

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш
кафедраси

Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов

**МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ ТАШКИЛ
ЭТИШ
фанидан**

**ЛЕКЦИЯЛАР КУРСИ
(I-ҚИСМ)**

Олий таълимнинг «Туризм» ва «Сервис» соҳаси йўналишларида
билим олаётган талабалар учун мўлжалланган

САМАРҚАНД - 2011

Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (I-қисм). СамИСИ, 188-бет.

Такризчилар:

Комилов М.К. - Самарқанд вилояти «ЕЛХОЛДИНГ»
илмий ишлаб чиқариш бирлашмаси,
«Янги техника» бўлими бошлиғи

Худайшукуров Т. - Самарқанд иқтисодиёт ва сервис
институти профессори

“Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедрасининг 2011
йил март ойидаги йиғилиши билан тавсия этилган. Баённома № 8

Институт ўқув-услубий кенгаш №____ баёни билан тасдиқланган
_____ 2011 й.

Лекциялар курсида Меҳмонхонанинг умумий классификацияси ва хусусиятлари, моддий-техникавий баъзаси, жамоавий ва яшаш қисмининг ташкиллантирилиши, комплекслар хўжалигининг техникавий таъминоти ва эксплуатацияси, технологик жиҳозлар эсплуатацияси, меҳмонхоналар бошқаруви, меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш хизматини ташкил этиш ва унинг технологияси бўйича маълумотлар келтириб ўтилган.

Лекциялар курси «Туризм» ва «Сервис» соҳаси йўналишларида билим олаётган талабалар ва мутахассислар фойдаланиши мумкин.

Мавзу 1. Сўз боши. Ўзбекистонда меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш келажаги

Дарснинг мақсади: фанининг мақсади, вазифаси ва предмети ҳамда Ўзбекистонда меҳмонхоналар хўжалигининг ривожланиши ҳақида тушунча бериш.

Асосий саволлар:

1. Фаннинг мақсади, вазифаси ва предмети
2. Ҳозирги замон хизмат кўрсатиш ва сервис фаолиятида меҳмонхонанинг тутган ўрни
3. Меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш тарихи ва турли мамлакатлардаги хусусиятлари
4. Ўзбекистонда меҳмонхона хўжалигининг ташкилланрилиши, унинг ривожланиш келажаги.

Таянч иборалар: меҳмонхона хўжалиги, хизмат кўрсатиш, туристик комплекс, билим ва малакага эга бўлиш, мақсад, вазифа, қарор, БТТ, туризм таркиби, туризмни ташкил этиш, товерна, карвон сарой, герберк, макротарихи, олимлар фикрлари.

1. Фаннинг мақсади, вазифаси ва предмети

Сўнгги йилларда хизмат кўрсатиш соҳаларида туризм индустрияси, давлатимиз иқтисодиётида муҳим ўрин эгаллаб бормоқдаки, унинг изчил ривожланишида меҳмонхона индустрияси ҳам такомиллашиб бормоқда. Чунки, туризм индустриясида у билан чамбарчас боғланган меҳмондорчилик биснесининг омили бўлган меҳмонхоналар хўжалиги ҳисобланади.

Чунки, ҳозирги вақтдаги туризмнинг жадал равишда ривожланиши меҳмонхоналар ривожланишининг мўлжали бўлиб ҳисобланадики, унга боғлиқ вазифаларни бажаришда хизмат кўрсатишнинг сифатини, айниқса меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатининг даражасини кўтариш зарур бўлади.

Меҳмонхона хўжалиги ўзига бутун бир комплекс хизматларни оладики, булар юртимиздаги ташқи ва ички туризмнинг ривожланишида, халқаро туризм бозорида рақобатдош бўлишлигини бош омили ҳисобланади. Туристик-меҳмонхона комплекси мураккаб корхоналардан ҳисобланиб, уларда юзлаб ходимлар турли

мутахассисликда меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш бўйича иш фаолияти олиб боришади.

Меҳмонхона хўжалигининг энг асосий функцияси бу – меҳмонларга вақтинчалик яшаш жойини беришдан иборат. Меҳмонхона корхонаси ўзининг сиғими, яъни номерлар сони, яшаш жойи билан бир-биридан фарқланади. Унинг ташкилий тузилмаси нимага мўлжалланганлигидан жойлашган жойидан, қабул қилинган меҳмонлар туридан ва бошқа омилларга боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона ташкилий тузилмасидан келиб чиққан ҳолда, ундаги ходимларнинг ҳар бирига турлича мажбурият ва ҳуқуқлар бериб, унга қуйидаги хизматлар: меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш, номер фондига хизмат кўрсатиш, умумий овқатланиш, хавфсизликни таъминлаш, муҳандислик-техникавий, савдо, маркетинг ва ёрдамчи, қўшимча хизматлар кўрсатиш киради.

Ушбу хизматларни бажаришда турли хилдаги касбий йўналишдаги малакали мутахассислар талаб этилади. Ўзларининг функционал мажбуриятлари бўйича мутахассислар ўз фаолиятлари даврида бевосита ва билвосита мижозлар билан муносабатда бўлишлари талаб этилади. Чунки, уларнинг юқори даражада сервис хизмат кўрсатишларидан, меҳмонхонанинг имиджи ва рақабатбардошлигига боғлиқ бўлади. Меҳмонхона турли ихтисосликдаги кадрларидан бири, бу сервис йўналишидаги бакалаврлар ҳисобланади.

Ҳозирги замон меҳмонхона сервис йўналишидаги бакалаврлар, меҳмонхона ва туристик комплексларида самарали бўлишлари учун улар мижозларга хизмат кўрсатиш технологиясидан ташқари, меҳмонхона хўжалиги моддий-техник базаси, унинг техникавий таъминланганлиги, яшаш ва умумий хоналарнинг безалиши, тузилишини ҳамда меҳмонхона хўжалигига боғлиқ бўлган меҳнат муҳофазаси, меҳмонлар хавфсизлиги ва ҳ.к. кўникмаларга эга бўлиши талаб этилади.

Шу билан бирга юқорида айтилган маълумотлар ҳақиқатан ҳам Ўзбекистонда хизмат кўрсатиш соҳасида туризм индустрияси, давлатимиз иқтисодиётида муҳим ўрин эгаллаб бораётганлиги ва унинг изчил ривожланишида меҳмонхона индустрияси ҳам такомиллашиб бораётганлигини тасдиқлайди.

Меҳмонхоналар индустриясининг ривожланишида вужудга келган турли вазифалар, яъни замонавий меҳмонхоналарни, туристик комплексларни ташкил этиш, юқори даражада уларда сервис хизмат

кўрсатиш, ходимларга касбий билим бериш ва ҳ.к. билан такомиллаштириш талаб этилади.

Шунинг учун “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш” курсини бакалавриатурада ўрганишдан мақсад: талабаларда меҳмонхона ва туристик комплексларни ташкил этиш ва уларга сервис хизмат кўрсатиш ҳақидаги назарий ва амалий билимларини келажакдаги иш фаолиятларида қўллаш ва шу соҳадаги талабаларнинг маҳоратларини ривожлантиришдан иборат.

“Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш” курси ўз олдига қуйидаги вазифаларни қўяди: меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш, ривожлантириш асослари, меҳмонхоналар классификацияси ва хусусиятлари, моддий-техникавий базаси ҳақида умумий маълумотлар бериш; меҳмонхона ва туристик комплекслар техникавий таъминоти ва эксплуатацияси, меҳмонхона хўжалигида сервис хизмат кўрсатишни ташкиллаштириш, меҳмонхона маркетинги ва савдо хизмати, овқатланишни ташкиллаштириш ҳақида тасаввур ҳосил қилиш, қўйилган талаблар билан таништириш, амалиётда фойдаланиш малакасини шакллантиришдан иборатдир.

Фаннинг ўқув дастуридан келиб чиққан ҳолда талабалар:

- меҳмонхоналарнинг моддий-техник базасининг ташкил этилиши ва уларнинг эксплуатацияси;
- меҳмонхоналарда сервис хизмат кўрсатиш ҳақида **тасаввурга эга бўлиши;**
- меҳмонхоналар классификациясини ва уларнинг ўзига хос хусусиятларини;
- меҳмонхоналарнинг техникавий таъминоти ва эксплуатациясини;
- меҳмонхоналарнинг асосий фондларини, бошқарув тузилмасини;
- меҳмонхоналардаги персонал ва меҳнат муносабатларини **билиш ва улардан фойдалана олиши;**
- меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ишларини ишлаб чиқиш;
- меҳмонхона моддий-техник базасини талаб даражасида бўлиши тадбирларини ташкил этиш;
- меҳмонхона хўжалигида сервис хизмат кўрсатишда **амалий кўникмаларига эга бўлиши керак.**

2. Ҳозирги замон хизмат ва сервис фаолиятида меҳмонхонанинг тутган ўрни

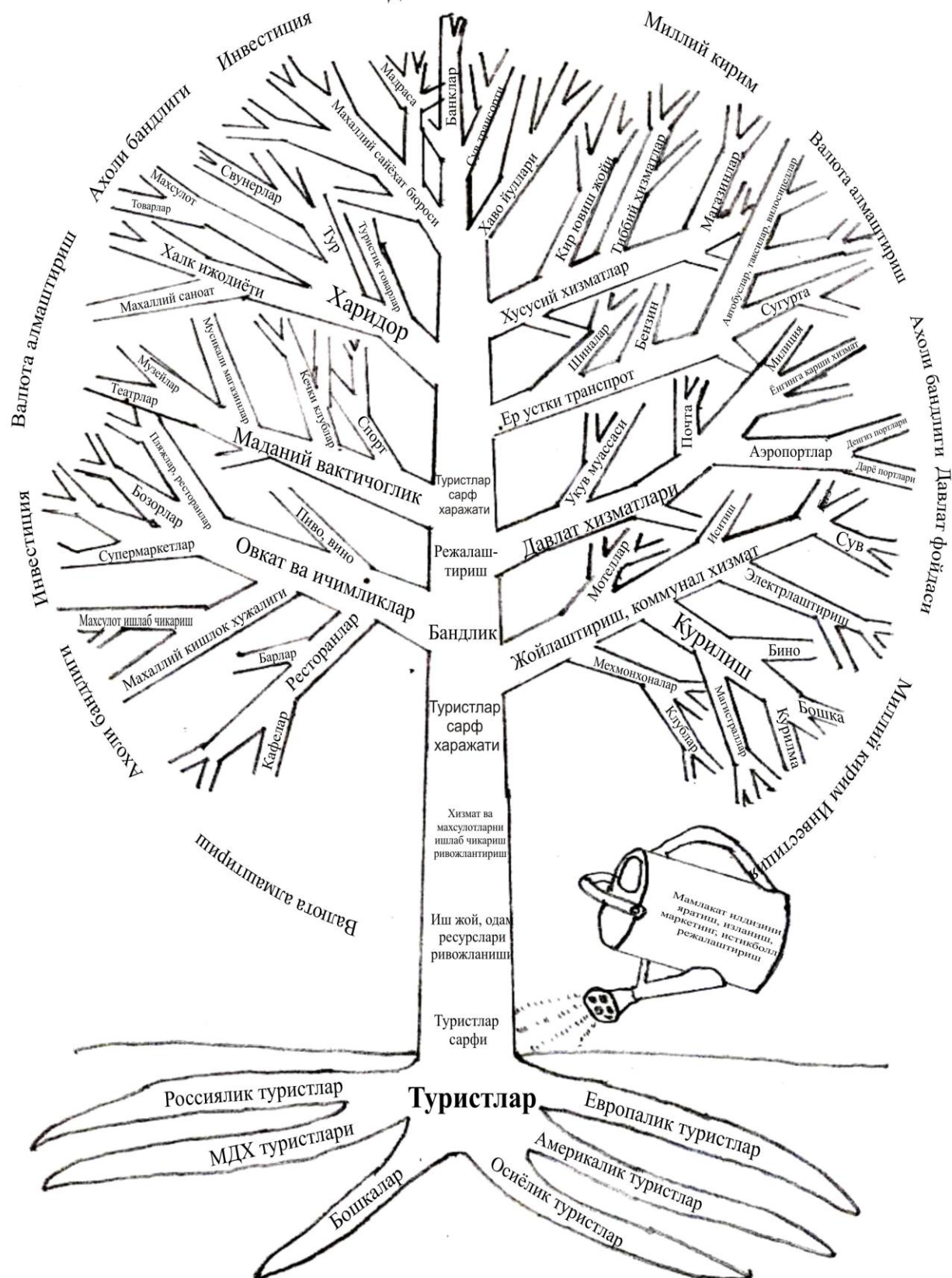
Юртимиз ҳаётида ҳозирда амалиётда тадбиқини топаётган Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори туризм хизмат соҳасининг ва шу билан бирга меҳмонхоналар ривожланишига асос ҳисобланади.

Ҳақиқатан ҳам, ҳозирги вақтда туризм кўпгина ривожланган ва ривожланаётган давлатлар иқтисодиётининг фундаментал асоси бўлиб қолган даврда, яъни дунё мамлакатларида хизматларнинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 60-80%ни ташкил этганда, бу соҳада иқтисодиётда банд бўлган аҳолининг қарийб 70% меҳнат қилаётган ва аҳолининг истеъмол ҳаражатлари таркибида бу соҳада 60%ни ташкил этганда, ваҳоланки бу кўрсаткич бизда 2006 йилда 10-15%ни ташкил этар эди ва ҳозирда эса 48%га кўтарилди.

Бутун дунё туристик ташкилотининг (БТТ) кўрсаткичи бўйича 1950 йили дунёда жами халқаро туристлар сони 25 млн бўлган бўлса, 2000 йилда келиб бу 698 млн. дан ошиб кетиб, туризмдан келадиган кирим 478 млрд АҚШ долл. тенг бўлди. Фақатгина туризм йигирманчи аср охирида дунё иқтисодиётига ялпи хизмат ишлаб чиқариш, яъни дунёда ишлаб чиқарилган ялпи ички маҳсулотнинг 10,9 %ини ташкил этиб, давлатда солиқ кирими 302 млрд. доллар олиб келгани, бундай иқтисодиётнинг фундаментал асослигини билдирыпти ва бу туризмнинг миқдори янада кенгайиб кетаётганлигини, БТТ нинг прогнози бўйича дунё бўйича 2010 йили 1 млрд туристлар келиб кетиши, шундан 546 млн. Марказий ва Шарқий Европа, ҳамда МДҲ ва Болтиқ бўйи давлатларига тўғри келишини ва туризмда дунё ишлаб чиқаришида банд бўлган одамларнинг ўнбешдан бири банд бўлиб, унинг сони 260-280 млн га етганлигини кўришимиз мумкин.

Айниқса, дунё миқёсида давлатларнинг туристлар берувчи (АҚШ, Германия, Англия, Белгия, Дания ва бошқалар) ва қабул қилувчи давлатлар (Франция, АҚШ, Испания, Италия ва бошқалар)га бўлиниши, охириги вақтда бошқа давлатлар ҳам бу фаолиятга жадал равишда киришиб боришаётганлиги, Ўзбекистон ҳам бу қатордан қолмаслигини таъминлаш вақт тақозосидир.

Давлат фойдаси



7

Шунинг учун ҳам, 2006-2010 йилларда хизматлар кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улушини 49 %га етказиш ва аҳоли бандлигини бунга 1,6 марта кўпайтириш вазифаси ҳақли равишда қўйилган. Ва 2010 йилда бунга эришилди

Юртимизда туризм соҳасини ривожлантириш мақсадида бажарилаётган ишларнинг таҳлил этишдан олдин, туризмнинг ҳозирги вақтдаги ташкилий-таркибий қисмларини кўриб чиқишимиз мақсадга мувофиқдир.

Бутун дунё туристик ташкилотининг (БТТ) 17-21 июн 1996 йилдаги семинар дастурларидан туризмни ташкилий-таркибий қисмларини, ҳамда ундан келадиган натижаларни кўрсатувчи ташкилий-таркибий схемасига асосланади. Бунда ҳар бир давлат туризмни ривожлантиришда шу давлатга асосланган давлат имиджи, истиқболли ривожланиш режаси борасида изланишлар, маркетинг тадқиқотини ўтказиш асосий рол ўйнаши кўрсатилган. У туризмнинг ривожланишида туристлар сарф-харажати, уларни қанчалик банд қилишимизга ва уларга кўрсатиладиган хизмат соҳасининг қанчалик ривожланганлигига боғлиқлиги кўрсатилган.

Туризмни ташкил этиш таркибий қисмининг биринчиларидан бу туристларни меҳмонхоналарга жойлаштириш ва уларга коммунал хизмат кўрсатиш, ҳамда овқатланишни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан эса бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли ҳаво-сув-дарё портлари, маданий вақтичоғлик ишлари, хусусий хизматлар, турли туристик молларини ишлаб чиқариш, саёҳат қилиш, хусусий хизматлар ва бошқа тармоқ соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан ҳисобланади ва буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириш, аҳолининг турли хизмат соҳаларида бандлиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва натижада давлат даромади кўпайиб, миллий бойлиги ортиши кўзда тутилади.

2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш ва бунга боғлиқ барча ишларни жадаллаштириш мақсадида юртимизда ишлаб чиқилган чора-тадбирларда улгуржи савдо корхоналари 589 та, таълим муассасаларида 959 та корхоналарнинг ишга туширилиши ва шу билан 114 та турли хилдаги савдо базалари, 114 та “Гузар” турдаги савдо маиший комплексларнинг яратилиши, албатта, савдо ва овқатланиш, маиший хизмат кўрсатиш соҳаларини сезиларли даражада ўзгартирди. Бироқ буларни ташкил этишда Ўзбекистон туристик маълумотлари бўйича, туризмнинг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда ташкил

этилса, мақсадга мувофиқ бўлар эди. Айниқса, қишлоқ жойларида кўзда тутилган савдо, овқатланиш ва маиший хизмат кўрсатиш корхоналари магистрал йўллар, ёдгорликларга яқин жойларда бўлса, туристлар ҳам фойдаланиши мумкин бўлади.

Худди шунингдек, чора-тадбирларда режалаштирилган молия ва банк хизматларини кўрсатиш учун 60 %га мини-банкларни, 70 %га жамғарма ва 60 %га савдо банкларни кўпайтириш, пул-муомаласи муносабатига 5 млн пластик карточкалар ва улар терминалларидаги операцияларни камида 25 %га (ёки 31 млрд сум) кўпайтириш, суғурта ишларини 3,3 маротаба кўпайтирилиши, умуман бу соҳада барча ишларни сезиларли даражада кенгайтириш, бу соҳадаги инвестиция фаолиятини 1,3 маротаба, лизинг келишувларни 1,3 мартага кўпайтириш ишларида ҳам туризмга боғлиқ бўлганларини алоҳида кўриб чиқилиши ва унинг талаб даражасида йўлга қўйилиши ҳам сезиларли даражада ривожланишини жадаллаштиради.

Бунда, айниқса меҳмонхоналар хўжалигини, унда овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутлараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, нонушта ва тушликни буюртма асосида турист меҳмонларнинг ҳоҳлаган жойида ташкил этиш; савдо соҳасида; қадимги обидалар ичида турли халқимиз ҳунармандлари ишлаб чиқарган таварларни сотишни ташкил этиш, буюртмалар олиш, компьютер суратга олиш соҳасини жорий этиш, турли ўйинлар бизнесини ривожлантириш, кўнгил очар дам олишни меҳмонларга ташкил этиш туризмнинг ривожланишига хизмат қилади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг: меҳмонхона ва ундаги, ундан ташқари савдо ва умумий овқатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик сайёҳат, маиший ва коммунал хизмат кўрсатиш, техника ва автомобилларни таъмирлаш ва бошқа хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлиқ равишда олиб бориш, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан ҳисобланади.

2007 йилнинг фақат январ-сентябр ойларида Ўзбекистон республикасини ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари бўйича юртимиз иқтисодиётида таркибий ўзгаришлари амалга оширишга йўналтирилган устивор дастурлардан хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришда хизматлар ҳажми 2006-йилнинг шу даврга нисбатан 26,4%, шу жумладан, йиллик хизмат кўрсатиш 25,2%га ўсди. Юқори суръатларда ўсиш алоқа хизматлари (151,8%)

ҳамда автомобил ва бошқа техникани таъмирлаш (136,7%), айниқса, меҳмонхоналар (129,7%), транспорт хизматлари (123,4%) ўсганлиги ва сўнгги йилларда ҳам бундай жадал ўсиш бўлаётганлигини кўришимиз мумкин..

3. Меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш тарихи ва турли мамлакатларда хусусиятлари

Меҳмонхона хўжалигининг келиб чиқиш ва ривожланиш тарихини кўриб чиқар эканмиз, унда инсоният цивилизацияси каби “меҳмондорчилик” ва уни бажариш учун қўлланадиган меҳмонхоналар тарихи шунчалик қадимий ҳисобланади.

Ҳозирги меҳмонхоналар қадимги Грецияда “станция” “таверна”, Римда “хоспитиум”, “пансионс”, “стабулиация”, Россияда “ночлег”, “станция”, “яма”, Шарқда “карвон сарой”, Ғарбий Европада “дилижанс”, “герберк”, “трактир”, туриш ҳовлиси, кўноқ ҳовлилар ва ҳоказолар деб юритилар эди. Лекин қандай номи билан юритилишидан қатъий назар, уларнинг асосий вазифаси, мусофир, саёҳатчи инсонларга қисқа вақтга ётиб-қолиш жойи берилиб маълум хизматлар кўрсатилар эди.

Меҳмонхоналар тарихига назар солганда, албатта, унинг вужудга келиш сабаби бўлган, сайёҳлик, диний, тадбиркорлик, алоқа, соғломлаштириш, давлат хизматлари ва бошқа йўналишда шуларнинг жамлигини кўрамиз.

Меҳмонхоналарнинг асосий фаолияти меҳмондорчилик бўлса, унинг маъноси инглизчадан олинган (hospitality) у қадимги французчадан “hospis”, яъни “странноприёмный”, “уй” сўзидан келиб чиққан ва унга маънодош “хост” (хўжайин), “хоспике” (приюд), “хотел” (меҳмонхона, ател) деганини билдиради.

Албатта, меҳмонхоналар тарихи инсоният жамияти, иқтисодиёт, мамлакатлар тарихи билан чамбарчас боғлиқ равишда вужудга келган.

Иқтисодиётда турли соҳалар билан биргаликда хизмат соҳаси бўлган туризмнинг ва унинг бир бўлаги (қадимги) сайёҳликнинг тарихи меҳмонхоналар тарихи билан бевосита боғлиқ ҳисобланади.

