. Меҳмонхона бинолари таркиби.....	96
4.6. Меҳмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш.....	97
4.7. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш.....	100
4.8. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари.....	103

4.9. Ходимларнинг мижозлар билан муомала қилиш умумий қоидалари...	104
5-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ТАШКИЛИЙ-БОШҚАРУВ	
ТУЗИЛМАСИ.....	109
5.1. Меҳмонхоналарни бошқариш тузилмаси.....	109
5.2. Меҳмонхонанинг асосий функциялари ва хизматлари.....	115
5.3. Бошқарув олий бўғини раҳбарларининг функциялари.....	117
5.4. Меҳмонхона бошқарувчиси қошидаги ижрочи директорлар гуруҳи...	119
5.5. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати.....	119
5.6. Бош маъмур офиси.....	121
5.7. Тунги аудитор.....	126
5.8. Тарифлар ва тариф сиёсати.....	128
5.9. Фоиз тарзидаги фойдани бошқариш.....	129
5.10. Маъмурий-хўжалик (кастелян) хизмати.....	130
6-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА АВТОМАТЛАШТИРИЛГАН	
АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИ.....	138
6.1. Автоматлаштирилган ахборот тизимлари.....	138
6.2. Меҳмонхоналарда бронлаш.....	140
6.3. Келган меҳмонларни рўйхатга олиш.....	143
6.4. Мижозни рўйхатдан чиқариш.....	143
6.5. Қабул қилиш хизматини жиҳозлаш.....	144
6.6. Меҳмонхона бизнесини компьютерлаштириш.....	146
6.7. Меҳмонхонани бошқариш компьютер тизимлари.....	146
6.8. Fidelio тизими.....	147
6.9. Lodging Touch тизими.....	148
6.10. Nimeta тизими.....	149
6.11. Дунё миқёсидаги резервлаш тизимлари.....	150
6.12. Меҳмонхоналарда резервлаш.....	153
6.13. Меҳмонхонанинг алоқа воситалари.....	155
7-БОБ. БОШҚАРУВ УСЛУБИ ВА УСЛУБИЁТИ.....	157
7.1. Бошқарув услублари тушунчаси ва уларнинг таснифи.....	157
7.2. Бошқарувнинг иқтисодий услублари.....	158
7.3. Бошқарувнинг ташкилий-маъмурий услублари.....	159
7.4. Бошқарувнинг ижтимоий-психологик услублари.....	160
7.5. Бошқарув услуги тушунчаси ва унинг тавсифи.....	162
7.6. ГРИД бошқариш панжараси.....	165
8-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ХОДИМЛАРИНИ БОШҚАРИШ.	169
8.1. Менежментда инсон ресурсларининг роли.....	169
8.2. Ходимларни бошқариш хизматининг тузилиши ва функциялари.....	171
8.3. Ишчи кучини меҳнатга рағбатлантириш.....	177
8.4. Менежерга қўйиладиган талаблар.....	178
8.5. Меҳнат жамоаларини шакллантириш.....	181
8.6. Ўз ҳукмини ўтказиш ва шахсий таъсир кўрсатиш.....	183
8.7. Ходимларни танлаш.....	187
8.8. Ишчи кучи бозорлари.....	189

8.9. Ходимларни баҳолаш.....	193
8.10. Ишга қабул қилиш.....	196
8.11. Халқаро меҳмонхона саноатида ходимларни бошқариш.....	197
9-БОБ. МОЛИЯЛАРНИ БОШҚАРИШ.....	202
9.1. Режалаштириш ва бюджетни тузиш.....	202
9.2. Молиявий назорат ва таҳлил.....	204
9.3. Капитални инвестиция қилиш.....	209
9.4. Халқаро молияларни бошқариш.....	213
10-БОБ. МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИНИНГ СИФАТИНИ БОШҚАРИШ.....	218
10.1. Хизматнинг сифати - бошқариш объекти.....	218
10.2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуктаи назаридан.....	220
10.3. Нисбий сифат.....	223
10.4.Хизматлар сифатини бошқаришда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш.....	226
10.5. Сифатни Умумий Бошқариш.....	231
10.6. Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизими.....	239
10.7. Меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш.....	245
10.8. Сифат бўйича бошқарувчининг хизмати.....	247
11-БОБ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА МАРКЕТИНГНИ БОШҚАРИШ...253	
11.1. Меҳмонхоналарда маркетинг ва сотувларнинг роли.....	253
11.2. Истеъмолчилар хулқ-атвори.....	256
11.3. Меҳмонхона маркетингидаги «Тўрт Пи» ва «Етти Пи» тушунчалари.....	259
11.4. Бозорни сегментларга ажратиш ва хизматларнинг бозордаги мавқеини белгилаш.....	263
11.5. Маркетинг муҳитини таҳлил қилиш ва маркетинг стратегияларини танлаш.....	268
11.6. Меҳмонхона корхонасида режалаштириш жараёни.....	270
11.7. Янги маҳсулот ва савдо белгисини ишлаб чиқиш.....	278
11.8. Меҳмонхона хизматларини тақсимлаш каналининг функциялари.....	287
11.9. Коммуникация воситалари, иштирокчилари ва мақсадлари.....	293
12-БОБ. БОШҚАРУВ ҚАРОРЛАРИ.....298	
12.1. Бошқарув қарорларининг мазмуни ва турлари.....	298
12.2. Қарорлар қабул қилиш жараёни.....	300
12.3. Бошқарув қарорлари қабул қилиш услублари.....	302
12.4. Қарорлар қабул қилишнинг индивидуал услублари.....	305
12.5. Оқилона бошқарув қарорлари қабул қилиш шартлари.....	305
12.6. Қарорларнинг бажарилишини ташкил этиш ва назорат қилиш.....	308
13-БОБ. МЕҲМОНХОНА КОРХОНАЛАРИ ТОМОНИДАН БИЗНЕСНИНГ САМАРАЛИ ҲИСОБ ЮРИТИШ СИЁСАТИ ТАНЛАНИШИНИНГ ИҚТИСОДИЙ ЖИҲАТЛАРИ.....	313
13.1. Ҳисоб юритиш тушунчаси ва унинг турлари.....	313
13.2. Меҳмонхона бизнесида ҳисоб юритиш.....	314