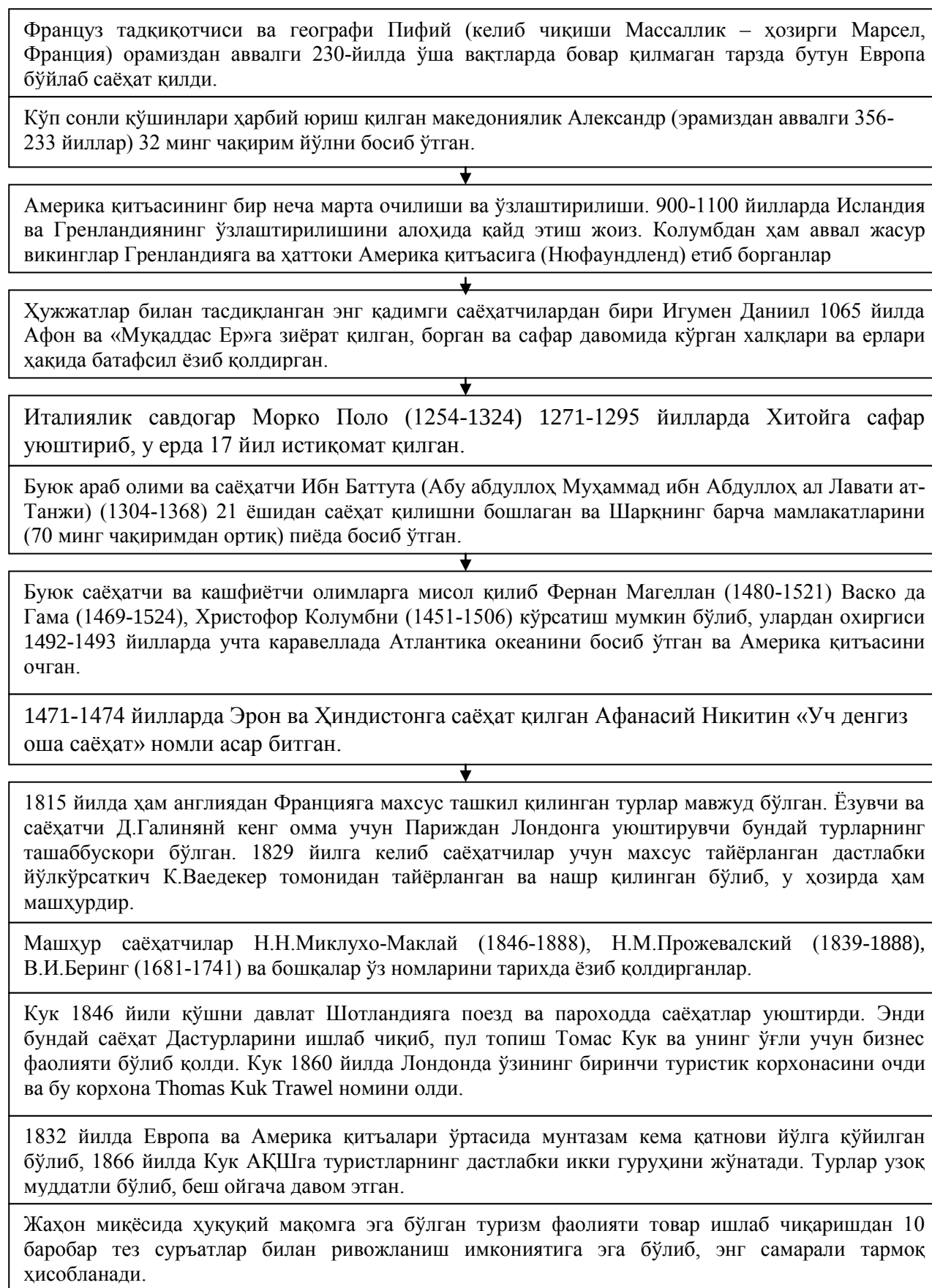
Чунки, бошқа ривожланиб келган соҳалар каби бу соҳа меҳмонхоналарни хўжалигини, корхона сифатида шакллантириб келди.

Жаҳонда туризм фаолиятининг 3 минг йиллик ривожланиш эволюцияси (Т.Тошмуродов тузган) схемаси, расм-1.2 келтирилган. Ушбу схема туризмнинг макротарихини кўрсатади, бундан биз бунга чамбарчас бўлиб келган меҳмонхоналар тарихини ҳам англашимиз мумкин. Шу билан бирга, Т.Тошмуродов кўрсатган туризмнинг иқтисодий омиллари бўйича илмий ва назарий фикрлар эволюцияси ҳам (расм-1.3) юқоридаги келтирилганларнинг исботи бўлади. Айниқса, саёҳатчи-тадбиркор англиялик Томас Кук, туризм фаолиятини шакллантириб, қуйидагиларни кўрсатиб берди: транспорт, меҳмонхона ва бошқа харажатларни ўз ичига олган ҳолда оммавий саёҳат қилиш; кредитга саёҳат қилиш; ёшлар учун марифий саёҳатлар; ишчилар учун махсус саёҳатлар уюштириш, денгиз орти мамлакатларида саёҳатлар, валюта алмаштириш операциялари каби ўша вақтдаги ирогрессив фикрлари, ҳозирги туризм меҳмонхона хўжалиги, умуман хизмат ва хизмат кўрсатишга асос солинди десак, тўғри бўлади.

Меҳмонхона хўжалиги тарихида инсоният цивилизациясидаги ҳар бир кашфиётларнинг бўлиши унинг ривожига катта туртки бўлади. Чунки, 1830 йилда кашф этилган Манчестер ва Ливерпул орасидаги биринчи темир йўли, 1833 йилда Россиядаги Черепанов пароходи, автомобилларнинг пайдо бўлиши ва бошқалар бунинг далили бўла олади.

Албатта, бундай улуғ кашфиётлар ҳозирги замон туризмнинг, унга боғлиқ меҳмонхоналарнинг тарихида асосий омили бўлсада, лекин инсоният тарихидаги яна бир жаҳоншумул кашфиёт, яъни ҳар томонлама қулай бўлган йўлларнинг очилиши, айниқса, ғарб билан шарқни бир неча юз йиллар боғлаб келган “Буюк ипак йўли” нинг аҳамияти беқиёс ҳисобланади. Бундай йўлларда, мақсадли равишда меҳмонхона вазифасини бажарувчи карвон-саройларнинг ташкил этилиши, саёҳатчи туристларга, хизмат кўрсатиш комплекси тариқасида вужудга келди.

Ўз вақтида карвон-саройлар Туркия, Эрон, Афғонистон, Марказий осие ва шимолий Ҳиндистон давлатларида бир кунлик йўл масофасида жойлаштирилган бўлиб, улар комплекс ички транспорт учун ва саёҳатчилар учун ҳовли жойлардан, савдо, хизмат кўрсатиш, маиший хизмат кўрсатиш хоналаридан ва ҳ.к. ташкил этилган.



Расм-1.2. Жаҳонда туризм фаолиятининг 3 минг йиллик ривожланиш эволюцияси (микротарихи)

Араб олими Холдуннинг (1200-1300 йиллар) фикрича, саёхат ва туризм – давлат миқёсида товар савдосини ривожлантириш манбаи, карвонсаройлар куриш савдогарлар орқали давлатга қўшимча даромадларни кўзлаш демакдир.



А.Смитнинг (1776 й.) мутлоқ устунлик назарияси – айрим мамлакатларнинг табиий ресурслари ва иқлимига боғлиқ бўлган табиий устунлиги туфайли туризм бу давлатларда юқори суръатлар билан ривожланади.



Thomas Cook – туризм даромад манбаи эканлигини амалиётда илк бор исботлади. Кук 1860 йилда Лондонда ўзининг биринчи туристик корхонасини очди ва бу корхона Thomas Cook Travel номини олди. Кукнинг фирмаси 20 йил ичида фаолиятини кенгайтириб Шимолий Америкага ҳам саёхат уюштирди.



Америка иқтисодчиси П.Ротоу (1950 й.) биринчилардан бўлиб, туризмга иқтисодий воқелик сифатида эътибор бериб, туризм даромадининг жамият бойлиги ўртасидаги корреляцияни (иқтисодий боғланишни) аниқлади.



Туркия туризм университетининг профессори Орхан Калкан (1960 й.) туризмни инсон соғлиғини яхшилаш ва умрини чўзиш манбаи эканлигини эътироф этган.



Америка профессори Жон Вокер ва профессор Каролин Купернинг фикрига кўра, туризм – халқаро даражада валюта оқимини вужудга келтиришда қўлланиши мумкин бўлган қудратли иқтисодий қуролдир, дея ҳисоблашган.



Хекшер-Олин назарияси кўп капиталга эга бўлган мамлакатлар кўп капитал талаб қиладиган товарларни экспорт қилиши ва кўп меҳнат талаб қиладиган товарларни ва туризм хизматларини импорт қилишини исботлаган.

Расм-1.3. Туризм бўйича иқтисодчи олимларнинг илмий ва назария фикрлари.

Карвон-саройларни маълум тўлов билан маълум вақтгача олиш мумкин бўлиб, унда овқатланиш, тиббий хизмат кўрсатиш, айримларида (Туркия селжукларда) камбағлларга давлат ҳисобида кийимлар берилган.

Турли мамлакатларда карвон-саройлар ижтимоий кўникмалардан келиб чиққан ҳолда турли кўринишда ташкил этилган. Масалан Арманистонда залли (катта тўғри бурчакли бинонинг нефларга бўлингани), Туркияда ва кўпчилик Шарқ мамлакатларида эса одамлар учун алоҳида, маҳсулотларни сақлаш учун ички ҳовлидан, бир неча қаватда (пастки қаватларда кўп ҳолда ҳайвонлар жойлаштирилган) ташкил этилган. Ундан ташқари ҳимоя девори ва бошқа бинолар билан бирлаштирилган.

Карвон-саройлар, асосан, савдогарларнинг тижорат юзасидан юришларига хизмат кўрсатган бўлса, шу билан бирга улар билан мусофирлар ҳам юришган. Шунинг учун айниқса, Шарқ мамлакатларида мусофир-меҳмонларга мусофир хоналар ташкил этилган. Уларни ҳам дастлабки оддий меҳмонхоналарнинг қадимги шакли деб ҳисобласак бўлади.

Улар, айниқса эрамиздан олдинги V асрдан бошлаб Туркия, Эрон, Афғонистон, Марказий Осиё ва шимолий Ҳиндистонда кўп тарқалган, унда икки ҳовлили (ҳайвонларга) ва оддий сайёҳларга яшаш жойи тариқасида фойдаланилган.

Худди шунингдек қадимги карвон саройлар туридаги меҳмонхоналар Европа давлатларидан Испанияда (Гренада) сақланиб қолганлари бор.

Карвон-саройларнинг бунчалик тарқалиб кетишига асосан, унда сайёҳларга комплекс хизматларнинг кўрсатилиши, яъни қисқа муддатга яшашга транспорт вазифасини бажарувчи ҳайвонларга қараши, сайёҳларга ётоқдан ташқари савдо, маиший хизмат кўрсатиш, уларнинг хавфсизликлари ва ҳ.к хизматлар кўрсатилганлигидадир.

Албатта, бошқа мамлакатларда ҳам қадимги меҳмонхоналар турли кўринишда ривожлана борди. Уларда айниқса, давлат ҳукмдорларининг аралашуви, ҳамда қонуний кўрсатмаларнинг чиқиши уларнинг интенсив ривожланишига сабабчи бўлди. Масалан, Ипак йўлидаги карвон саройларнинг кўриккланиши, ундаги яшовчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва бошқалар Амир Темур кўрсатмаларида кўрсатилган (Темур Тузуклари). Худди шунингдек, Европада Улуғ Карл (768-814йил) Рим империясининг императори

кўрсатмасига биноан черков ва монастирларга “госписия”ларни очиш ва уларда тунаш, овқатланиш, тиббий ёрдам бериш ва ювиниш жойларини ташкил этиш мажбурияти махсус хужжатлар билан қонунлаштирилган. Кейинчалик булар давлатдаги дароматли бизнес индустриясига айланиб борди.

Инсон тарихидаги уйғониш (ренесанс) давригача меҳмонхоналарнинг турлари шаклланган бўлиб, меҳмонхона бизнеси индустрияси энди “куртак” ота бошлади.

Туризм - меҳмонхона тарихида англиялик Т.Кукнинг 1841-йилда ташкил этган пекидж – тури (бир баҳода комплекс туристик хизматлар кўрсатиш) туризмнинг оммавийлик даврининг бошланиши бўлди. Шундан сўнг дунё мамлакатлари бўйлаб турли хилдаги ташкилотлар ташкил топилиб, туризм, сайёҳлик оммавийлашди ва ундаги меҳмонхоналар ривожланиб турли хиллари (отел, мотел) ташкил этилди. Европада меҳмонхона ишларига швейцариялик Цезарь Риц, америкалик Статлер бошқаларнинг ишлари замонавий меҳмонхоналарни ташкил этишда катта роль ўйнашди. Худди шу даврда «экспресс», «комфорт», «дизайн» деган сўзлар юритила бошланди ва эски номлар (Англияли ховли, эски почта) ўрнида «Бристоль», «Метрополь», «Палас», «Савой», «Эксельсиор» ёки оддий «Гранд-Отель» деган меҳмонхона номлари кириб келди.

Иккинчи жаҳон урушидан сўнг меҳмонхоналар тарихида халқаро меҳмонхона халқалари шакллана бориб, 1950 йилларда «Мариот», «Рамада», «Шератон», «Редиссон» каби халқаро меҳмонхона халқалари вужудга келди.

Назорат саволлари:

1. Фаннинг мақсади ва вазифалари нималардан иборат?
2. Талаба фан бўйича билим ва малакага эга бўлишида қандай талаблар қўйилади?
3. Ўзбекистон Республикаси Президентини қарорининг моҳиятини тушунтиринг?
4. БТТ кўрсаткичи бўйича бир йилда қанча туристлар келиши аниқланган?
5. Туризмнинг таркибий қисмини тушунтириб беринг?
6. Меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш тарихи нималардан иборат?
7. Туризм бўйича олимлар қандай фикрларни билдирганлар?
8. Ўзбекистонда меҳмонхона хўжалиги қандай ташкиллаштирилмоқда?

Мавзу 2. Меҳмонхона умумий классификацияси ва хусусиятлари

Дарсинг мақсади: меҳмонхоналарнинг ҳозирги вақтдаги турлича классификацияланиши ва ўзига хос хусусиятлари бўйича маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона, меҳмонхона хўжалиги, меҳмонхона туристик комплекслари тушунчалари
2. Меҳмонхоналарнинг умумий классификацияси ва хусусиятлари
3. Халқаро меҳмонхоналар занжирининг ташкил этилиши ва устуворлиги

Таянч иборалар: жойлаштириш воситалари, мотеллар, кемпинглар, пансионатлар, номер, койка жой, туристик комплекс, классификация, жамоавий жойлашиш, махсуслаштирилган жойлашиш, индивидуал жойлашиш, люкс, таймшер, юлдузлар системаси, ҳарфлар системаси, бунгало, меҳмонхоналар занжири.

1. Меҳмонхона, меҳмонхона хўжалиги, меҳмонхона туристик комплекслари тушунчалари

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият кўрсатиш соҳаси бўлиб, меҳмонларга хизмат кўрсатиш ва жойлаштириш воситалари объектларидан фойдаланиш кўзда тутилади. Жойлаштириш воситалари сифатида одамларнинг ҳар қандай вақтинча яшашга мўлжалланган объектлари тушунилади. Буларга турли хилдаги меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар, пансионатлар ва бошқа тўлов йўли билан жойлашиши мумкин бўлган воситалар киради.

Меҳмонхона деб, хизмат кўрсатиш ва вақтинча яшаш учун мўлжалланган корхона тушунилади. Унинг таркибига комплекс бинолар, яхлит бино ёки бионинг бир қисми, жиҳозлар ва бошқа мулклар киради.

Меҳмонхоналар қуйидаги сифат белгилари билан тавсифланадилар:

- номерлардан тузилиб, уларнинг сони минималдан юқори бўлиб, бир бутун бошқарувга эга бўлади;
- турли хилдаги меҳмонхона хизмати кўрсатиш;
- мамлакат стандарти бўйича категорияларга ва синфларга гуруҳланиши ва ундаги кўрсатиладиган хизматлар ва таркиби қўлланиладиган жиҳозлари билан жавоб бериши.

Меҳмонхона корхоналари ўзининг сифими, яшаш ўринлар сони ва номерлар сони билан бир-биридан фарқ қилади.

Номер бу – меҳмонхона категориясига ўзининг жиҳозланганлик талабига тўғри келадиган бир ёки бир нечта жойдан таркиб топган хона тушунилади.

Фақат бир одам фойдаланишга мўлжалланган кроватли майдонча – **койка жой** деб юритилади.

Меҳмонхоналар моддий-техник базасини меҳмонхона хўжалиги билдиради. Меҳмонхона моддий-техник базаси меҳмонлар ва туристларга комплекс тўлиқ хизмат кўрсатишни таъминлаши зарур. Меҳмонхона хўжалиги ўз ичига административ корпуслари (ёки хоналари), ётоқ корпусини (ёки номер фонди деб аталадиган хоналари), овқатланиш корхонаси биноси (ресторанлар, кафе, буфет ва ҳ.к.), дам олиш маркази ва маданий хизмат кўрсатиш биносини, спорт-соғлиқни яхшилаш қурилмасини (бассейнлар, теннис корти), хўжалик бинолари, муҳандислик қурилмалари, маиший ва тиббий хизмат пунктларини ўз ичига олади. Шунинг учун, ўқув жараёнида барча юқорида кўрсатилган соҳаларни ўрганиб чиқамиз.

Ҳозирги вақтда кўпгина туризм ривожланган давлатларда туристик комплекслар мавжуд. **Туристтик комплекслар деб**, туристларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган, таркибида кечки қўноқи, овқатланиш ва турли хизмати бор, бир-бирига боғланган комплекс қурилмалар тушунилади. Унинг хўжалик-ташкилий тузилмаси ўз ҳудуди билан бирлашган туристик корхоналар гуруҳини ташкил этади. Унинг таркибига меҳмонхоналар, ресторанлар, турбазалар, кемпинглар ва бошқалар бўлиши мумкин.

Туристтик комплексларда яна канатли йўллар, чанғили трассалар, турли оммавий туристик объектлар ва бошқалар ҳам бўлиши мумкин.

2. Меҳмонхоналарнинг умумий классификацияси ва уларнинг хусусиятлари

Бутун дунё туристик ташкилоти экспертлари томонидан ишлаб чиқилган жойлашиш воситалари стандарт классификатори бўйича, барча жойлашиш воситалари жамоавий (коллектив) ва индивидуал қисмларга бўлинади.

Жамоавий жойлашиш воситалари меҳмонхона типдаги ва махсуслаштирилган корхоналарга бўлинади.

Жамоавий (коллектив) жойлашиш воситаси бўлган меҳмонхона туридагиларга: меҳмонхоналар, мотеллар, яшаш мумкин бўлган клублар, пансионатлар, мебеллаштирилган хоналар, ётоқхоналар киради.

Махсуслаштирилган жойлашиш воситаларига: санаториялар, профилакториялар, дам олиш уйлари, туристик кўноқлар ва тўхташ жойи, туристик спорт базалари, дам олиш базалари, овчилар (балиқчилар) уйлари, конгресс марказлари, кемпинглар, ботеллар, флотеллар, ротеллар киради.

Индивидуал жойлашиш воситасига ижарага бериладиган квартиралар, квартиралардаги хоналар, уйлар, коттеджлар ва бошқалар киради.

2.1-жадвалда юқорида келтирилган жойлашиш воситаларининг классификатор схемаси келтирилган.

Ушбу схемадан кўриниб турибдики, меҳмонхона корхоналари жойлашиш воситасининг асосий тури ҳисобланади ва улар туристик комплекс хизмат кўрсатишда ўзининг турлилиги билан ҳар хил типда бўлади.

Меҳмонхоналарнинг умумий классификацияси 2.1-расмда келтирилган. Меҳмонхоналарнинг тури бўйича тавсифланиши Х.И.Ахмедов, А.А.Аллаберганов томонидан тузилган жадвалда, ўзгартирилган ҳолда келтирилди.

“Люкс” отели — юқори даражали мебеллар билан, яхши жиҳозланган жамоавий хоналар ва номерлар сонига нисбатан хизматчилар сонининг кўплиги билан тавсифланади.

“Люкс” отелларида номерлар сони ҳам уларнинг даражасини белгилайди. Уларнинг аталишида ҳам, ички жиҳозланиши, тузилиши ва хизмат кўрсатиш турларининг бўлишлигидан келиб чиқади.

Ўртача даражада отел бўлса, улар кенг табақали истеъмолчиларга мўлжалланган бўлиб, яшашнинг ўртача нархи

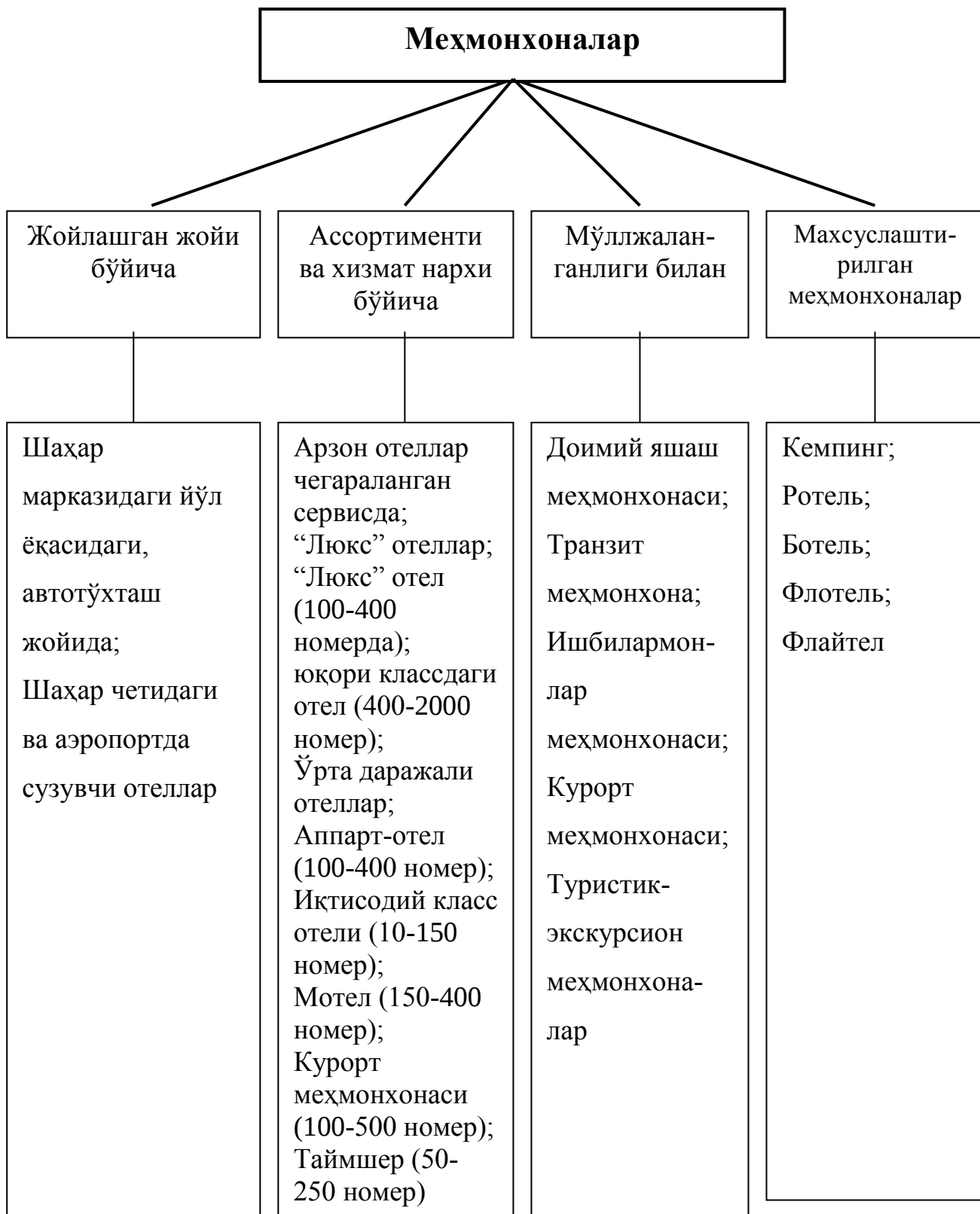
белгиланган бўлади. Худди шунингдек, иқтисодчилар синфи учун отель, яъни номерлар сони камроқ (10 дан 150 гача) бўлиб, ишбилармонларнинг самарали ишлашлари, яхши хордиқ чиқаришларига алоҳида эътибор берилади. Туристларнинг автотранспортда сайёҳатлари учун махсус **мотеллар** мавжуд. Улар автотранспорт олдида бўлиши, нархи баланд бўлмаганлиги, овқат хизмати кўрсатиш йўқлиги билан ажралиб туради.

Оромгоҳлар меҳмонхонаси ҳам дам олиш жойларида ташкил этилади, уларда хизматнинг барча турларининг мавжудлигига, айниқса, болалар спорт ўйинлари майдончалари, машқ қилиш жиҳозларининг бўлишлигига катта эътибор берилади. Уларда нархлар бир мунча юқорироқ бўлиши мумкин.

Таймшерлар деганда, 50 дан 250 гача номерли, алоҳида ёки биргаликдаги квартира туридаги, шароитидаги номерлар кўзда тутилган. Бундай квартираларни узок муддатга сотиб олиш ҳам мумкин. Уларнинг нархи мавсум бўйича ўзгариб туради. Талаб кўп бўлганда кўпроқ, акс ҳолда арзонроқ бўлиши мумкин. Бундай меҳмонхона турлари ҳозирги вақтда 75 та давлатда мавжуд бўлиб, 2002 йили қарийб 30 млрд. долларга сотилиши аниқланган.



Расм 2.1. Жойлашиш воситаларининг Бутундунё туристик ташкилоти экспертлари томонидан ишланган стандарт классификатори.



Расм 2.2. Меҳмонхоналар классификацияси

Юқорида келтирилганлардан шу маълум бўляптики, меҳмонхонада қисқа муддатда яшвочиларни: иш юзасидан келганлар ва дам олиш учун келганларга бўлиш мумкин.

Иш юзасидан келган меҳмонларнинг меҳмонхоналарига қуйидаги талаблар қўйилади:

1. Жойлашиш шаҳарнинг марказида, административ, жамоавий ва бошқа марказларга яқин бўлиши керак;

2. Асосан номерлар фонди бир кишилик бўлиши керак;

3. Номерда албатта, ёзув столи, ишчи креслоси, стол ёритгичи, ёзув ва оргтехника воситаларидан таркиб топган ишчи зона бўлиши керак;

4. Максимал даражада ташқи муҳитдан, айниқса, шовқиндан изоляцияланган бўлиши керак;

5. Меҳмонхонада йиғилиш, семинар, учрашувлар, музокаралар ва бошқалар жойлар, хоналар бўлиши керак;

6. Бизнес-маркази;

7. Молия таъминоти хизмати бўлиши керак.

Бундан фарқли, дам олишга мўлжалланган меҳмонхоналарга:

1. Шаҳардан узоқроқда, табиат қўйнида, ўзининг ўсимлик дунёсининг кўм-кўклиги билан ажралиб турадиган жойда бўлиши;

2. Дам олиш, спорт билан шуғулланиш ва кўкламзорлаштирилган майдонларнинг бўлиши;

3. Асосан икки кишилик номерлар;

4. Болаларнинг ўйнаши, кўнгил очиш майдончалари бўлиши лозим.

Албатта, меҳмонхоналарнинг мўлжалланганидан келиб чиққан ҳолда, турли хилдаги хоналар, жойлар ва хизматлар ташкил этилади.

Агар **дам олиш меҳмонхоналари бўлиши учун** тиббий даволаш, соғломлаштириш хоналари, овқатланишдаги пархез таомларнинг бўлишлиги лозим бўлса, стационар меҳмонхоналар оилавий дам олишга мўлжалланадики, унда албатта, болалар ўйини, уларга қараб туриш учун хона бўлиши лозим.

Худди шунингдек, туристик-экскурсион меҳмонхонада экскурсовод, гуруҳни олиб юрувчи, спорт инструкторлари, тур кабинет, спорт инвентарини ижараси, бассейн уларнинг таркибида ёки яқинида бўлиши керак. Ўзининг махсуслиги бўйича бўлинган меҳмонхоналар ҳам ҳозирги вақтда кенг фойдаланиб келинмоқда.

Уларга кемпинг, ротель, ботель, флотель, юрталари ва бошқалар киради.

Кемпинг – бу автотуристлар лагери бўлиб, шаҳардан ташқарида, ёзги уйлар ёки палаткалар билан таъминланган бўлади.

Ротель – кўчма меҳмонхона ҳисобланиб, бир ёки икки жойли вагонлар бўлиб, кечки дам олишга мўлжалланган бўлади.

Ботель – сувда, лекин сузиб-кўчмайдиган, кўп ҳолда стационар ҳолга келтирилган кемаларда ташкил топилади.

Флотель – эса сузиб юрувчи меҳмонхона, махсус комфортабелли каюта-номерлари, актив дам олиш хизмати, музокара олиб бориш, конференция, конгресс заллари, алоқа воситалари, турли барлар ва ресторанлардан таркиб топади.

Юқорида келтирилган меҳмонхоналар жойлашиш воситаси сифатида классификацияланиш схемаси 2.3-расмда келтирилган.

Меҳмонхоналар турли мамлакатларда, турлича классификацияланади. Ҳозирги вақтда, уларнинг 30 дан кўп системалари мавжуд. Уларга, энг кўп тарқалган: юлдузчалар системаси, ҳарфлар системаси; “крон” (тож) ёки “калит” системаси, разрядлар системаси, категориялар, синфлар ва ҳ.к. киради.

Бундай классификацияланиш, ҳар бир давлатда ўз туризм индустриясининг ривожланиш тарихидан, миллий хусусиятлари, хизмат кўрсатиш сифатидан келиб чиққан ҳолда ташкил этилган.

Юлдузлар системаси – Франция, Австрия, Венгрия, Арабистон, Россия ва Ўзбекистон ва бошқа давлатларда кенг қўлланилади.

Буюк Британия турагентлик Ассоциация – British Troul Authoriy (BTA) бўйича:

1* юлдузига – бюджетдаги меҳмонхоналар, шаҳарларнинг марказида жойлаштирилган, минимум қулайликларга эга бўлган меҳмонхоналар киради;

2* юлдузли – бир юлдузлигига қўшимча бар ва ресторани бўлган туристик классли меҳмонхоналар киради.

3* юлдузли – ўртача даражадаги, лекин хизмат кўрсатиш даражаси юқори бўлган меҳмонхоналар киради.

4* юлдузли – биринчи классли, жуда юқори сифатли яшаш ва аъло даражадаги хизмат кўрсатишни ташкил этилган меҳмонхоналар киради.

5* юлдузли – юқори категорияли, хизмат кўрсатиш ва яшаш ўта юқори экстра классдаги меҳмонхоналар киради.



Расм 2.3. Мўлжалланганлиги бўйича жойлашиш воситаларининг классификацияси

Ҳарфлар системаси – Грецияда қўлланилади, яъни барча меҳмонхоналар жуфт категорияга: **A**, **B**, **C**, **D** бўлинади. **A** **категорияси** 4* юлдузлига, **B** – уч, **C** – икки, **D** – бир юлдузлига мос келади. ундан ташқари, юқори категориялилисига “de Lux” категорияси берилади.

Англияда бундай турланиш мураккаб бўлиб, унда юлдузлардан бошқа “крон” ёки “калитлар” кўрсатилади. “Кронлар” ёки “калитлар” билан даражаланиш системасини таққослашда “кронлар” ёки “калитлар” сонидан биттасини айириш зарур.

Меҳмонхоналарнинг категория билан бўлиниши Италияда кўпроқ ишлатилади. Улар уч категорияга бўлинади: биринчи категорияга – шартли равишда тўрт юлдузлиги, иккинчига - уч, учинчига – икки юлдузли билан таққослаш мумкин. Италиядаги меҳмонхоналар (40 мингдан ортиқ) асосан кам (50-80) номерли бўлади.

Категорияли бўлланиш Испанияда ҳам ишлатилади. 5 категорияли 1 дан 5 юлдузли меҳмонхоналарга меҳмонхоналар типигади, **бунгало**, апартамент ва бошқалар – 1 дан 4 юлдузга бўлинади. Тўхташ (яшаш) ҳовлилар – 1 дан 3 юлдузлига, пансионатлар – уч категорияга бўлинади. Испанияда давлатга қарашли меҳмонхоналар ҳам кўп учрайди. Уларга қадимги қалъалар, қўрғонлар, саройлар кирадики, улар “люкс” отел типига жиҳозланган.

Россияда меҳмонхоналар ва мотеллар категориялар бўйича (ГОСТ Р50645-94) бўлинади. Категориялар юлдузларга мос келтирилган, сонининг ошиши билан хизмат кўрсатиш даражаси ҳам юқорилашади.

Меҳмонхоналар 5 категорияларга, мотеллар эса 4 категория билан классификацияланади.

3. Халқаро меҳмонхоналар занжирининг ташкил этилиши ва унинг устуворлиги

Ҳозирги замон глобаллашув даврида меҳмондорчилик индустриясида меҳмонхоналар халқаро занжирлари ташкил топганки, бу меҳмонхоналар ривожланишининг муҳим омили бўлиб хизмат қиляпти.

Халқаро меҳмонхоналар занжири деганда, биз меҳмонхоналарнинг турли даражада бирлашиб, ҳамкорликда иш олиб боришларига тушунамиз.

Бундай бирлашишлар турли ташкилий-бошқарувда модел ва хилларда халқаро миқёсда ташкиллашди. Ҳозирги вақтда асосан уч модель (Ритц, Холлидей инн, «Эркин» меҳмонхона) ва икки хилда (интеграллашган, занжирли меҳмонхоналар консорциумли) кўринишда бирлашиб халқаро занжир ташкил этган.

Агар занжирли меҳмонхоналар ишида Ритц (швейцариялик тадбиркор Цезар Ритц номи билан) модели ўзининг Европача изчиллиги ва аристократликка асосланган бўлса, америкалик тадбиркор Кеманси Уильсон номи билан аталадиган «Холлидей инн» халқаро меҳмонхоналар занжири ўзининг мижозлар эҳтиёжини қондиришдаги мойиллиги ва юқори даражада хизмат кўрсатиш стандартларига риоя этиши билан ажралиб туради.

«Холлидей инн» моделининг асосий талабларига: меҳмонхоналар архитектураси, интерьерининг бирлиги; уларнинг белгиланиши ва ташқи информациясининг бир хиллиги; ҳаммасида ҳам кенг ва функционалли холлнинг бўлиши; мижозларнинг қисқа муддатда расмийлаштириш; доимий мижозларга алоҳида эътибор ва номерларни белгилаш; нонуштада «Швед столи» ташкил этиш, конференциялар залининг мавжудлиги; тариф системасининг мойиллиги; бошқарув, маркетинг ва коммуникация хизматларининг бирлиги киради. Бу модель бўйича дунёдаги 50 %дан кўп меҳмонхоналар бошқарилиб, глобал халқаро занжир ҳосил қилиб келмоқда.

Меҳмонхоналарнинг бир хил савдо маркаси остида, маълум бир стандартларга ва хизмат йиғмасига риоя қилган ҳолда бирлашиши – учинчи модель «Эркин» меҳмонхоналар занжирини ташкил этади. Кўп ҳолда иккинчи ва учинчи моделлар бирлашган ҳам бўлиши мумкин. Масалан, Европадаги энг катта меҳмонхона занжири бўлган «Аккор» халқаро занжири, турли классдаги отелларни бирлаштириб, бир неча («Пульман», «Софителъ», «Нователъ») маркаларда иш олиб борапти.

Халқаро меҳмонхоналар занжирида, меҳмонхона занжирининг бир аъзоси бўлиб, бирлашиб ташкил топган, ҳамкорлик рекламалари ва маркетинг фаолияти, маҳсулот ҳаракатига сарфланадиган маблағ фондига аъзолик бадали тўлаб боради.

Халқаро меҳмонхоналар занжирларининг ҳосил бўлиши тарихида, тобора кучаяётган рақобатга қарши уларнинг қанчалик бир-бирига бирлашганлиги даражаси бўйича бирлашиш хиллари: интеграллашган, консорциум, оилалар ва аралашган хилдагилари ҳосил бўлди.

Интеграллашган занжирни бир хил ёки бир-бирига яқин бўлган, айрим фаолиятлари билан ҳамкорлик олиб боровчи меҳмонхоналар ташкил топган бўлса, консорциумда бир хил ёки ҳар хил «Эркин» меҳмонхоналар бирлашиб ташкил топишди.

Унданда чуқурроқ бирлашишни турли оилалар меҳмонхоналари сифатида ташкил топди.

Моделли интеграллашган, консорциум, оилалар ва аралаш ҳолда ташкил топган дунё бўйича 20 та энг катта халқаро меҳмонхоналар занжирларининг гуруҳи, ундаги номерлар сони, таркибидаги меҳмонхоналар сони ва бош қароргоҳининг қайси давлатдалиги 2.2-жадвалда келтирилган.

Жадвалдан кўриниб турибқиди, дунё бўйича асосий меҳмонхоналар халқаро занжирининг бош штаб-квартираси Америка Қўшма Штатларида, Буюк Британия, Франция ва бошқа давлатларда жойлашган.

2.2-жадвал

Дунёдаги энг катта халқаро меҳмонхоналар занжири

Гуруҳи	Штаб-квартираси жойлашган давлат	Номерлар сони	Меҳмонхона-лар сони
1	2	3	4
Хоспиталити Фарнмиз Системе	АҚШ	354997	3413
Холидей Инн Уордвайд	Буюк Британия	328979	1692
Бест Вестрн Интернэшнл	АҚШ	273804	3351
Аккор Групп	Франция	238990	2098
Чоје Отеле Интернэшнл Инн	АҚШ	230430	2502
Мармогг Корпорейшн	АҚШ	166919	750
ИГГ Шератон Корпорейшн	АҚШ	132361	426
Хилтон Отел Корпорейшн	АҚШ	94653	242

1	2	3	4
Форте	Буюк Британия	76330	871
Хаятт Отеле-Хаят интернейшнл	АҚШ	77579	164
Карлсон-Редиссон-Колони		76069	336
Промус Кос		75558	459
Клаб Медитеран СА	Франция	63067	261
Хилтон Интернэшнл		52979	160
Сол Групп		40163	156
Интер-Континентал Отеле		39000	104
Уэстин Отеле Энд Резорте		38029	75
Нью Йорк-Рамада Интернэшнл		36520	133
Канадиен Пацифик Отеле	Канада	27970	86
Состъете дю Лувр		27427	398

Интеграллашган халқаро занжирларга «Аккор», «Клаб Медитеран» (Франция), Форте (Буюк Британия), «Хилтон Отел Корп», «Шератон Корп», «Мериот Корп», «Рамадо Инг», «Хаят Отеле» (АҚШ) ва бошғалар кирса, Консорциум хилида «Бест Вестрн Интернэшнл» (АҚШ) таркибида 3350 меҳмонхонада 270 минг номерга эга, «Ле Ложе де Франс» (Франциядаги 70 %) меҳмонхона номерларини, Буюк Британиядаги меҳмонхоналарнинг 60 % бирлаштиради.

Бундан ташқари, турли оилаларнинг ташкил топиши ҳам кенг тарқалган. Буларга «Реле де Шаго», «префферед Отеле энд», «Резортс Уордвайд», «Лидинг Отелеоф де Уорд», «Смол Люксари Отеле оф де Уорд» 300 та, «Смол Люксари Отеле оф де Уорд» 200 та дунё бўйича отелларни бирлаштириб келмоқда.

Айрим отеллар бир вақтда турли оилаларга ҳам қараши мумкин. Париждаги «Ритц» отели, «Лидинг Отеле де Уорд» билан бирга «Преферед Отеле энд Резортс Уордвайд» оиласига ҳам киради. Худди, шунингдек Сиднейда «Де Обсерватор» бир вақтда «Столь Люксари Отели» ва «Лидинг Отеле» оилари аъзоси ҳисобланади.

Халқаро меҳмонхоналар занжирининг турли кўринишда ташкил топиши, бирлашиши моделларда бўлишида контракт ёки «франчайз» формаси қўлланилади. Бунда, ўзининг салоҳияти катта корхоналар,

ўзидан кичик бўлган корхоналар билан контракт шартномаси қилади. Бу билан икки томоннинг эҳтиёжлари қондирилади. Яъни, катта корхона ўзининг номини маркасини, белгиларини, иш услубини операторлик системасидан фойдаланиш ва бошқаларни берса, кичик корхона бунинг эвазига аъзолик бадали тўлайди.

Франчайзли келишувда худди шунингдек, боғлиқлик бир мунча чуқурроқ бўлади. Франчайз берувчи олувчига юқорида кўрсатилгандан ташқари, корхонанинг тўлиқ концепциясини, ишлаш методини, ривожланиш режасини, шу билан бирга кадрларни тайёрлаш, инвестициялар киритиш, савдо маркасини бериши, маркетинг системаси, номерларнинг марказлашган тақсимооти ва захирага олиниши, турли операциялар системаси бошқаруви, гонорар тўлови 30% биринчи аъзолик бадалини киритиш ва бошқаларни ўз зиммасига олиш мумкин. Тўлов бадалининг миқдори, кўп ҳолда 2-11,5 % ресторан даромадидан, 1,5-5 % номерлар фонди даромадидан тўлаб борилади.

Буюк Британия олимларининг кўрсатмаси бўйича халқаро занжирдаги меҳмонхоналар даромадлиги 7 маротаба эркин меҳмонхона даромадидан кўп бўлар экан.

Умуман олганда, халқаро меҳмонхоналар занжирининг бўлиши бир бутун халқаро бронлашни, умумий молиявий системани, янги техника ва технологияларни киритишни, корхона маркаси имиджини юқори даражада ушлашни, бир бутун стратегик маркетинг ва нархлаштириш сиёсатини, оператив маркетингни, ахборот системасини, персонални замон талаби бўйича тайёрлашни ва бошқаларни йўлга қўйишни ундайди.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона деганда нимани тушунаси?
2. Номер ва койка жойи деб нимага айтилади?
3. Туристик комплекслар деб нимага айтилади?
5. Жойлашиш воситаларининг классификаторини санаб ўтинг?
6. «Люкс» отелига таъриф беринг?
7. Меҳмонхоналара қандай классификацияланади?
8. Таймшер деганда нимани тушунаси?
9. Иш юзасидан келган меҳмонлар учун меҳмонхоналарга қандай талаблар қўйилади?
10. Махсус меҳмонхоналарга қайсилар киради?
11. Юлдузлар системасини тушунтириб беринг?

12. Мўлжалланиш бўйича жойлашиш воситалари қандай классификацияланади?
13. Меҳмонхоналар занжири қандай ташкил этилади?
14. Интеграллашган халқаро занжирларга нималар киради?

Мавзу 3. Меҳмонхона хўжалигининг моддий-техникавий баъзаси

Дарснинг мақсади: Меҳмонхоналар хўжалигининг ташкил этувчи моддий техникавий баъзаси таснифи, тартиби ҳақида маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона хўжалиги моддий-техникавий баъзасининг умумий таснифи
2. Меҳмонхона биноларига қўйилган асосий талаблар
3. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондлари
4. Меҳмонхоналар комплекси, инвентар қурилмалари ва уларнинг ёрдамчи хўжаликлари

Таянч иборалар: моддий-техник база, административ, асосий вазифа, асосий қисм, вестибюл, яшаш қисми, овқатланиш хоналари, техникавий хоналар, функционал ташқи зона, ёнғин хавфсизлиги, СНиП 23-25-95, санитар узел, бино ва иншоотларга қўйилган талаблар, бош режа, ҳажмий режа, асосий фонд, инвентарлар, ёрдамчи хўжаликлар.

1. Меҳмонхона хўжалиги моддий-техникавий баъзасининг умумий таснифи

Ҳар қандай меҳмонхоналарнинг даражаси, унинг хўжалигига, яъни моддий-техникавий базасига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона моддий-техник базаси деганда, унинг умумий таркибий қисмлари бўлмиш административ корпуслари, хоналари, ётоқ хоналари, бинолари, хизмат кўрсатиш корхоналари (ресторанлар, кафе, бар, ошхона, буфет ва ҳ.к.), спорт-соғлиқни яхшилаш иншоотлар (басейнлар, теннис, футбол майдончалари), хўжалик бинолари (гаражлар, омборхоналар, устахоналар ва бошқалар); тиббий хизмат кўрсатиш пункти хоналари, маиший хизмат кўрсатиш хоналари ва барча хоналардаги моддий бойликлар (мебеллар, воситалар, қурилмалар, машиналар, ускуналар ва ҳ.к.) тушунилади.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техник базасининг асосий *вазифасига*, ҳар томонлама инсонга қулай бўлган шарт-шароит яратиш, эстетик талабларига мос келиши ҳисобланади.

Ҳозирги вақтда, дунё бўйича 5 млн. ортиқ меҳмонхоналар мавжудки (Ўзбекистонда 264 тадан ортиқ), уларда 249 млн. номерлар, йиллик тушуми 880 млрд. долларга тенг. Уларнинг ҳар бири ўзининг турли ҳажм, даражадаги моддий-техник базаси билан фарқланади.

Меҳмонхоналар моддий-техник таснифининг *асосий қисми* бўлиб, уларнинг функционал мўлжалланганлигига мос бўлиши ҳисобланади.

Функционал мўлжалланганлиги бўйича меҳмонхоналарга турли гуруҳдаги хоналар ажратилади. Буларга: вестибюль, яшаш қисми, меҳмонлар овқатланиш хоналари, савдо-маиший хизмат кўрсатиш, спорт билан шуғулланиш, кўнгил очиш, меҳмонлар бизнеси, хизмат кўрсатиш ва маиший хизмат кўрсатиш, техникавий хоналар гуруҳи киради. Уларнинг таркиби ва катталиги меҳмонхоналар даражасига, турига, эксплуатация шартлари ва сиғимига боғлиқ бўлади.

Вестибюль гуруҳидаги хоналар, меҳмонхонанинг асосий қисмларидан бири бўлиб, улар меҳмонларни кутиб олиш ва узатишга қаратилади ва унда айрим ишларни бўллаш ва қайта кўриб чиқиш функцияси ҳам бажарилади.

Меҳмонхона яшаш қисмида ётиш номерлари ва хоналари, ҳамда уларни талаб даражасида нормал фаолият олиб бориши ва номерларда тозаликни таъминлаш хоналари бўлади.

Меҳмонхона овқатланишига мўлжалланган ресторанлар, барлар, кафеларда овқатланишдан ташқари, яна у ерларда кўнгил очишлари, хордиқ чиқариш ва бир-бирлари билан фикр алмашишлари мумкин бўлади.

Меҳмонхона хўжалигидаги кўнгил очар – хордиқ чиқариш хоналарининг функцияси ҳам кенг ҳисобланади. Чунки, уларда киноконцерт, банкет, ўйнаш заллари ҳам мавжуд бўлади. Спорт-соғломлаштириш иншоотлари бўлган бассейнлар (жамоавий ёки индивидуал), спорт заллари, кегельбан, тренажерлар ва ҳ.к. хоналарни ташкил этади.

Меҳмонхоналар хўжалигининг яна бир таркибий қисми, бу ишбилармонларнинг фаолиятига қулайлик яратиш учун бўлган турли учрашув конференция заллари, коммерция ва банк операцияларни ўтказиш, виставка этиш залларидан ҳам таркиб топади.

Меҳмонхона хўжалигидаги мижозларга савдо-маиший, хизмат кўрсатиш хоналарига савдо корхоналари, сартарошхона, кимёвий тозалаш, суръатга олиш, ателье ва бошқалар киради.

Меҳмонхонанинг хизмат ва маиший хоналарига меҳмонхона персоналини ишлаши, турмуши, овқатланиши учун хоналар ва хўжалик ва ёрдамчи хўжалик эҳтиёжларига қаратилган хоналар ҳам киради.

Меҳмонхона хўжалиги **техникавий** хоналарида ҳаво салқинлаш, кондиционерлаш, марказий ахлат чиқариш, телефон, сигнализация ва бошқа меҳмонхона ҳаётий эҳтиёжларидан келиб чиқадиган хизматлар ва назорат ишлари учун хоналар таркиб топган.

Функционал ташқи зонасига, унинг биносига ажратилган майдон ҳам киради. Бундай майдонларнинг бўлиши меҳмонхона мижозларини ва персоналларни ташқи атроф-муҳитдан (шовқин, кирланиш, кирлар ва ҳ.к.) изоляция этади. Шу мақсадда, меҳмонхоналар атрофида транспорт тармоқлари, ўзига хос реклама қурилмаси, меҳмонлар дам олиш учун жойлар, транспорт воситаларининг парковкаси учун майдончалари, ер ости йўллар ва ҳ.к. кўзда тутилади.

2. Меҳмонхона биноларига қўйилган асосий талаблар

Меҳмонхона хўжалиги таркибидаги бинолар ҳамма турлари мустаҳкам, узоқ муддатли, қурилиш ва эксплуатацияда тежамли, муҳандислик жиҳозлари билан таъминланган, ёнғин хавфсизлик талабларига жавоб берувчи бўлиши керак. Уларга қўйилган барча талаблар комплекс лойиҳалашда, атроф-муҳит билан мослаштиришда ва қурилишида кўзда тутиш лозим.

Бундан ташқари, асосий функционал гуруҳ хоналарни ажратиш ва ундаги бажарилаётган асосий жараёнларга мослашганликни бажариш керак. Меҳмонхона хўжалигида, айниқса, унинг интерьерлари эстетик ва бадиий кўринишга эга бўлиб, функционал мўлжалланганлигига мос бўлиши керак. Ундаги мебеллар, ётоқ чойшаблари ва воситалари, ошхона дастурхони ва воситалари, гиламлар, гиламли қатлам ёпгичлар алоҳида дид билан танланиши талаб этилади.

Уларнинг янада ёрқин кўринишини рангли ва ёритилганлиги, қўлланилган моддийлар хусусиятидан фойдаланилади.

Меҳмонхоналарни қуришда 300 дан кўп хилли моддийлар ва табиий, сунъий ёруғликлар қўлланилади.

Ҳар бир бино таркибий қисми бир ёки бир неча хоналардан ташкил топган зоналарга бўлинади. Масалан, вестибюлда зина-лифт, меҳмонхонага асосий кириш, меҳмонларни қабул этиш, меҳмонлар дам олиш, яшовчиларга қўшимча хизмат кўрсатиш зоналарига бўлинади.

Зоналашдаги асосий йўл, бу турли хилдаги безаш моддийларни қўллаш, декоратив йиғиш, ёритиш, тўсиқ деворлар қўйиш, потолок ва полни баландлиги ва уни безаш, кўкламзорлаштириш, жиҳозларни жойлаштириш ва ҳ.к. Бунда унинг режада жойлашиш ва конфигурация зонасига катта эътибор берилади.

Меҳмонхоналар биноларининг функционал талабларини таъминлаш учун меҳмонхоналар асосий технологик жараёнларига, табиий-климатик шароитларнинг таъсирини инобатга олиш лозим бўлади, хоналар асосий функционал гуруҳларини аниқлаш, улар орасидаги боғлиқликнинг улардаги ўтаётган жараёнларга мос келишини билиш; яшовчилар ва хизмат кўрсатиш персоналининг режим хусусиятларини ҳисобга олиш керак. Бундай талаблар, айниқса, меҳмонхоналарни лойиҳалашда ва қуришда бажарилса мақсадга мувофиқ бўлади.

Инсон физиологик талабидан келиб чиққан ҳолда, табиий ёруғлик, инсоляция, товуш изоляцияси. Ҳаво алмашинуви, температура-намлик режимига боғлиқ бўлган санитария талабларида бажарилиши керак.

Меҳмонхоналардаги температура режими ва табиий ёруғлик талаблари СНиП 23-05-95 мувофиқ 3.1 ва 3.2-жадвалларда келтирилган.

3.1-жадвал

Меҳмонхона корхонаси жамоавий ва яшаш хоналаридаги
температура режими

Хоналар	Температура, °С
Яшаш номери	18

Санитария узели	25
Умумий вестибюл	16
Зинапоя клеткаси	16
Гардероб	18

3.2-жадвал

Меҳмонхона коридорлари табиий ёруғлигига бўлган талаблар

Коридор узунлиги, м	Табиий ёруғлик
12 гача	бўлмаслиги мумкин
12-24	бир томондан ёруғлик тушиши керак
24-48	икки томондан ёруғлик бўлиши керак
48 дан катта	икки томонидан, ҳамда холда қўшимча табиий ёруғлик берилиши керак

Меҳмонхона барча яшаш хоналарида табиий ёруғлик бўлиши шарт, санитар узеллар “иккинчи ёруғлик”, яъни форамуға орқали кирса бўлади. Шу билан бирга, яшаш хоналари маълум вақтда инсоляция (тўғридан-тўғри қуёш нурининг бўлиши) қилинган бўлиши керак.

Меҳмонхоналарда яшаш ва жамоавий хоналари шовқиндан изоляция этилган бўлиши ҳам талаб этилади. Шовқин ташқи (кўчадан, яқин корхонадан келадиган) ва ички (жиҳозлар, коммуникациялар ва ҳ.к.) бўлиши мумкин. Шунинг учун уларни лойиҳалашда кўча, корхоналардан узоқроқда жойлаштириб, қуришда шовқинга қарши изоляция моддийларидан фойдаланиш керак. Ички шовқин манбаи бўлган лифтларнинг шахтаси, ресторанлар, банкет ва ўйин заллари ҳам яшаш номерларидан узоқроқда ва изоляцияланган бўлиши керак.

Меҳмонхоналар бино ва иншоотларига қўйилган талаблардан яна бири, бу ёнғин хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Унинг мақсади ёнғин келиб чиқишни огоҳлантириш, ёниш ўчоқларини локализациялаш, бино бўйича ёнғин тарқалиб кетишини чегаралаш мумкинлиги, юқори температура, ёнғин, сув шароитида ҳам бино конструкциясининг чидамлилигини ошириш, бинонинг ёнган вақтида хавфсиз одамларни эвакуация этиш ва биноларга ўт ўчириш

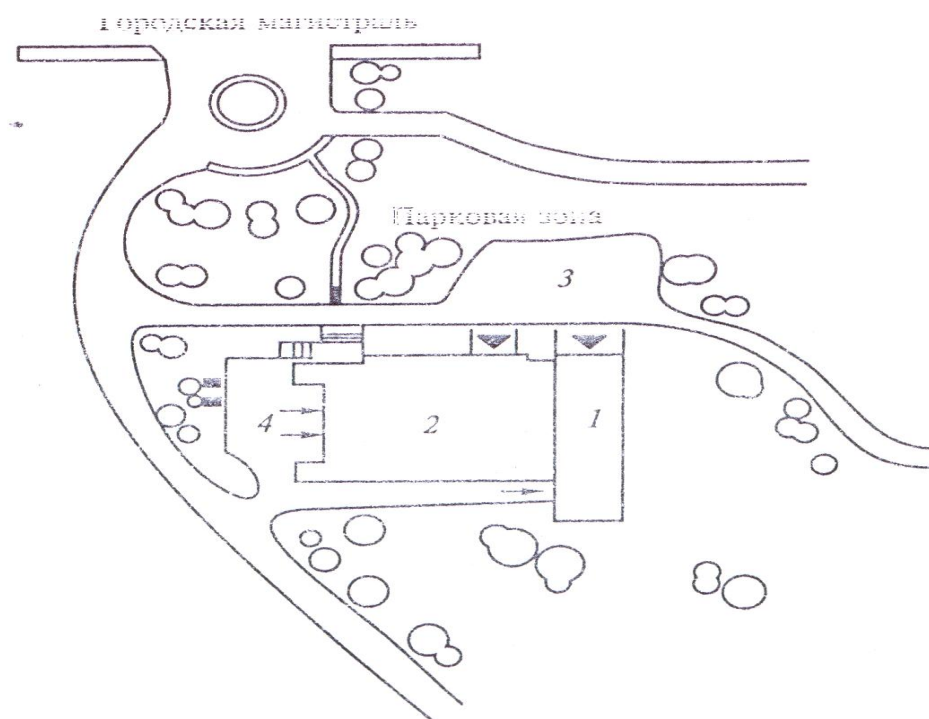
воситаларининг яқинлашиши, кириши мумкинлигини таъминлаш ҳисобланади.

Ёнғинни чегаралаш учун кўп ҳолда, жамоавий ва ётиш қисмларнинг орасидаги масофага, коридорлар кенглигига ҳамда турли хилдаги тўсиқлар, эшиклар, деворлар қўлланилиши мумкин. Коридорларда тутунни чиқариб юборувчи – тортувчи системалар бўлиши керак. Шу билан бирга бинонинг ҳар жойларида ёнғинни индивидуал ўчириш воситалари, сув сепиш мумкин бўлган воситалар билан таъминлаш зарур.

Меҳмонхоналарнинг биноларини умумий жойлаштирилиши унинг генерал планида кўрсатилади. Унда меҳмонхонага тааллуқли барча бинолар, иншоотлар, улар жойлашган майдон, кўкаламаштириш майдончалари, йўлакчалар ва бошқалар маълум масштабда кўрсатилади.

Расм-3.1 ва 3.2 да шаҳарда ва дам олиш жойи меҳмонхоналарининг генерал режаси берилган. Генерал режага ҳам санитария, функционал ва ёнғинга қарши талаблар қўйилади.

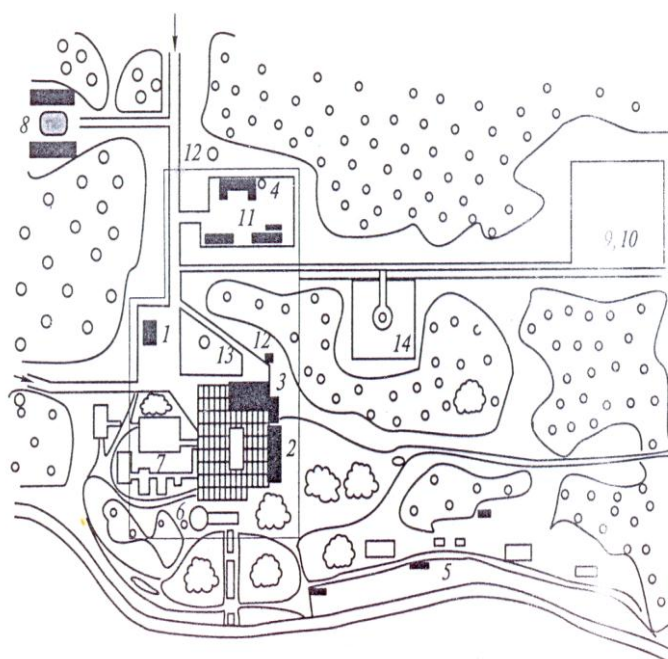
Санитария талабларидан келиб чиққан ҳолда, улар яшаш, жамоа, спорт-соғломлаштириш, дам олиш зоналарига бўлинади. Яшаш биноларида табиий ёруғлик ва инсоляция таъминланиши зарур. Улар шовқиндан изоляцияланган бўлиши керак.



Расм 3.1. Меҳмонхона генерал режаси.

1-яшаш корпуси; 2-клуб ва ресторан; 3-машиналар туриш жойи;
4-хўжалик қўрғони; ▴-асосий кириш жойи; —-хизматчилар кириш жойи.

Функционал талаблар бўйича қулай бинога келиб чиқиб кетиш транспорт тўхташи ва коммуникация тизимларини қисқартирилиши, тўғри бўлишини таъминловчи бўлиши керак.



Расм-3.2. Дам олиш меҳмонхоналарининг генерал режаси:

1-администратор-кабул корпуси;
2-ётиш корпуси (300 ўринли); 3-клуб-ошхона; 4-хўжалик корпуси; 5-пляж; 6-рақс майдони; 7-спорт майдони; 8-персонал яшаш уйи; 9-канализация насос станцияси; 10-тозалаш иншооти; 11-мева сақлаш омборхонаси; 12-трансформатор подстанцияси; 13-ёнғин резервуари; 14-насос станцияси; 15- трассада кириш

Генерал режага ёнғинга қарши қўйилган талаб бўйича бинолар орасидаги масофаларга эътибор берилиши керак. Улар ёнғин вақтида бир бинодан иккинчи бинога ўтмаслигини таъминлаш зарур.

Марказлашганда жамоавий ва яшаш қисми бир бино ичида бўлса, блоклида бинолар бир неча бўлақларга бўлиниб, улар орасида боғлиқлик вужудга келтирилади.

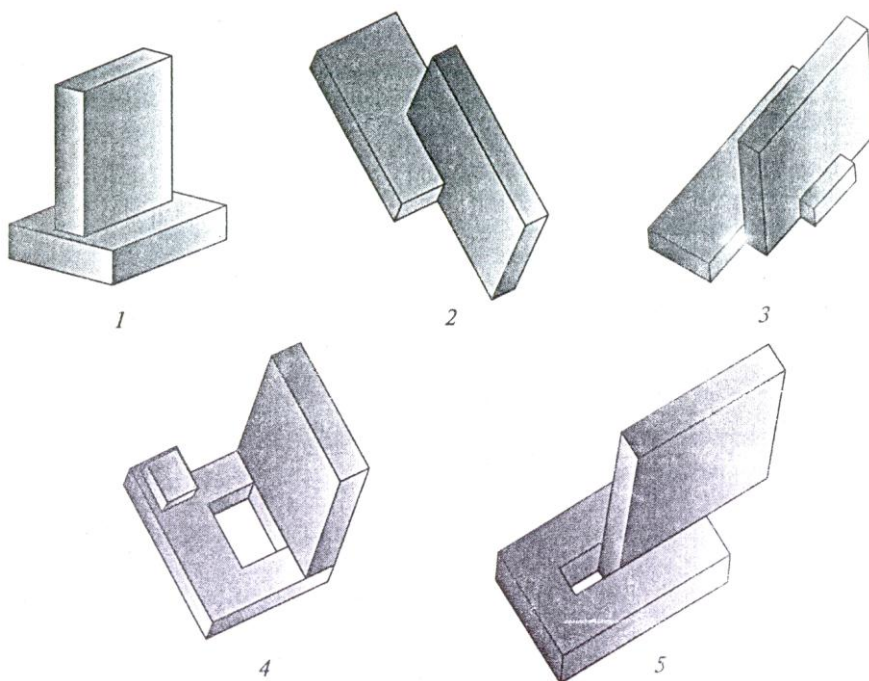
Биоларнинг павилионли жойлашиши системасида улар алоҳида-алоҳида бинолардан ташкил топади. Улар орасидаги боғлиқлик йўлакчалар орқали бажарилади.

Марказлашган, блокли ёки павилионли бинолар жойлашиш камчиликларини бартараф этувчи бу универсал ҳисобланган аралаш жойлашиш системаси ҳисобланади.

Меҳмонхона биоларининг қандай жойлашишидан қатъий назар, улар энг аввало меҳмон-туристларга қулайлик яратиши, уларни эксплуатациясини сарф-харажатини камайтириши керак.

Меҳмонхоналарда меҳмонларга қулайлик яратишда, ундаги ҳажмий режавий ечимлар, яъни этажлардаги хоналар жойлашиши уларнинг бино бўйича боғлиқлиги ҳам катта рол ўйнайди. Юқорида кўрсатиб ўтилгандек, барча меҳмонхоналар яшаш ва жамоавий қисмдан иборат бўлиб, улар бир-бири билан: жамоавий қисм яшаш қисмига стилобат бўлиши, жамоавий қисм яшаш корпусига боғлиқ, жамоавий қисм бир неча қисмига бўлланиб, яшаш қисмининг бир бўлаги ёки унга боғлиқ бўлиши, жамоавий қисм ички ховличали бўлиши мумкин. Бинолардаги хоналарнинг жойлаштирилиши, албатта, ҳар бир меҳмонхона хилига қараб ҳар хил бўлсада, аммо уларнинг режалаштирилишида умумий бўлган композицион схемалар мавжуд. Уларга: залли (бинонинг маълум барча функциялари бир хонага йиғилади), марказлашган (асосий хона атрофида гуруҳланиши), анфиладли (хоналар кетма-кетликда жойлашиб, бир бутун йўлак билан боғланади), коридорли (коридорлар билан боғланади), секционли (бир-биридан ажратилган секциялардан иборат) бўлади.

Меҳмонхона биоларининг ҳажмий режавий ечимлари ва композицион схемалари расм-3.3 ва 3.4 да келтирилган.



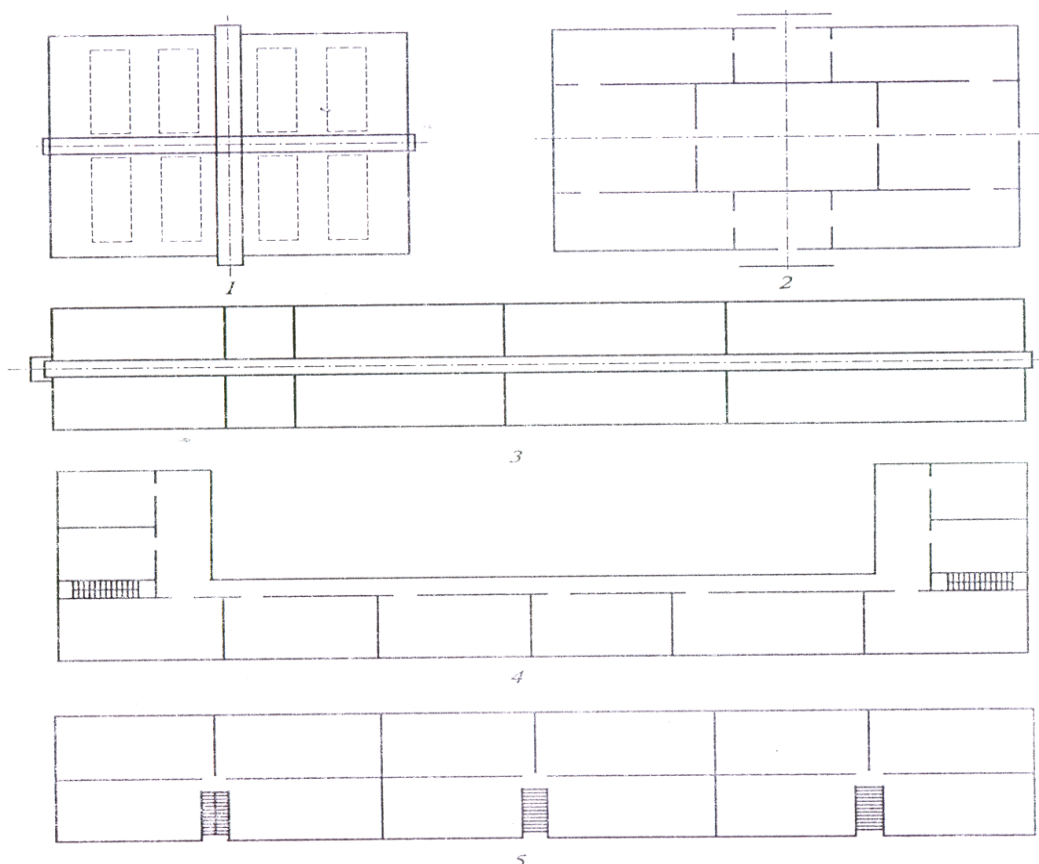
Расм 3.3. Меҳмонхона корхонасини ҳажмий режалаштириш:
1-яшаш қисмига жамоавий қисм хизматида бўлиш; 2-жамоавий қисм яшаш қисмига киради; 3- жамоавий қисм бир неча қисмдан иборат бўлиб, яшаш қисмига кириб боради; 4, 5-жамоавий қисм ички ҳовлиси билан.

Кўп ҳолда улар аралаш бўлиши ҳам мумкин. Жамоавий қисм, асосан биринчи қаватда жойлаштирилади, у қабул қилиш, вестибюл гуруҳи хоналаридан, овқатланиш корхонасидан, турли хилдаги хизмат хоналари ва администрация хоналаридан иборат бўлиши мумкин.

Агар вестибюл марказий хона ҳисобланса, унда қолганлари унинг атрофида бўлиб, марказлашган композицияни ташкил этади. Административ хоналарни коридорнинг икки томонидан қўйилса (коридорли композиция) қулай бўлади. Анфиладли системага овқатланиш корхоналарининг: бар, ресторан зали, ошхона, ёрдамчи хоналари жойлашиши мисол бўлади.

Агар меҳмонхонада турли анжуманлар ўтказиш зали бўлса, қариб унинг бир қаватини эгалласа, унда залли композиция ҳисобланади.

Кўп ҳолатда, яшаш номерлари, коридорнинг икки томонига жойлаштирилиб борилади. Шаҳардаги бир ва икки юлдузли меҳмонхоналарда алоҳида-алоҳида яшаш секциялари ҳам ташкил этилиши мумкин.



Расм 3.4. Меҳмонхона корхоналари биноларини планлаштириш приемлари:

1-залли композиция; 2-марказий композиция; 3-анфилали композиция; 4-коридорли композиция; 5-сексияли композиция; [-----] - функционал зона.

Умуман олганда, биноларнинг, ундаги хоналарнинг жойлашиши, улардаги функционал жараёнлардан ҳамда ундаги одамларнинг ҳаракати схемасидан келиб чиққан ҳолда бўлади.

3. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондлари

Корхоналар асосий фондларига корхонанинг барча моддий ишлаб чиқариш ва бошқа соҳалардаги меҳнат воситалари ва қуруллар кирди.

Корхона асосий фондлари ишлаб чиқариш фондларига ва ишлаб чиқаришда бўлмаган фондларга бўлинади.

Меҳмонхона хўжалигидаги ишлаб чиқариш фондларига асосан турли меҳмонхонадаги механизмлар, жиҳозлар, товарлар ва маҳсулотлар кирса, ишлаб чиқаришда бўлмаганларига тиббий, маиший, савдо, соғломлаштириш ва буларга ўхшаш хизматлардаги маҳсулотлар кирди.

Меҳмонларга меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишда, туристик базалар, кемпинглар, мотелларда ишлаб чиқаришда бўлмаган асосий фондлар бўлиб, уларнинг моддий-техникавий хўжалигини ташкил этади.

Туристик ташкилотлар асосий фондига уларнинг бинолари, иншоотлари, узатма қурилмалари, машина ва механизмлар, турли жиҳозлар, автотранспорт, мебеллар ва хизмат муддати бир йилдан ошиқ бўлган инвентарлар киради. Улар ташкилот фондларидан (яъни меҳнат воситаси, хом-ашё, моддийлар, ёқилғи ва ҳ.к.) фарқ қилиб, асосан қурилиш ёки таъмирлаш вақтида дастлабки сотиб олган вақтда (мебеллар ва жиҳозлар) вужудга келади.

Туристик ташкилотлар асосий фондидаги бино ва иншоотлар асосий ва ёрдамчиларига бўлинади. Асосийсига меҳмонхона комплекси, алоҳида турган ошхона, ётоқ корпуси, клублар, спорт комплекслари, бассейнлари кирса, ёрдамчи биноларга, иссиқ хона – қозонхона, кир ювиш хонаси, моддий ва озик-овқат омборхоналари, гараж, спорт инвентарлари омборхонаси ва бошқа алоҳида турган бино ва иншоотлар (почта, магазин ва бошқалар) киради. Уларнинг ҳаммаси туристик ташкилот балансида бўлиб, ҳужжатлаштирилган бўлиши керак.

4. Меҳмонхоналар комплекси, инвентар қурилмалари ва уларнинг ёрдамчи хўжаликлари

Меҳмонхоналар ҳар бир комплекси ёки алоҳида турган бинолари инвентар объект ҳисобланиб, туристик ташкилотнинг ҳисобида, паспортида қайд этилади. Туристик ташкилотлар ва уларнинг ёрдамчи хўжаликлардаги инвентар иншоотларига: сув напор (насосли) станцияси, артезан қудуғи; турли хилдаги сув, мазут, бензин, ёнилғи моддийлар учун сиғимлар, идишлар; фонтанлар, ёрдамчи тўсиқлар, канализациядаги тиндириш, филтрлаш, тозалаш жойлари, қурилмалари; спорт (баскетбол, волейбол) майдончалари; теннис корти, қайиқ станцияси, аттракционлар, йўлакчалар, ҳайкаллар, ёдгорликлар, тўсиқлар ва ҳ.к. киради.

Меҳмонхоналарда турли хилдаги узатувчи қурилмалар мавжудки, уларсиз меҳмонхоналардаги технологик жараёнлар самарали бажарилмайди. Бундай узатувчи қурилмаларга механик, ҳамда иссиқлик энергиясини электр двигатель ёки машиналардан

истеъмолчига узатишда қўлланадиган узатиш воситалари ишлатилади. Буларга, электр тармоқ узатгичлари, газ, сув, ҳаво трубалари ва улардаги турли хилдаги воситалар, ускуналар, ўлчаш, назорат этиш асбоблари ва ҳ.к. киради.

Бинони иситиш, сув таъминоти, канализация тармоқлари, шу бинолар таркибига кирсада, уларнинг магистрал труба ўтказгичлари инвентар объект ҳисобланади.

Худди шунингдек, сув бўлловчи қурилмалар, сув напорли ускуналар, телефон тармоғи, радиоалоқа, ташқи ёритиш тармоқ ва ускуналари (ёритгичлар, ёққич-ўчиргичлар, шитлар ва ҳ.к.) ҳам меҳмонхона инвентар объекти таркибига киради.

Меҳмонхона инвентар объекти ҳисобланган барча объектлар алоҳида ҳисобда бўлиб, уларнинг йил давомида ўзгариб бориши ҳисобларда қайд этилиб борилади. Чунки, улар доимо назоратда бўлиб, таъмирланиш, янгиланиши, тугатилиш мумкин. Уларнинг ҳар доим ишга яроқли бўлиши меҳмонхона ҳолатини, унда бажариладиган барча хизмат кўрсатиш жараёнларини яхшилайтиди.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона моддий-техник базаси деганда нимани тушунаси?

2. Функционал мўлжалланганлиги бўйича меҳмонхоналарда қандай гуруҳдаги хоналар ажратилади?

3. Меҳмонхонанинг техникавий хоналари қайсиларни ташкил этади?

4. Меҳмонхона хўжалиги таркибидаги биноларга қандай талаблар қўйилади?

5. Меҳмонхонада қайси стандартга асосан ҳарорат ва ёруғлик режими бўлиши керак?

6. Меҳмонхоналарнинг биноларини умумий жойлаштириш бош режасини тушунтириб беринг?

7. Меҳмонхона биносининг ҳажмий режаси ва композицион схемаларини тушунтиринг?

8. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондларига нималар киради?

9. Меҳмонхонанинг инвентар қурилмаларига нималар киради?

10. Меҳмонхона хўжалигининг ёрдамчи хўжаликлари қайсиларни ташкил қилади?

Мавзу 4. Меҳмонхона жамоавий қисмининг ташкиллангирилиши

Дарсинг мақсади: Меҳмонхона жамоавий қисми бўлган қабул қилиш, маиший хизмат, овқатланиш ва ҳ.к. ташкил этилиши ҳақида маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона хўжалиги жамоавий қисмини таркибий қисми
2. Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий қисмига қўйилган талаблар ва уларни ташкил этиш
3. Жамоавий қисмлардаги хизматчилар, яшовчилар, ички, кириш, чиқиш, аралаш оқимлар, уларнинг бошқарилиши

Таянч иборалар: яшаш қисми, административ, ёрдамчи гуруҳ хоналари, вестибюл, жамоавий қисм, меҳмонлар келиб-кетиши, вестибюл интерьери, зинапоялар, гардероб, порятъе, мебел, спорт-соғломлаштириш, ички оқим, кириш оқими, чиқиш оқими.

1. Меҳмонхона хўжалиги жамоавий қисмини таркибий қисми

Меҳмонхона хўжалиги таркибидаги хоналарни асосан яшаш, административ, хизмат кўрсатиш ва ёрдамчи хоналар гуруҳлари ташкил этади. Яшаш хоналар гуруҳига ундаги барча категориядаги номерлар ва уларга бевосита боғлиқ бўлган хоналар кирсада, административ хоналар гуруҳини ўзининг барча хоналари ва коммуникацияси билан вестибюл, административ кабилар ташкил этади. Меҳмонхона хизматини юқори даражада бажариш учун, уларга киноконцерт заллари, мусикали салонлар, конференция ўтказиш, учрашувлар хоналар гуруҳи киради. Ёрдамчи хўжаликларига хўжалик ва омборхоналар, яъни чойшабхона ва кир ювиш хонаси, инвентарлар ва таъмирлаш устахоналари, омборхоналар, устахоналар ташкил этади.

Меҳмонхона хўжалигидаги бу гуруҳ хоналарни, янада катта гуруҳларга бўлсак, унда уларни асосан жамоавий ва яшаш қисмига бўлиш мумкин.

Меҳмонхонанинг жамоавий (коллектив) қисми деб, одамларнинг жамоа (коллектив), гуруҳ бўлиб, биргаликда бўлиб туриш жойлари, хоналари тушунилади.

Уларга, меҳмонхона биносининг кўп ҳолда биринчи ёки ярим подвал қисмига жойлашган: вестибюл – қабул қилиш, узатиш гуруҳ хоналари, овқатланиш корхонаси, турли хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ хоналар, административ гуруҳ хоналари киради.

Вестибюл, меҳмонхонада марказий хона ҳисобланади, қолганлари ундан сўнг ёки унинг атрофида ташкил топиши мумкин. Жамоавий хоналар гуруҳидаги административ хоналар меҳмонхона коридорларининг икки томонига жойлаштирилади. Овқатланиш корхонаси хоналари анфидаил турда – кетма-кет: бар, ресторан зали, ошхонаси ва кетма-кет жойлаштирилган ёрдамчи хоналар ташкил этиши мумкин. Турли хилдаги конференция, концерт, кино ва ҳ.к. заллар мавжуд бўлса, улар ҳам маълум бир композицияда жойлаштирилади. Умуман олганда, жамоавий гуруҳ хоналари бири-бирига яқин ва боғлиқ ҳолда бўлса мақсадга мувофиқ бўлади.

Юқорида кўрсатиб ўтганимиздек, вестибюл гуруҳ хоналари, меҳмонхоналар асосий меҳмонларни қабул қилиш ва кузатиш хоналар гуруҳидан иборат. Улар таркибида: навбатчи администратор, паспорт столи, касса ва хизмат кўрсатиш бюроси киради. Бундан ташқари, уларда алоқа агентлиги, транспорт бўлими, сувенирлар, парфюмерия, газета ва журналлар сотиш киоски бўлиши мумкин. Шунингдек, халқаро алоқа бўлими, банк бўлими, транспорт агентлиги, ателье ва сартарошхона ва ҳ.к. ҳам шу ерда бўлиши мумкин. Вестибюлдан ресторан ва кафеларга ҳамда яшаш қисмига ўтиш мумкин бўлиши керак.

Меҳмонхона жамоавий қисм администрация хоналарини: директор кабинети, бухгалтерия ва кадрлар бўлими ташкил топади.

2. Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий қисмига қўйилган талаблар ва уларни ташкил этиш

Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий қисми истеъмолчилар ва хизматчилар эҳтиёжидан келиб чиққан ҳолда, уларнинг талабларини қондириши, ҳам яшашда, ҳам яшовчиларга хизмат кўрсатишда қулай бўлиши керак. Шунинг учун меҳмонхоналарнинг дастлабки лойиҳаланишидан бошлаб бу талаблар кўриб чиқилиши лозим.

Жамоавий гуруҳ хоналаридан бошқаларига нисбатан бирмунча муҳим ҳисобланган вестибюлни ташкил этишда, унинг меҳмонлар келиб ва кетиш, ҳамда бўлиниш жойи эканлигини ҳисобга олиш керак. Шунинг учун, уни ташкил этишда албатта, меҳмонхонага бош – асосий кириш жойи унда бўлиши, шу билан бирга вертикал коммуникациялар туташган жойи ва мижозлар дам олиш зонаси бўлиши керак. Вестибюл расмийлаштириш стойкаси ва қисқа вақт дам олиш жойи ораси ўтиш йўли бўлмаслиги, шу билан бирга яшовчилар кириш лифти ёки зинапояси унча узоқ бўлмаслиги, айниқса номерлар калити олиш ва бериш жойидан узоқ бўлмаслиги керак.

Вестибюл билан ресторан, кафе ва бар, сартарошхона, юкни ташийдиганлар хоначаси, инвентарлар ижараси пункти, тиббий хизмат кўрсатиш хоналари бир-бирига қисқа, қулай боғлиқликда бўлиши талаб этилади. Вестибюл гуруҳи хоналари ҳам ҳажмий, ҳам кенгликда кўзга кўринар, дид билан жиҳозланган, осойишта, ёруғ ва шинам бўлса мақсадга мувофиқ бўлади. Унинг баландлиги меҳмонхона категорияси, даражасидан, сиғимидан келиб чиққан ҳолда 3,6; 4,2; 4,8 м ёки бундан юқори бўлиши, умуман қанчалик баланда бўлса шунчалик ҳашаматли, кўркам кўринади.

Вестибюл гуруҳидаги хоналарда юмшоқ мебель (кресло, диванлар, стуллар) гуруҳ-гуруҳ этиб жойлаштирилади. Стол ва стуллар турли конфигурацияда бўлиши мумкин. Аммо, албатта, улар умумий интерьерга қўйилиши – мос келиши зарур. Бу ерда телевизор, радиоприемник қўйилса ҳам бўлади. Поллари паркет бўлмаса албатта, йўлакчи гиламлар, гиламлар тўшалса ёки пластикли қоплама қопланса мақсадга мувофиқ бўлади.

Вестибюл интеръери бу меҳмонлар кўзига биринчи тушадиган жой, шунинг учун унинг интеръерига кўпроқ эътибор бериш зарур.

Меҳмонхона вестибюлининг тартиби, тозалигидан меҳмонлар меҳмондорчилик даражасини аниқлайдилар. Меҳмонлар вестибюлда ҳужжатларни расмийлаштиришларидан, керакли ахборот олишларидан ташқари, бу ерда қисқа дам олиб, хордиқ чиқарадилар, кутадилар.

Вестибюлнинг аҳамиятли элементларидан яна бири бу зинапоялар. Улар ўзларининг тузилиши, кенлиги, баландлиги билан умумий интеръерни безашлари керак.

Вестибюлда бўлган киосклар гуруҳи (газета, сувенир, чекиш маҳсулотлари, парфюмерия) ва хизмат кўрсатиш бюроси, нарсаларна сақлаш камераси, гардероби ҳам интерьерга мос бўлиб, қўйилишида одамлар оқимига ҳалақит бермаслиги керак.

Қоидага асосан, административ хизматлар, портъе (меҳмонхона швейцари) ва ҳисоб-китоб бўлимлари умумий залдан тўсиқлар билан ажратилиши керак. Улар меҳмонлар билан мулоқотга ҳалақит бермаслиги керак. Бу хизматлар шундай қурилиши керакки, хизматчилар иш давомида меҳмонхона вестибюлига кириб келганларни кўриб туришлари ва тартибни назорат қилиб туришлари мумкин бўлсин.

Меҳмонхона интеръерида кўкламзорлаштириш ҳам муҳим ҳисобланади. Меҳмонхона учун декоратив ўсимликлар, хоналарда ривожланадиганларини танлаш керак. Гуллар вестибюлда, зиналарда керамик ёки пластмассали тувакларга экилиб, махсус тагликларга қўйиш керак. Уларни турли усулда капроний иплар ёрдамида осма равишда ҳам қўйиб чиқиш мумкин. Шу билан бирга турли хилдаги сунъий гулларни ҳам қўллаш мумкин.

Меҳмонхона жамоавий қисмида конторали, ресторан ва махсус мебеллар қўлланилади.

Конторалар мебелли турли хизматчилар ва навбатчилар учун ишлатилса, бар, кафе, ресторанларда ресторан мебелли ва сартарошхона ҳужжатлар ва карточкалар учун махсус мебеллар қўлланилади.

Вестибюлдаги мебеллар ҳам икки гуруҳга: хизмат мебелли (административ иш жойида, портъе, ҳисобчи, операторларга) ва меҳмонлар учун мебел бўлинади. Вестибюлда жамодонлар, сумкалар қўйиш учун, журнал столчалари, юмшоқ диван, креслолар қўйилади. Агар майдон етишса турли кўринишдаги дам олиш учун мебеллардан “фолча”лар ҳосил этиш мумкин.

Меҳмонхона жамоавий қисмида, яна бир неча овқатланиш корхоналари бўлиб, улар нафақат меҳмонларни, улардан ташқари келувчи туристларга кириш бемалол вестибюл гуруҳидан бўлиши керак. Уларни шундай жойлаштириш керакки, яшаш қисмидан йўлаклар тўғридан-тўғри бўлса, хўжалик зонасидан қисқа бўлиш керак. Овқатланиш корхоналаридаги жойлар меҳмонхонадаги жойга тенг ёки кўп бўлиши керак. Овқатланиш корхоналари заллари

меҳмонхона номерлари ва вестибюл билан қулай боғлиқликда бўлиши керак.

Дам олиш, маиший хизмат кўрсатиш хоналарининг бўлиши, меҳмонхоналарнинг категориясига боғлиқ равишда бўлиб, асосан 4* ва 5* меҳмонхоналарда тўлиқ ташкил топади. Улар ҳам ҳам вестибюл, ҳам яшаш қисми билан қулай боғлиқликда бўлиши талаб этилади.

Меҳмонхоналарда конференция зали, кўриш зали турли учрашувлар учун хоналар кўп ҳолда биринчи ёки иккинчи қаватларда жойлаштирилади. Уларни универсал мақсадда қўллаш учун ташкил этиш мақсадга мувофиқ бўлади. Уларга кириш, чиқиш вестибюлдан бажарилиши қулайлик яратади.

Меҳмонхона жамоавий қисмида маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг хоналари ҳам бўлиб, улар меҳмонхона биносининг пастки қаватларида бўлиб, кўп ҳолда уларнинг охириги қисмларида режалаштирилади.

Туристик спорт-соғломлаштириш хоналари: метод кабинет инструкциялаш, инвентар ижараси хоналари, маданий дам олиш хоналари атрофида бўлса, спорт инвентарлари омбори ярим ёки подвал хоналарда жойлаштирилади. Худди шунингдек, бу ерда сауна-бассейни билан, машқ қилиш хоналари ҳам бўлиши мумкин.

3. Жамоавий қисмлардаги хизматчилар, яшовчилар оқимлари ва уларнинг бошқарилиши

Меҳмонхоналар жамоавий қисмини ташкиллаштиришда, ундаги одамлар ҳаракат оқимларини ҳисобга олиш муҳим ҳисобланади. Чунки, меҳмонхона таркибий хоналарини ўзаро боғлаб турувчи, ундаги оқимлар ҳисобланади.

Меҳмонхонада ички, кириш ва чиқиш оқимлар таркиб топади.

Ички оқим деб, хоналар ёки гуруҳ хоналари орасидаги одамлар ҳаракати тушунилса, **кириш оқимига**, меҳмонхонага кирувчи яшовчилар, янги келганлар, меҳмонхона хизматчилари, ресторанларга кирувчилар, ҳамда меҳмонхонага келтирилган мебеллар, инвентарлар, тоза чойшаблар, маҳсулотлар, багажлар ва ҳ.к. ҳаракати тушунилади. **Чиқиш оқимлари**, меҳмонхоналарга кириш оқимига тескари бўлган меҳмонхонадан кетаётган, озиқ-овқат

чиқиндилари, эскирган жиҳозлар, юк ва бошқалар ҳаракати ташкил этади.

Барча ҳосил бўладиган оқимлар маълум йўналишда ва мўлжалга қаратилган бўлади. Ҳосил бўладиган технологик оқимлар ҳаракати вақтида бирлашиши, ёки тескари бир-биридан изоляцияланиб, ажралиши мумкинки, буларнинг сабаби асосан уларнинг санитария ҳолатининг тўғри келмаслиги бўлиши мумкин.

Оқимларнинг асоси бўлиб, меҳмонхонага келувчилар оқими ҳисобланади. У меҳмонхона бош кириш жойидан қабул қилиш стойкасига, сўнг лифт ва яшаш номерига боради. Меҳмонларни кетишида бу оқим унга қарама-қарши равишда бажарилади. Бундан бошқа меҳмонлар оқими яшаш қаватларидан овқатланиш хоналарига, маиший хизмат, кўнгилочар ва спорт-соғломлаштиришга мўлжалланган хоналарга йўналади. Яшовчилар билан бирга хизматчилар оқими ҳаракати ҳам мавжуд бўлиб, уларни ҳаракат йўналиши ва интенсивлигини бошқариш мумкин.

Меҳмонхоналарни ташкил этишда кириш, чиқиш жойларининг аҳамияти катта ҳисобланади. Асосан, меҳмонхоналарда камида учта: асосий, кириш, ресторанга кириш ва хизматчилар кириши ҳамда чиқиш ва ресторанларга келган машиналарни бўшатиш майдончаси бўлади. Бундай бўлиши уларни оптимал равишда эксплуатация этишни таъминлайди. Бундан бошқа, ҳар вақтда чойшаблар, чиқиндилар, жиҳозлар учун очилувчи-ёпилувчи кириш ва чиқиш жойлари бўлиши мумкин.

Меҳмонхоналар таркибий қисмидаги хоналарнинг ўзаро боғлиқлигини бажариш мақсадида, уларда вертикал ва горизонтал боғлиқлик ёки коммуникациялар амалга оширилади.

Хоналарнинг горизонтал бўйича алоқаларни ошириш бир қаватда коридорлар, ўтиш йўлаклари, галереялар, холлар ва бошқалар билан бажарилади.

Вертикал боғлиқлик эса, зиналар ва пандуслар, лифт ва турли мўлжалдаги кўтаргичлар, замонавий меҳмонхоналарда эскалаторлар қўлланилади. Ушбу коммуникацияларни бир-бирига қаватлардаги зиналардаги холлар, вестибюл ва файелар **кулуарлар** орқали бажарилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона хўжалиги хоналарини нималар ташкил этади?
2. Меҳмонхонанинг жамоавий қисми деганда нимани тушунаси?
3. Вестиблю гуруҳ хоналарига қайсилар киради?
4. Меҳмонхонанинг жамоавий қисмига қандай талаблар қўйилади?
5. Вестибюль бошқа хоналар билан қандай боғлиқликда бўлади?
6. Вестибюль интеръери қандай ҳолатда бўлиши керак?
7. Дам олиш, маиший хизмат кўрсатиш хоналари меҳмонхонанинг нимасига боғлиқ бўлади?
8. Меҳмонхона қандай оқимлардан ташкил топган?

Мавзу 5. Меҳмонхона яшаш қисмининг ташкиллангирилиши

Дарсинг мақсади: Меҳмонхона яшаш қисмининг таркибий қисмининг ташкил этиш ҳақида тушунча бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона яшаш қисми – яшаш номерлари ва уларни боғловчи коммуникациялар тармоқлари
2. Меҳмонхона яшаш ва ёрдамчи хоналарини ташкил этишга қўйилган талаблар
3. Меҳмонхона яшаш ва жамоавий хоналарининг таъминоти ва безалиши

Таянч иборалар: хоналар таркиби, комфорт яшаш шароит, яшаш қисми, меҳмонхона номерларида яшаш, дубль номер, стандарт номерлар, марказлашган ва ярим форма, лифт, холлар, мебеллар, декоратив газламалар, гардин, таъмирлаш ишлари, меҳмонхоналарни безаш, меҳмонларни бўлиш муддати, ранглар, ёритиш системаси, чойшаблар, махсус ишчи кийимлар.

1. Меҳмонхона яшаш қисми – яшаш номерлари, уларни боғловчи коммуникациялар

Меҳмонхона хоналари таркиби меҳмонхона типидан келиб чиққан ҳолда, унинг юқори даражада меҳмонларга қулай яшаш шaroит яратилиши ва хизматчилар ишлаш шaroитини яхшилаш талаб этилади.

Меҳмонхона биносининг асосий қисмини яшаш хоналари ташкил этади. Бунга, меҳмонхона номерлари ва улар билан боғлиқ бўлган ёрдамчи ва хизматчи хоналар киради.

Меҳмонхона номерида яшаш учун (ошхонадан ташқари) хордик чиқариш, ишлаш, ётиш ва меҳмон қабул қилиш учун барча шaroитлар бўлиши керак. Уларнинг қанчалик қулайлиги даражасига қараб кўп номерли (апартаментлар); кўп ҳолда учта хонадан: ётиш, меҳмондорчилик, ишлаш кабинети бўлади. Ундан ташқари, мини ошхона, иккита санузел (унинг биттаси меҳмонлар учун) бўлади.

Люкс номерлари икки (ётиш ва меҳмон кутиш) хонасидан иборат бўлиши керак. *Дубль номерларда* номерлар жуфтлиги ҳосил қилинган бўлади.

Булардан ташқари, стандарт номерлари – бир хонали стандарт талабларига жавоб берувчи хоналар ҳисобланади.

Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналарига вестибюл, коридорлар, қаватдаги холлар ва меҳмон кутиш жойлари киради. Ушбу ёрдамчи қисми яшаш қисмининг боғловчи коммуникациялари ҳисобланади. Бу коммуникациялар одамлар оқимини вертикал, горизонтал равишда ташкил этади. Уларнинг боғланиш узелларида холл; вестибюл, зоналар майдончаси ва ҳ.к. бўлиши мумкин.

Умуман олганда, меҳмонхона яшаш қисми корпусини, такрорланувчи қаватлар ташкил этади. Улар эса, лифтлар, зиналар орқали вертикал равишда, коридорлар, хол ва вестибюллар ёрдамида горизонтал равишда боғлиқликда бўлади. Номерлар коридорнинг икки томонидан бўлиб, бир бутун комплекс ҳосил этадики, уларни жойлаштиришда албатта, табиат ёруғликини, инсоляцияни ҳисобга олиш керак. Йўлакнинг икки томонлама номерли меҳмонхоналар кенг тарқалган бўлсада, баъзи холларда, номердан чиққанда, маълум кўриниш бўлиши учун (масалан, денгиз, тоғ) номерлар коридорнинг фақат бир томонига жойлаштирилиши мумкин.

Яшаш қисми қаватида номерлардан ташқари, ёрдамчи хоналар ҳам бўлади. Уларнинг бўлиши албатта, уларнинг таркиби меҳмонхонада хизмат кўрсатиш шаклидан келиб чиққан ҳолда: автоном, ярим автоном ёки марказлашган бўлади.

Ёрдамчи хоналарнинг автоном жойлашиши, агар ҳамма функционал хоналар (фаррошлар хонаси, тозалаш инвентарини сақлаш хонаси, официантлар хонаси, калитли хўжалик) яшаш қаватида бўлса, бундай шароитда меҳмонларга кўп хилли хизматлар кўрсатиш мумкин бўлади.

Марказлашган формада барча функциялар меҳмонхонанинг жамоавий қисмида интеграцияланади.

Ярим автоном форма автоном ва марказлашган хизмат кўрсатишнинг ўртасида бўлиши мумкин.

Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари хизмат кўрсатиш формасига боғлиқ бўлади. Бундай боғлиқлик жадвал-5.1 да келтирилган.

Жадвал 5.1

Меҳмонхона яшаш қисмидаги ёрдамчи хоналар таркибининг хизмат кўрсатиш формасига боғлиқлиги

№	Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари	Хизмат кўрсатиш формаси		
		автоном	ярим автоном	марказлашган
1.	Фаррош горничный хонаси	+	+	
2.	Инвентар сақлаш хонаси	+	+	+
3.	Тоза чойшаблар хонаси	+		
4.	Кир чойшаблар хонаси	+		
5.	Персонал сан узели ва души	+	+	
6.	Ахлат йиғиш хонаси	+	+	+
7.	Официантлар хонаси	+		
8.	Кийим дазмоллаш хонаси	+		

Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари шундай жойлаштирилиши керакки, хизмат кўрсатувчилар меҳмонлар яшаш вақтида уларга маълум бўлмаслиги керак.

Яшаш қисмининг горизонтал коммуникацияларига уларнинг коридор ва холлари, вертикалли лифтлар (одамлар ва юк учун), эскалаторлар ва ахлат ўтказиш трубалари, чойшаб ўтказгичлар киради.

Хўжалик лифти ва зинаси, ахлат ўтказгичлар ва чойшаб ўтказгичлар шундай жойлашиши керакки, персонал оқими меҳмонлар оқими билан кесишмаслиги керак. Улар коридорининг кенглиги шундай бўлиши керакки, жамодонлар билан қарама-қарши юрганлар бир-бирига тўқнашмасинлар.

Яшаш қисмининг қаватида, юқорида кўрсатилганлардан бошқа кафе, кичик переговор (суҳбатлашиш) хонаси ҳам бўлиши мумкин.

2. Меҳмонхоналар яшаш ва ёрдамчи хоналарини ташкил этишга қўйилган талаблар

Меҳмонхона яшаш қисмидаги қаватлардаги холлар қабул этиш, ҳамда меҳмон кутиш, дам олиш ёки хизмат юзасидан учрашиш жойи ҳисобланади. Шунинг учун ҳам у ердаги мебеллар (кресло, диван, стуллар) юмшоқ бўлиши гуруҳ-гуруҳ этиб жойлаштирилиши талаб этилади. Столлар, стуллар турли конфигурацияда бўлсада, лекин холнинг умумий интерьерига мос равишда бўлиши керак.

Холларда, телевизор, радиоприемник бўлиши ҳам талабга мувофиқ бўлади. Унинг полига йўлак гиламли, гиламлар солиниши, уларнинг ранги албатта, тинчлантирувчи бўлиши талаб этилади. Агар пол паркет бўлса, унда гиламлар тўшалмаслиги ҳам мумкин.

Яшаш қисми номерларидаги ҳамма нарсалар яшашнинг барча талабларини қондириши, унинг шинамлиги, жойлашганлиги, қўйилиши хордик чиқаришга, дам олишга мос бўлиши керак. Номерлардаги меҳмон ишлатадиган идишлар, ичиш приборлари, вазаси, кулдон ва бошқаларнинг аҳамияти ҳам катта ҳисобланади. Шунинг учун, уларнинг тузилиши, ранги, конфигурацияси, номернинг умумий интерьерини тўлдириши умумий кўриниш ансамблигини тўлдириши зарур.

Номерлардаги кийим шеткаси, ахлат шеткаси, сатилчаси, куракчаси ва бошқалар ҳам, худди шунингдек интерьерга мос, замонавий бўлиши керак.

Яшаш номерлардаги мебеллар, турли воситалари чиройлилиги, мослигидан ташқари, улар ўзининг енгиллиги, ихчамлиги билан номерни йиғиштиришда, хизмат кўрсатишга ҳам қулай бўлиши керак.

Меҳмонхона гарнитурлари, кўп ҳолда ёғочли, ёрқин рангда, лакланган, ишчи юзалари плстикли бўлиши мумкин. Номерлардаги мебеллар стационар (бириктирилган), комбинациялашган ва кўчириш

мумкин бўлган ёки секцияли бўлиши мумкин. Айрим ҳолларда осма мебеллар ҳам қўлланилиши мумкин. Бу ерда ҳам зонали, яъни дам олиш, ишлаш зоналари бўйича қўйилади.

Номерларда бир, икки ёки уч кроват бўлса, мос равишда, бир жойли, икки ёки уч жойли бўлиши мумкин. Агар номерда уч кроватдан кўп кроват қўйилса, улар ётоқхона ҳисобланади. Кроватлар конструкцияси, номерлар интерьерига мос равишда бўлиши керак.

Номер кириш олд томонида кийимлар шкафи ёки полкали, кийимосгич, оёқ кийими қўядиган таглик, ойна бўлиши керак. Дам олиш учун номерда юмшоқ мебель турли тузилишда ва катталиқда, чиройли ва қулай бўлиши лозим.

Меҳмонхона юмшоқ жиҳозларига турли хилдаги матоҳлар, драпировка, парда, дераза пардаси, чойшаблар, гиламлар, йўлакчи гиламлар, кроват олди гиламчалар, кўрпа-ёстиқ, ёпгичлар, ёстиқ ва одёлар киради.

Декоратив моддийлар юмшоқ мебелга тортадиган ва драпировка қўлланиладиганга бўлинади. Буларга зановескалар, шторлар, қалин пардалар, дераза парда (гардиналар), гиламли ва чойшаблиларга бўлинади.

Гиламли қатлам, йўлакча, кроват олди гиламчалар номерлар интерьерини ташкил этишдан ташқари, яна шовқиндан изоляция ролини ҳам ўйнайди.

Енгил газламалардан деразаларга пардалар, йиғиладиган ёки тўлиқ ёпадиган гардиналар, қалин матодан қилинган, дераза ва эшикни тўла ёпадиган шторалар (дераза-эшик пардалари). Улар тушадиган ва кўтариладиган бўлиши мумкин. Драпировкаларга яна ламберклар, яъни дераза ва эшик юқори қисмига қилинадиган кичик пардачалар ҳам киради. Пардалар ва гардинлар ҳаракатланувчи этиб бажарилади. Уларнинг расмлари, ранглари умумий интерьерга мос равишда бажарилиши керак.

Яшаш ва жамоавий қисмларнинг чиройли бўлишига пардаларга қўлланиладиган карнизларнинг аҳамияти катта ҳисобланади. Меҳмонхоналарда турли конструкциядаги карнизлар қўлланилади. Улар метали, пластмассали, тахта-ёғочли бўлиши мумкин. Албатта, улар замонавий умумий ансамблга мос, қулай бўлиши керак.

3. Меҳмонхона яшаш ва жамоавий хоналарининг таъминоти ва безалиши

Меҳмонхонанинг барча ташкил этган мулкни сақланишга ғамхўрлик қилиш, билимли тўғри эксплуатация олиб бориш, вақтида таъмирлаш ишларини бажариш, меҳмонхона персоналининг асосий вазифаларидан ҳисобланади.

Меҳмонхона таъмирлаш ишларини махсус корхоналар олиб боради. Меҳмонхоналарда махсус интерьер рассоми бўлмасада, меҳмонхона ишчилари, айниқса, каватлардаги персоналлар, ҳар бир номерларни, йўлак ва холлар, вестибюлларни замонавий интерьер талабларига тўғри келишига қизиқишлари керак. Шунинг учун катта **горничнийлар ва горничнийлар**, интерьерга қандай қилиб замонавий кўриниш беришни билишлари керак. Бунинг учун, юмшоқ инвентарларга ранг ва кўринишга, шторалар, чойшаб ёпгичлар, зановеска-пардалар, одёлар, гиламларга қараб ёки тескари юмшоқ мебел ранги ва кўринишига қараб танланиши; таъмирлаш вақтида деворлар ва потолоклар рангини танлашни билишлари керак.

Меҳмонхоналарни безаш, кўп ҳолда унинг шу жойларда ўтган тарихий воқеалар, маданий урф-одатларда келиб чиқса мақсадга мувофиқ бўлади. Бунинг учун албатта, турли жиҳозлар ва воситалар қатори, декоратив санъат предметлари ҳисобланган керамика, мозаика ва панелларнинг қўлланилиши самарали ҳисобланади. Холларда ва вестибюлларда, номерларда турли расмларни қўйилиши ҳам мумкин.

Меҳмонхона биноларини ички ва ташқи томонини безашда рангларнинг ва ёруғликнинг аҳамияти катта ҳисобланиб, уларнинг тўғри танланиши меҳмонхоналарни янада чиройли, шинам қилиши мумкин.

Меҳмонхона хоналарида меҳмонларнинг қанча муддатда бўлишлари билан улар узоқ ва қисқа муддатлига бўлинади. **Узоқ муддатда бўладиганларига** номерлар ва бошқа яшаш қисмлари: холлар, меҳмон кутиш, дам олиш жойлари киради. **Қисқа муддатлисига:** вестибюллар, зинапоялар, лифт холлари, коридорлар киради. Ҳар бир гуруҳ ўзига мос аниқ рангли ва ёруғлик талаб этадики, уларнинг тўғри ёки нотўғри ечими айниқса, кечки пайтда сезилади. Чунки, айнан шу вақтда меҳмонлар меҳмонхонада бўлишади.

Агар ранглар икки гуруҳга бўлинса, биринчи гуруҳга оқ, қора ва кулранг; иккинчи гуруҳга қизил, сариқ, яшил, мовий, кўк, пушту ранглар киради. Хоналардаги турли рангдаги мебеллар, хона ранги, инвентар ва бошқалар ранги билан, бир бутун бир-бирига мос келган рангли сезиларли манзарани, кўринишни ҳосил қилиш мумкин.

Рангларнинг баъзилари одамларга уйғотувчи, баъзилари эса тинчлантирувчи таъсир этади. Ранглар ва ёруғлик ўзининг таъсир хусусиятига кўра: иссиқ ва совуқ, ёруғ ва қорамтир, хонани кенг ва қисик кўрсатиши, бир бутун ёки бўлинган қилиб ва оғир ёки енгил қилиб кўриниши мумкин. Ранглар, бундан бошқа тез кўзга кўринувчи, одамни ўзига жалб қилувчи бўлиши ҳам мумкин.

Рангларни ва ёруғликни танлаш йўли билан ўз мақсадларимизга ишлатишимиз мумкин. Уларнинг ёрдамида меҳмонлар кайфиятини кўтариш асосий иш ҳисобланади. Бунинг учун ранглар қонунини билиш зарур. Маълумки, куёш нури спектри, асосан етти рангдан: қизил, тўқ сариқ, сариқ, яшил, ҳаворанг, кўк, бинафша ранга бўлинади. Агар уларни етти секцияга бўлсак, уларнинг кўшни ранглари бир-бирига яқин ҳисобланади. Агар улар бир-бирига қарши турган бўлса, улар контрастли ҳисобланади. Масалан, қизил, яшил билан; бинафша ранг сариқ билан ва ҳ.к. бир-бирига контрастли бўлади.

Ранглар иссиқ ва совуқ бўлиши мумкин. Иссиқ рангларга: қизил, тўқ-сариқ, сариқ кирса, ҳаворанг ва бинафша ранглар совуқликни билдиради. Ёрқин ранглар нисбатан қувноқ, совуқ ранглар бўшлиқни худди кенгайтиргандек, малларанг эса бўшлиқни кичрайтириб, лекин нисбатан шинам этиб кўрсатади.

Меҳмонхона номерларида ранглар ёрқин ва юмшоқ тусда бўлиши керак. Полнинг ёрқин бўлиши, яъни совуқ ёрқин –кулранг ёки оч-яшил линеолиум ёки гиламли қоплама, полнинг тозалигидан ва шаффофлигидан дарак беради.

Меҳмонхоналарда рангларнинг тўғри танланишидан бир қаторда, ёруғлик билан таъминлаш ҳам катта аҳамиятга эга. Чунки, улар бир-бирига боғлиқ, ҳамоханг ҳисобланади. Ёритиш системасининг танланиши, яъни табиий ёки сунъий ёруғликларнинг қўлланилиши ҳам маълум талаблар бўйича бўлиши керак. Ёруғлик системаси меҳмонхона биносининг архитектураси ва интерьерига мос бўлиши керак.

Меҳмонхоналарда турли ёритиш системаси қўлланилади. Умумийси хонанинг ҳаммасини ёки алоҳида участкасини ёритишга хизмат қилади. Умумий ёритиш катта залларга, коридорларга, зинапояларда, омборхоналарда қўлланилади. Маҳаллий ёритиш яшаш, административ ва хизмат хоналарида ишлатилади. Номерлар ва бошқа яшаш хоналарида тўғридан-тўғри ёруғлик тушириш билан ёритилса, ётиш хонасида тарқалган, акс эттирилган (қайтарилган), холларда қайтарилган ва тарқалган тўғри ёруғлик қўлланилади.

Коридорлардаги ёруғлик системаси яшовчиларнинг тез ориенторланиш омилларига ёрдам берувчи ва асосий ёруғлик оқими эшик томон йўналтирилган бўлиши керак. Кечки ёритиш кундузгига нисбатан бир неча баробар кўпроқ бўлиши талаб этилади.

Меҳмонхоналарда нормал яшаш шароитини яратишда бельё ва кўрпа-тўшаклар катта аҳамият касб этади. Буларга: чойшаб, юқorigи ва пастки ёстиқ жилди, шахсий ҳаммом, махерли сочиклар, кўрпа жилди, одёл, ёстиқлар, ёпгич, матрас ва матрасусткилар киради.

Алмашиш жиҳозларига ишлаб чиқариш инвентари, интрументлар, воситалар кирса, хўжалик инвентарига эса контора мебели ва осгичи, гардероби, телефон аппаратлари, ёнғинга қарши инвентарлар киради. Булардан ташқари, махсус кийимлар: махсус оёқ-кийими, камбензонлар, костюм ва курткалар, шимлар ва халатлар, кўлқоп, кўзойнак, противогаз, распираторлар ҳам сақланади.

Омборхонадан бельёларни олишда, албатта, уларнинг ҳаммасида меҳмонхона штампи ёки ёзилганлиги ишга қўйилган вақти кўрсатилган бўлиши керак. Бельёлар ичида энг чидамлиси ва қулайлиги бу пахтали ва похолли моддийлардан қилинганлари ҳисобланади.

Меҳмонлар учун бельёлар размери, меҳмонларни қониктирувчи, ётишда, дам олишда қулай, шу билан бирга размерлари кўрпа-ёстиққа мос бўлиши керак. Кўп ҳолда кўрпа жилди 215x143 см, чойшаб 214x150 см, ёстиқ жилди 70x70 см ва вафелли сочик 120x143 см бўлса мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Меҳмонхона хизматчиларига ҳам меҳмонхона ҳисобидан махсус ишчи кийимлар берилади. Хизматчиларга бериладиган махсус кийим рўйхати жадвал-5.2 да келтирилган.

Хизматчиларга бериладиган махсус кийимлар рўйхати

№	Лавозими	Махсус кийим	Кийиш муддати, ой
1.	Горничний	Пахта моддийидан халат (3 дона), Фартук ва рўмол (3 дона), Резинали қўлқоп (1 жуфт)	24 24 ишдан чиқгунича
2.	Гардеробчи	Пахта моддийидан халат	12
3.	Омборчи	Пахта моддийидан халат, Комбинацияланган қўлқоп	12 3
4.	Экспедитор	Сув ўтказмас плаш	36
5.	Курьер	Сув ўтказмас плаш Терили оёқ кийими	36 12
6.	Ишлаб чиқариш ва хизмат хоналари фарроши	Пахта халат Қўлқоп комбин. Резинали этик Резинкали қўлқоп	12 2 12 6

Берилган кийим-бошнинг берилган вақтдан эътиборан ҳисоб-китоби олиб борилади. Барча кийимларда ҳам меҳмонхона тамғаси ёки тикилиб ёзилганлиги бўлиши керак. Улар меҳмонхона мулки ҳисобланиб, персоналнинг ишдан кетиши ёки янгисини олиш вақтида қайтарилади.

Навбатчи кийимлар берилиб, қўлланилгандан сўнг яна қайтариб олинади.

Албатта, ҳар бир меҳмонхона мулкининг меҳмонхонада бўлиши керак бўлган минимал сони мавжудки, улар меҳмонхоналарни ташкил этишда қўлланилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонанинг асосий қисмини нималар ташкил этади?
2. Стандарт номерлар қандай талабга жавоб бериши керак?
3. Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари нималардан ташкил топган?
4. Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари қандай хизмат кўрсатиш шаклига боғлиқ бўлади?

5. Меҳмонхоналарнинг яшаш ва ёрдамчи хоналарига қандай талаблар қўйилади?

6. Меҳмонхона персоналининг асосий вазифаларига нималар киради?

7. Меҳмонларнинг меҳмонхонада бўлиш муддати нечта турга бўлинади?

8. Меҳмонхоналарда рангларнинг турлича бўлишининг аҳамияти нимадан иборат?

9. Меҳмонхоналарда ёритиш системаларининг моҳияти нимадан иборат?

10. Меҳмонхоналардаги бельёлар ва махсус кийимларга нималар киради?

6-мавзу. Меҳмонхона ва туристик комплекслар хўжалиги техникавий таъминоти ва эксплуатацияси

Дарсинг мақсади: Меҳмонхона ва туристик комплексларнинг техникавий таъминоти: муҳандислик, иссиқлик, сув, канализация, шамоллатиш ва ҳ.к. ҳақида уларнинг эксплуатацияси тўғрисида маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона муҳандислик жиҳозлари
2. Иссиқлик ва сув таъминоти жиҳозлари эксплуатацияси
3. Канализация жиҳозлари эксплуатацияси
4. Шамоллатиш, ҳавони кондицирлаш, марказий чанг ютгичлар эксплуатацияси
5. Меҳмонхона энергетик хўжалиги, лифт билан чиқариш жиҳозлари эксплуатацияси
6. Меҳмонхона телекоммуникацион системаси

Таянч иборалар: муҳандислик жиҳозлар, технологик жиҳозлар, телекоммуникацион система, иссиқлик таъминоти, иссиқ сув таъминоти, ҳаво вентиляцияси, канализация, кондиционерлаш, лифт хўжалиги, энергетик хўжалик, санузел, маҳаллий қозонхоналар, ТЭЦ, иситиш асбоби, носозликлар, ёнғинга қарши система, спринклер, дренчер, эксплуатация, ювгичлар, сплит-системаси, электр таъминот, чўлғам лампа, мини АТС информацион система.

1. Меҳмонхона муҳандислик жиҳозлари

Меҳмонхона муҳандислик-техникавий жиҳозларига: муҳандислик жиҳозлар, технологик жиҳозлар ва телекоммуникацион системалар киради.

Муҳандислик жиҳозларига: санитария-техникавий системалар (иситиш, совуқ ва иссиқ сув таъминоти, ҳавони вентиляция ва кондиционерлаш ва канализация), лифт хўжалиги, энергетик хўжаликлар киради.

Агар муҳандислик жиҳозлари ёрдамида хизмат кўрсатиш сифатини кўтариб, хизматчилар меҳнатига керакли шароит яратиб, атроф-муҳитни хавфсизлигини таъминланса, технологик жиҳозлар ёрдамида бинонинг, хонанинг, жиҳоз ва инвентарларнинг хизмат соҳасининг талаб даражасидаги санитария ҳолати таъминланади.

Телекоммуникацион системалар товушни, маълумотларни, видеотасвирни узатиш, меҳмонхона ишини автоматизациялаш ва барча хизматлар бўлимларда ўзаро алоқасини ўрнатиш вазифасини бажаради.

Меҳмонхона ходимлари ушбу системалар ишини эксплуатациясини билиши, мустақил равишда йил давомида келиб чиқадиган турли техникавий ечимларни еча билишлари керак.

Мавсумнинг совуқ кунларида меҳмонхоналарда иситиш системаси қўлланилади. Унинг вазифаси бинолар хоналарида нормал 18°C дан кам бўлмаган (ваннада, санузелда 25°C , вестибюл ва зиналарда 16°C) нормал ҳароратни таъминлаш ҳисобланади.

Бунинг учун водопровод сувини $5-15^{\circ}\text{C}$ ҳароратини $65-75^{\circ}\text{C}$ гача кўтариш зарур бўлади. Бундан ташқари, иссиқ сув таъминоти йил давомида бўлиши керак.

Иссиқлик таъминот системаси ўзида тўртта жараённи: иссиқлик элтувчини иситиш, уни истеъмолга элтиши, унинг иссиқлигини санитария-техникавий системада ишлатиш ва ишлатилиб бўлинганини қайтадан қайтариб иситиш бўлади.

Бу системада қиздириш керак бўлган объектлар иссиқлик истеъмолчилари, иссиқлик элтувчи нарса эса иссиқлик агенти, ёки иссиқлик элтувчи деб юритилади. Иссиқлик агентига сув (ҳарорати 100°C) ва сув буғи қўлланилади.

Иссиқлик таъминотининг ташкиллаштирилганлиги бўйича марказлашган ёки марказий бўлиши мумкин.

Марказий системада маҳаллий қозонхоналар ёрдамида бир ёки бир неча бинонинг иситилиши тушунилса, марказлашганига шаҳардаги ёки саноат корхоналарида ташкил этилган катта иситиш системаси (уларни ТЭЦ, катта қозонхоналар ва ҳ.к.) таъминлайди. Меҳмонхоналар улар билан шартнома асосида иситилади ва иссиқ сув билан таъминланади.

Иситиш системаси (марказлашган) иссиқлик генератори, иситиш приборлари, трубаўтказгичлар, насос, кенгайтириш сиғими ва ҳавони чиқариб юборувчи қурилмадан ташкил топади.

Иссиқлик генератори вазифасини марказлашган системада сув иситгичлар – сув иситгич қозони ташкил этади. Сув иситиш қозони қозонхонада ўрнатилади, турли ёқилғилардан (мазут, газ, қаттиқ ёқилғи) уларнинг ёниш иссиқлиги ҳисобида сув қиздирилади.

Иссиқлик приборлари, сувли иситиш системасининг асосий элементларидан ҳисобланиб, уларга чугунли алоҳида секциялардан иборат радиаторлар ёки метали – штамплаш йўли билан ясалган радиаторлардан иборат бўлади. Радиаторлар секцияларининг сони хонанинг катталигидан келиб чиқиш ҳисобидан олинади.

Пўлатли трубаларнинг бир-бирига уланиб, устки қисмидан туникали қовурғалар қилинган иссиқлик прибори конвекторлар деб аталади. Улар ҳам меҳмонхоналарда кўпроқ қўлланилиб келинмоқда.

Иссиқлик системасида иситиш приборларидан ташқари, уни ишга тушириш, бошқариш, ёпиш ва таъмирлаш учун маҳкамловчи – бошқарув арматура ҳисобланган: вентил, задвижка, пробкали кранлар ва термостатлар қўлланилади. Улар ёрдамида системадаги иссиқ сувни сарфини кўпайтириш, камайитириш, оқимини йўналтириш ва тўла ёқиб қўйиш мумкин.

Иссиқлик системасидаги сув узлуксиз равишда ёпиқ халқа тариқасида: иссиқлик генератори – иситиш прибори – иссиқлик генераторида ҳаракат қилади. Иситиш системаси табиий ва сунъий бўладик, охиргисида сувнинг узлуксиз ҳаракатини сув насослари ёрдамида бажарилади. Кўп ҳолда системада иккита, навбатма-навбат ишловчи насослар ўрнатилади.

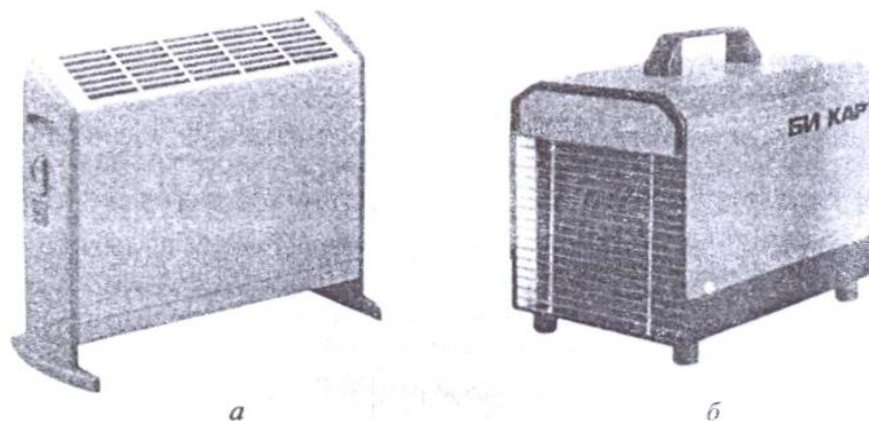
Системадаги кенгайтирувчи сиғим, системадаги ҳавони чиқариб юбориш учун ишлатилади. Чунки, иссиқ сув ёки буғнинг иш давомида совий бошлаши бўлган ҳаво системасидан чиқарилиб турилмаса, системада ҳаракат тўхтаб қолиши мумкин. Шу мақсадда,

системанинг ҳар бир қисмида махсус ҳаво чиқариш қурилмалари ҳам ўрнатилади.

Меҳмонхоналарда турли хилдаги иситиш системалари қўлланилиши мумкин. Уларга панелли-нурли иситиш, ҳаволи иситиш, электрли иситиш системалари бўлиши мумкин.

Панелли-нурли истишда бинонинг панели, девори, поли, потологини иситиш учун қўлланилади. Қиздириш панелининг температураси $10-35^{\circ}\text{C}$ хона ҳавоси температурасидан юқори бўлади. Беш юлдузли меҳмонхоналарда бундай система ванна ва душ хонасининг поли ва ҳавосини иситишда фойдаланилади. Ҳаволи системаларда иссиқлик агенти сифатида ҳаво ишлатилади. Қурилманинг тузилиши бўйича улар марказий, маҳаллий бўлиши мумкин. Марказий ҳаволи қизитишда ҳаво чанглардан тозаланиб, вентиляция камерасида қиздирилади, сўнг хоналарга юборилади. Улар асосан сувли иситиш системасига қўшимча сифатида қўлланилади.

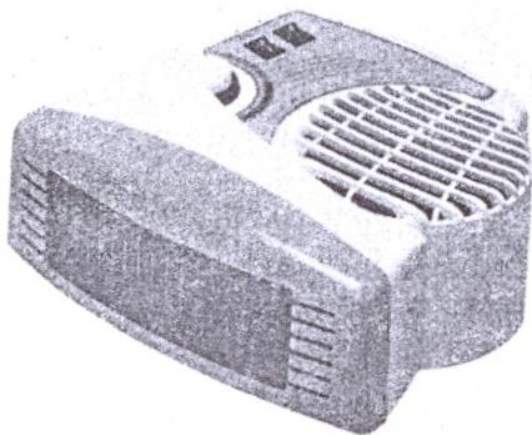
Маҳаллий иситиш системасида ҳаволи қиздиргич тўғридан-тўғри хонанинг ичига қўйилади. Уларга электроконвектор, электр қиздиргичлар, иссиқлик вентиляторлари киради (расм-6.1 ва 6.2).



Расм-6.1. Ҳаво иситиш асбоби:

а – электрконвекторли; б – электриситгичли.

Ҳозирги вақтда меҳмонхоналарда ҳаволи иссиқ тўсиқлар кириш эшикларида ҳосил этилаяпти. Уларда ҳосил бўлган иссиқ ҳаво оқими совуқ ҳаво оқимини киритишга тўсқинлик қилади ва комфорт шароит яратиб беради. Шу билан бирга меҳмонхона ичига чангларни, ёқимсиз ҳидлар, ҳашоратларни киритишга тўсқинлик қилади.



Расм-6.2. Иссиқлик вентилятори.

Хоналардаги ҳавонинг талаб этилган температурасини ҳосил қилишда кондиционерлар қўллаш кенг тарқалган. Айниқса, уларнинг сплит-системаси, яъни икки қисмли: ички ва ташқи қисмидан иборат бўлиб, шовқин чиқарувчи қисми ташқарига ўрнатилиб, кичик шовқинсиз қисми ичкарига ўрнатилади. Улар автоматик режимда ишлайди. Уларда таймерларнинг қўлланилиши

билан 12 соатдан бир неча сутка давомида дастурлаш, команда бўлиш мумкин. Улар хона ҳавосини совитиш, иситиш ва намлигини ҳам ўзгартириши мумкин.

Меҳмонхоналарни иситишда кенг тарқалган турларидан яна бири - бу электрли иситиш ҳисобланади.

Саноат томонидан бу мақсадлар учун: электрли каминлар, электрорадиаторлар, электр печи, электр каллориферлар ишлаб чиқарилмоқда (расм-6.3). Улар ҳам иситишда қўшимча сифатида қўлланилади. Радиаторлар турли дизайндаги кўринишга эга бўлиб, ишлатишда оддий, қулай, хавфсиз, мустаҳкам конструкцияга эга электр жиҳозлар ҳисобланади. Бир хонада бир неча ёғли радиаторлар ва битта термостат қўйилиши мумкин. Термостат ёрдамида автоматик тарзда радиаторлар ишлатилиши ёки тўхтатилиши мумкин. Улардаги бўлган биметалли элементнинг қизиши ва унинг геометрик ўлчами ўзгариши билан температура бошқарилади.

Электрли иситиш системаси доимий қарашни талаб этмайди, совуқдан кўркмайди, ёнғин хавфсиз, автоматик ҳимоя системасига эга. Уларнинг қўлланилиши трубалар қўлланилиши, қозонлар ишлатилиши, сувнинг қўлланилишисиз хоналарни тез қиздириш мумкин.

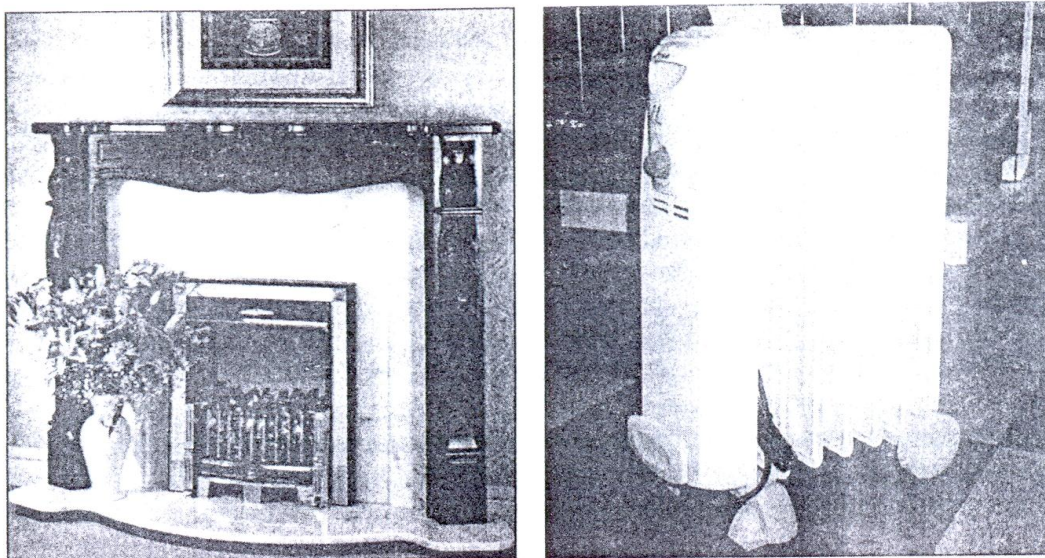


Рис. 6.3. Электриситгичли асбоблар:
1 – электркамин; 2 – электррадитор.

2. Иссиқлик ва сув таъминоти жихозлари эксплуатацияси

Иссиқлик таъминот системасининг эксплуатацияси қоидаларига риоя этиш, меҳмонхона персонали учун муҳим ҳисобланади. Иситиш системасини асоси бўлган қозонхоналарда маълум малакага эга бўлган ва керакли назоратдан ўтган мутахассислар иш олиб боришади.

Меҳмонхона персонали ҳам меҳмонхона иситиш системасини ва система ички жиҳозлар тузилишини, техникавий эксплуатация қондаси ва нормасини, техникавий носозликларни бартараф этиш йўлларини, температурани регулировкасини услубларини билишлари лозим.

Марказий сувли иситиш системаси техникавий эксплуатацияси, уларнинг узлуксиз эффектив ишлашини таъминлашга эга. Унинг учун, иситиш системасини “Яшаш ва жамоавий биноларни техникавий эксплуатациясининг қоидалари ва нормалари”га биноан олиб бориш талаб этилади.

Қойда ва нормаларга биноан системаларда режали-
огоҳлантирувчи таъмирлаш ишларини олиб бориш зарур. Бунда
системани техникавий назоратдан ўтказиш, кунлик ва капитал
таъмирлашни бажариш, барча иссиқлик ва бошқа жиҳозлар,

трубаўтказиш, приборлар ва ҳ.к. нормалар ва қоидаларни бажариш, текшириш лозим. Системаларни йилига икки маротаба: баҳорда ва кузда кўздан кечириш керак. Ҳар ой таъмирлаш бўйича ходимлар том устки ва подвалдаги трубаларни, ҳафтада бир бор қозонлар ва қозонхона жиҳозларини, йилида бир бор эса авария бўлиши мумкин бўлган жойларни кўздан кечириш керак.

Иситиш системасини эксплуатациясидан олдин, улар аввал гидравлик, сўнг иссиқлик синовидан ўтказилади. Гидравлик синовда, система аввал сувга тўлдирилиб, сўнг 5 мин. муддатда 0,1 МПа босим кучи гидропресслар ёрдамида кучайтириб, уларнинг герметик ҳолатини, сувни чиқариш, чиқармаслиги текширилади.

Шундан сўнг 7 соат муддатда иситиб, иссиқ магистралда 60⁰С кам бўлмаган температурани ҳосил қилиб текширилади. Шундан сўнг, системани эксплуатация этиш мумкин бўлади.

Марказий сувли иситиш системасининг эксплуатацияси даврида учрайдиган носозликлар қуйидагилардан иборат бўлади:

- айрим иситиш приборларининг, вертикал трубаларнинг исимаслиги;
- трубалардан, арматураси ва иситиш приборларидан сув чиқиши.

Трубаўтказгич ва иситиш приборларининг исимаслик сабабига:

- иссиқ сувнинг етарли даражада иссиқ эмаслиги;
- ҳаволи пробкаларнинг ҳосил бўлиши;
- ўтиш кесимларининг ифлосланиши ёки қисилиши;
- ёнгич-бошқарув арматурасининг тўлиқ очилиб қолиши;
- системада босим кучининг етишмаслиги;
- монтажнинг деффе́ктлиги киради.

Трубалардаги ва иситиш арматуралари приборларидан сувнинг чиқишига:

- бириктиришнинг ёмон бажарилганлиги;
- резбасининг бузилиши;
- ёрилиши;
- болтларининг бўшаганлиги;
- пайвандлашнинг сифатсизлиги сабаб бўлади.

Кўрсатилган сабаблар аниқлангандан сўнг, улар турли йўллар билан бартараф этилиб, иситиш системаси эксплуатацияга топширилади.

Меҳмонхонада иситиш системасининг эффектив ишлаши учун, хоналар деразаларини ва чиқиш эшикларини зичлаб ёпиш, ўз вақтида иситиш системасидаги носозликларни тўғирлаш лозим бўлади.

Меҳмонхоналарда иситиш системасидан ташқари, совуқ ва иссиқ сув таъминоти ҳам мавжуд. Сув, меҳмонхонада хўжалик ичиш эҳтиёжига, яъни персонал ва меҳмонлар ичишига ва шахсий гигиенасига қўлланилади. Шу билан бирга ишлаб чиқариш эҳтиёжи учун – яшаш ва жамоавий хоналарни йиғиш-тозалашга, территорияга ва кўкаламзорларга сув бериш, хом-ашёни ювиш, овқат тайёрлаш ва идиш-товоқларни тозалашда, махсус кийимларни тозалаш, ётиш чойшаблари ва бельёсига, кўшимча хизмат кўрсатишда, сартарошхона, спорт-соғломлаштириш марказида, ҳамда ёнғинга қарши мақсадлар учун қўлланилади.

Сув таъминот системаси уч қисмдан: сув манбаи иншооти ва сувни тозалаш, қайта ишлови, ташқи сувузатгич тармоқлари ва ички сувўтказгичдан иборат бўлади.

Сув манбаи очик дарё ёки ёпик ерости суви бўлиши мумкин. Ёпик манбанинг суви қайта ишловга берилмаслиги ҳам мумкин. Сувни қайта ишлови сув ўтказиш станцияларида бажарилади.

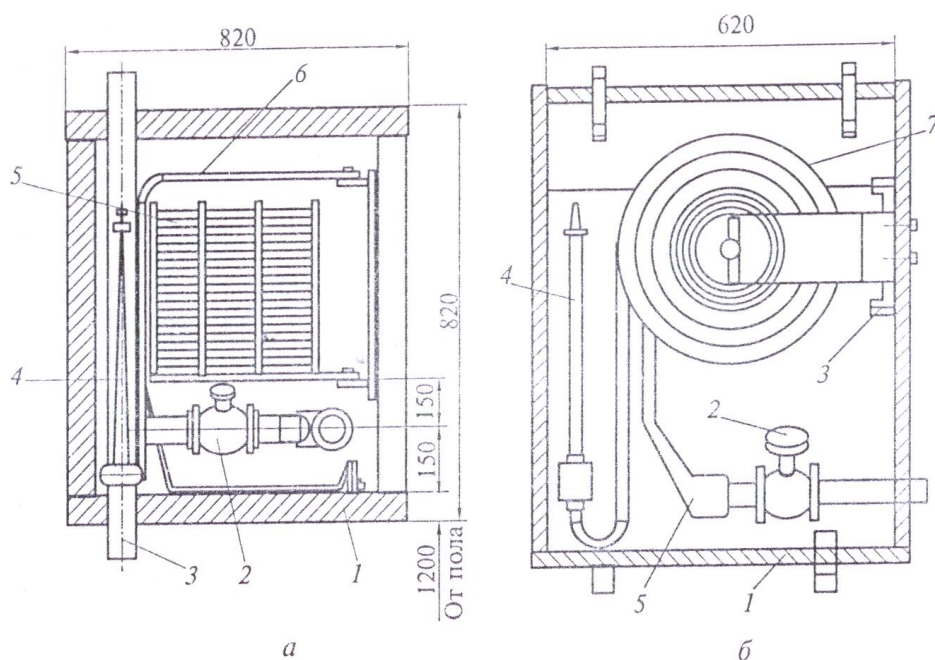
Сув ўтказиш станциясида: сув қабул этиш қурилмаси, биринчи кўтариш насоси, тиндирувчи ва тозаловчи қурилма, сувни сақлаш резервуари ва иккинчи кўтариш насоси бўлади. Насосларнинг бўлиши системада талаб этилган босимни таъминлайди.

Сув таъминот системаси шаҳар ва ички сув ўтказиш тармоқларидан иборат бўлиб, шаҳар тармоғи умумий трубалардан ташкил топади. Ички тармоқ бинонинг ичида бўлиб, уни ташкил этган барча восита ва жиҳозлардан иборати бўлади. Унинг таркибида бир ёки бир неча кириш, сув ўтказиш узели, сувни кўшимча тозалаш фильтри, насослар ва сув напорли баклар, бошқарув арматурали трубалар системаси, сув тарқатиш қурилмаси ва ёнғин ўчириш қурилмасидан иборат бўлади.

Агар кириш ташқи ва ички тармоқни улаш узели бўлса, ўлчашда сув сарфини аниқлаб берувчи ўлчагич қурилма тушунилади.

Меҳмонхоналарда (коридор, зиналар жойида) ёнғинга қарши қўлланадиган сув ўтказиш системаси мавжуд. Ёнғин чиққан пайтда, тез вақтда мавжуд сув таъминот системасидан сув олиб ўчириш самарали ҳисобланади.

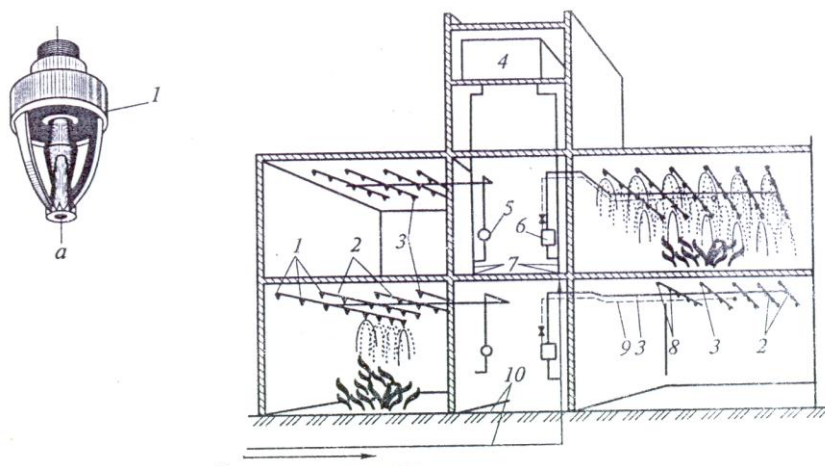
Ёнғин кранлари зинапоялар майдончасида полдан 1,35 м баландликда, махсус шкафчаларда ўрнатилади. Шкафда (расм-6.4) крандан ташқари брезентли, узунлиги 10 ёки 20 м “қўл” шланг, метали ёнғин стволи-брандспойт қўйилади. “Қўл” шланги боши ва охирида тез улаш мумкин бўлган гайкалар мавжуд. Улар катушка ҳолатида ўраб, шкаф ичида жойлаштирилади. Бинода шлангларнинг узунлиги ва диаметри бир хил бўлиши керак.



Расм-6.4. Ёнғинга қарши шкаф жиҳозлари:

а – буралувчи токчали; б – катушкали; 1-шкаф девори; 2-ёнғин крани; 3-ёнғин стояки; 4-ёнғин стволи; 5-ёнғин қўли; 6-буриш полкаси; 7- катушка.

Бино ичида ёнғинга қарши, бундан ташқари, автоматик системалар ҳам бўлиши мумкин. Уларга спринклерли (локал ёнғин ўчириш, совитиш ва сигнал берувчи) ва дренгерли (ҳисоб майдони бўйича, сув пардаси ҳосил қилувчи) системалар бўлиши мумкин (расм-6.5).



Расм-6.5. Спринклерли ва дренчерли ёнғинга қарши система
принципиал схемаси:

а – спринклерли система; б – дренчерли система; 1-спринклерли сув сепгич; 2-бўлловчи коллектор; 3-боғловчи трубалар; 4-сув баки; 5-назорат сигнал клапани; 6-сув бериш клапани; 7-сув стояки; 8-дренчерли сув иситгич; 9-уйғотувчи трубалар; 10-сув ўтказиш магистралли.

Спринклерли система меҳмонхона жамоавий қисми хоналарида, яшаш номерлари, хизмат хоналарда ўрнатилади. Ёнғинга қарши бу системаларнинг эффектив ишлаши, уларнинг эксплуатация қилиш қўлланмалари бўйича кўрсатиладиган техникавий хизматига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхонада иссиқ сув таъминоти ҳам хўжалик ичиш ва ишлаб чиқариш эҳтиёжлари учун ишлатилади. Бу система ҳам стандарт талабларига жавоб берган ҳолда температураси 60°C кам, 70°C кўп бўлмаслиги талаб этилади. Меҳмонхонада иссиқ сув таъминоти маҳаллий, марказий ёки марказлашган бўлиши мумкин.

Маҳаллий сув таъминотида совуқ сув таъминоти системасидан газли, электрли, сув иситгич колонкаларда истеъмол жойида қиздириб берилади. Марказий системада эса, иссиқлик пунктида марказий қозонхонада қиздирилади. Марказлашган системада иссиқ сув «Шаҳар иссиқ сув таъминот системаси»дан олинади.

Марказий иссиқ сув таъминоти иссиқлик генератори сифатида сиғимли сув иситгичлар ва тез сув иситадиган сув-сувли, буғли-сувли сув иситгичлар қўлланилади.

Тез сув-сувли сув иситгичларда иссиқлик элтувчи бўлиб, иссиқ сув марказий системадан ўтиб. Труба-труба системасида ундаги

сувни иситиб беради. Буғли сувли сув иситгичда иссиқ буғ иситгич корпусига берилиб труба-труба системасида, унинг ичидаги сувни иситади. Сиғимли сув иситгичлар эса, асосан мунтазам, доимий сув талаб этилмайдиган жойларда ишлатилади. Унда қиздиришдан ташқари, яна йиғиб ҳам турилади.

Уч, тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналар захирада бўлган иссиқ сув таъминот системага эга бўлишлари керак. Улар авария ёки профилактика ишлар вақтида иссиқ сув таъминоти узилмаслиги учун қўлланилади. Уларда, сув иситиш учун саноат сув иситгичлари ишлатилади.

Меҳмонхоналарда совуқ ва иссиқ сув таъминоти системаси бир бутун комплекс системани ташкил этади ва хўжалик ишлаб чиқариш таъминотида қўлланилиб, параллел равишда ўрнатилади.

Сув тарқатиш нуқталарида кран-аралаштиргичлар ўрнатилиб, совуқ ва иссиқ сув аралаштирилиб 20-70 °С температурали сув олиш мумкин бўлади.

Иссиқ сув таъминоти системасини эксплуатациясидан олдин, герметиклигига ва иссиқлигига текшириб кўришади. Синов вақтида система сув билан тўлдирилиб, истеъмолчилар кран ва вентиллар ёрдамида ёпилиб, босим оширилади ва барча бириктирилган жойлар текширилиб кўрилади. Сувнинг чиқмаётганлигига ишонч ҳосил этгандан сўнг иссиқликка текшириш синови ўтказилади. Бунда иссиқлик генераторига иссиқлик берилиб, сув ҳарорати ўлчанади. Стандарт бўйича унинг температураси 65-70°С бўлиши талаб этилади. Шу билан бирга шовқин бор-йўқлиги, қизиб кетмаётганлиги ҳам текширилади.

Эксплуатациянинг асосий шартларига: сувнинг чиқишини бартараф этиш; трубаларда сувнинг музлаб қолишига йўл қўймаслик, труба ўтказгичларнинг усти терламаслик, сувнинг босими паст бўлмаслиги, сув тарқатиш арматурасини ечганда шовқин бўлмаслиги ҳисобланади.

Иссиқ ва совуқ сув таъминоти системасининг эксплуатацияси вақтида вақти-вақти билан кўрикдан ўтказиб, қуйидагиларга эътибор берилиши керак:

- сув ўтказгич ва ўлчаш узели, насосининг созлигига;
- трубалар ва жиҳозлар, арматуралар уланган жойлардан сув чиқмаслигига;
- сув иситгич жиҳозларнинг созлигига;

- магистрал трубалар, стояклар ва бошқалар созлигига;
- сув тарқатиш арматурасининг тўғрилигига.

Кўп ҳолда сув трубалар сирти уланган жойларининг занглашидан чиқади, шунинг учун бунга катта эътибор бериб, профилактик ишлар олиб бориш керак. Сув трубалари музлаб қолмаслиги учун хона температураси 3°C кам бўлганда, системалардан сув чиқарилиб юборилиши керак.

Эксплуатация вақтида системада сув босими камайиб, сув сарфи ҳам камайиб кетиш ҳоллари ҳам бўлиши мумкин. Бундай ҳол босимнинг камлигидан ташқари, сув ўтказгичнинг фильтри тўлиб қолиши, насоснинг носозлиги, трубаларнинг ифлосланиши, унинг ичида занглар ёки бошқа нарсаларнинг тушиб қолиши сабаб бўлиши мумкин. Бунинг учун, босимни кўтариш учун насос қўшиш, сув ўлчагични алмайштириш ёки тозалаш, насос клапанини алмаштириш, барча арматураларини тозалаш лозим.

3. Канализация жиҳозлари эксплуатацияси

Меҳмонхонада бўлган совуқ ва иссиқ сув таъминоти мавжуд бўлгандан сўнг албатта, ички канализация ҳам бўлиши лозим. Ундан оқинди суюқликлар (ишлатилган сувда қўшимча кирларнинг қўшилиб чиқарилиши) хоналардан, бинодан чиқарилиб шаҳар канализация тармоғига чиқарилиб юборилади. Қўлланилган суюқликлар шаҳар канализацияси орқали тозалаш иншоотига юборилиб, сўнг сув хавфзасига юборилади.

Суюқликларнинг келиб чиқиши ва кирланиши характериға қараб канализация маиший хизмат, сел ва ишлаб чиқариш турларига бўлинади.

Меҳмонхона маиший хизмат канализацияси санитария жиҳозларидан чиққан оқинди сувларни чиқаришда қўлланилса, сел канализацияси (сув чиқаргичлари) сув оқова трубалари ёрдамида томдан тушган, майдончаларда тўпланиб қолувчи атмосфера сувларини чиқаришга мўлжалланган.

Ишлаб чиқариш канализацияси раковиналар ва озиқ-овқат блоки ювгичларидан, ёрдамчи хоналардан, кир тозалаш, сартарошхоналардан ва ҳ.к. чиққан оқинди сувларни чиқаришда хизмат қилади.

Меҳмонхона корхонасининг ички канализация системаси; оқинди сувларни қабул қилувчи, труба ўтказгичлардан, қайсиким шахобчалар, қабул қилгичдан оқинди сувини шахобчаси, юқоридан пастга оқинди сувини транспортирловчи, горизонтал трубалар чиқиши, стоякларидан бино ташқарисига ховли канализацияси оқинди сувларни чиқаргичлардан таркиб топади. Бундан ташқари, меҳмонхоналарда оқинди сувларни тозалагич қурилмаси ҳам бўлиши мумкин.

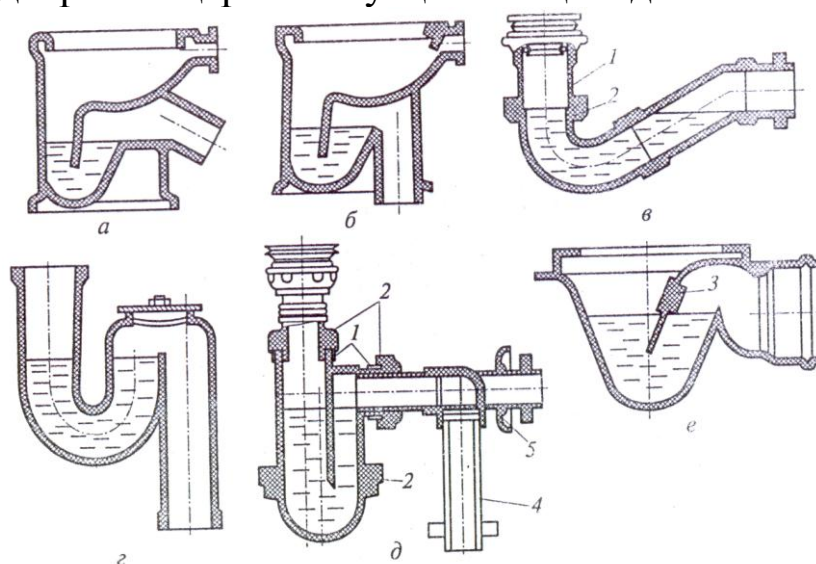
Оқинди сувларни қабул этувчилари маиший хизмат (санитария приборлари) ва ишлаб чиқариш махсус қабул этувчисига бўлинади.

Меҳмонхоналардаги умивалниклар, унитазлар, писсуарлар, душ таглиги, полдаги траплар, ванналар маиший санитария приборлари ҳисобланади.

Ишлаб чиқаришдаги ювгич, раковинаси, трапи, ювиш машиналар ванналари, идиш-товоқ ювгич машиналар агрегатлари, кир ювиш жиҳозлари ва бошқалар ишлаб чиқариш қабул қилгичларига киради.

Оқинди суюқлик қабул қилгичларнинг барчасининг (унитаздан бошқа) қуюв бўғинида сетка қўйилади ва гидравлик затвор (сифон) билан таъминланади. Сеткалар канализацияга ҳали эриб улгурмаган размерлари нисбатан катта жисмларни ушлаб қолади.

Гидравлик затвор (расм-6.6) канализациядан турли захарли газларни, хидларни чиқаришга тўсқинлик қилади.



Расм-6.6. Гидравлик затворлар:

а ва б – қияли ва тўғри чиқариш унитаз; в – душ поддони; г ва д – умивалник ва ювгич; е – трап; 1-прокладка; 2- маҳкамловчи гайка; 3- қопқоқ тозаловчи; 4-вертикал ўтказгич; 5-горизонтал ўтказгич.

Ички канализация труба ўтказгичлар системаси шахобчалар, стунлар, чиқарувчи чугунли, пластмассали трубалардан ташкил этади. Ички канализация трубалари асосан очик ҳолда ўрнатилади. Айрим ҳолда стунлар ва трапдан, унитазлардан, писсуар, биде, ванналар, душ тагликларидан ёпиқ ҳолда ўтказилиши мумкин.

Канализация трубаи стунлари вентиляцияси учун атмосфера ҳавоси билан қўшилади, яъни томнинг тагида кириш жойи очик бўлади.

Канализация труба ўтказгичларини ва гидравлик затворларни текшириб, ҳамда тозалаб туриш учун махсус қопқоқли тешиклар қўйилади. Вақти-вақти билан улар очилиб тозаланиб турилади.

Канализация системасининг эксплуатациясида уни қабул қилиб, вақти-вақти билан кўздан кечириб текшириб туриш лозим. Бунда, бирлаштирувчи трубалар, трубаи устунлар вертикаллиги ва маҳкамлиги, шахобчаларнинг қурилиш конструкциясидаги ҳолати, санитария приборларининг тўғри уланганлиги ва уларнинг мустаҳкамлиги, гидравлик затворлар ва арматуралар ҳолати, унитазнинг қуйиш бочкасининг созлиги, технологик жиҳозларнинг системага тўғри уланганлиги, трапларнинг полда яхши ўрнатилганлиги, маҳаллий тозалаш қурилмаларининг созлиги текширилади. Шундан сўнг, герметик ҳолати ва оқинди суюқликларнинг оқиши ва чиқиши синовдан ўтказилади.

Меҳмонхонадаги канализация системасининг созлиги, унинг узлуксиз, оқинди сувларни томизмасдан, приборлари ва жиҳозлари ишлаб туриши билан баҳоланади. Система тўла бир ойда икки мартаба кўриб чиқилиши лозим. Йилда бир неча бор профилактик тозалаш ишларини олиб бориш керак.

Ички канализация системаси эксплуатация даврида кўп ҳолда труба ўтказгичлар ва гидравлик затворларнинг ифлосланиб қолиши (бунда оқинди сув секин чиқади ёки тўхтаб қолади); труба ўтказгичнинг синиши ва уланган жойларида зич бўлмаслиги (шу жойлари намланади ёки суюқлик тома бошлайди) санитария приборлари синиши, хонага канализация системасидан газлар кириши ҳолатлари вужудга келади. Бундай ҳолатда тезлик билан барча носозликлар бартараф этилиши зарур.

Канализациянинг ёпилиб қолиши гидравлик затворлар, бурилиши ва уланиш, узун горизонтал ҳолатида, чиқиш жойларида бўлиши мумкин. Трубалар ифлосланганда, ревизия, тозалаш

тешиклари очилиб, махсус пўлат симли трос билан затворлар қопқоғи очилиб ювиб тозаланади.

Канализациядаги тўпланиб қолган кирларни кимёвий воситалар қуйиш билан ҳам кирларни эритиб, парчалаб, оқизиб юбориш мумкин. Ишдан чиққан (ёрилган, тешилган) трубаларни алмаштириш керак бўлади.

Канализация труба ўтказгичлар ва уларнинг арматураси уланган жойлар бўшалиши натижасида оқинди суюқликларни чиқишини, улардаги резинали прокладкаларини алмаштириш ёки резбали бирикмаларни маҳкамлаш билан бартараф этилади.

Меҳмонхонадаги фаянсли санитария приборларининг ёрилиши, синиши мумкинки, уларни ҳам алмаштириш лозим бўлади.

4. Шамоллатиш, ҳавони кондиционлаш, марказий чанг ютгичлар эксплуатацияси

Меҳмонхона хоналарида инсон фаолияти даврида, ҳамда меҳмонхонадаги жиҳозлар, системалар ва ҳ.к. ишлаши натижасида иссиқлик, нам, газлар, чанг ва бошқалардан ажралиб чиқадики, уларни чиқариб юбориб, шароитни яхшилаш керак бўлади.

Шу мақсадларда хоналардаги ҳаво вентиляция йўли билан шамолатилади, кондиционлаш билан шамоллатишдан ташқари намлиги, температураси, тозалиги ва ҳаво тезлиги қулай-комфорт ҳолатга келтирилади.

Шамоллатишда ифлосланган хона ҳавоси ташқи тоза ҳаво билан алмаштирилади. Бунинг учун муҳандислик комплекси бўлган ташқи ҳавони қайта ишлаб, хоналарга транспортировкалаш ва бўллаш, ифлосланганини ташқарига чиқаришда вентиляция системаси орқали қўлланилади.

Вентиляция системаси ҳавонинг ҳаракатини ўзгартириш усули бўйича: табиий ва механик; ҳаракат зонаси бўйича: умумий ва маҳаллий, функционал мўлжалланганлиги бўйича: зўриқтирувчи ва сўрувчи бўлади.

Табиий вентиляцияда ҳавонинг ҳаракати, атмосфера шамоли натижасида хоналардаги температура фарқи натижасида вужудга келади. Ҳавонинг ҳаракати вақтида ҳаво кирган жой босими бирмунча ортиши ва ҳавоси кетган жой босими камайиши юз бериб, камайган жойда ташқаридан бошқа тоза ҳаво кириб келади. Бу

ҳаракатни вентиляторлар ёрдамида бажарилса, унда ҳаво ҳаракати сунъий равишда юзага келади.

Худди шундай температураси паст хоналарни юқори томонга ҳаво ҳаракати вужудга келиши мумкин.

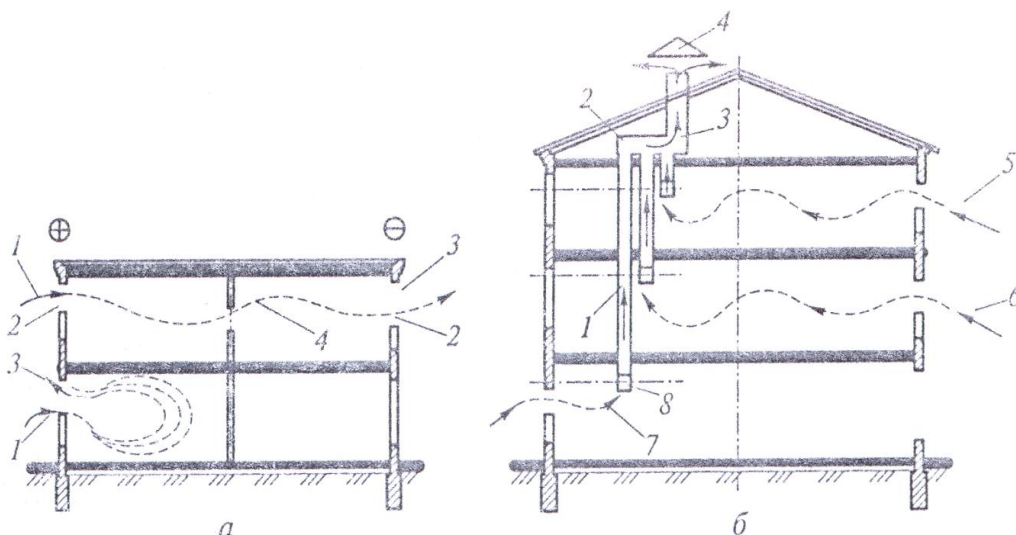
Ҳавонинг шамол вақтида ёки фаромуғларни очишда вужудга келса, бундай жараён аэрация деб, агар бинонинг махсус қурилган ҳаво йўлларида ҳаво алмаштирилса, унда система канали (шахтали) деб аталади.

Табиий вентиляция сарф ҳаражатининг камлиги, аммо ташқи метрологик ҳодисаларга боғлиқ бўлганлиги, бошқарувининг қийинлиги, ҳаракат доирасининг камлиги билан табиийдан фарқ қилади. Табиий вентиляция яшаш номерларида, айрим жамоавий ва хизмат кўрсатиш хоналарида, яъни ҳавонинг тез-тез алмашиб туриш жойида бажарилади.

Механикавий вентиляцияда бундай камчиликлар бўлмайди, унда вентиляторлар қўлланилади. Механикавий вентиляция зўриқтирувчи ва сўрувчи бўлиши мумкин. Сўрувчи вентиляция, яъни хонадан ҳаво сўрилиб, алмаштирилади, асосан меҳмонхона коридорларига чангларни ютиш учун, санузелларда, ёрдамчи ва хўжалик хоналарда қўлланилади. Зўриқтирувчисидан, яъни ташқаридан ҳаво ичкарига берилади. Иккала ҳолатда ҳам бир вақтда хонага ҳаво берилади ва чиқариб юборилади.

Агар ҳаво бутун хона ҳажми бўйлаб берилса, умумий алмаштирувчи вентиляция деб, фақат бирор аниқ зонада бўлса маҳаллий вентиляция деб юритилади. Маҳаллий вентиляция ҳам зўриқтирувчи ва сўрувчига бўлинади. Меҳмонхоналарнинг турли хилдаги вентиляция йўли билан шамоллатиш схемаси расмларда (расм-6.7, 6.8, 6.9) келтирилган.

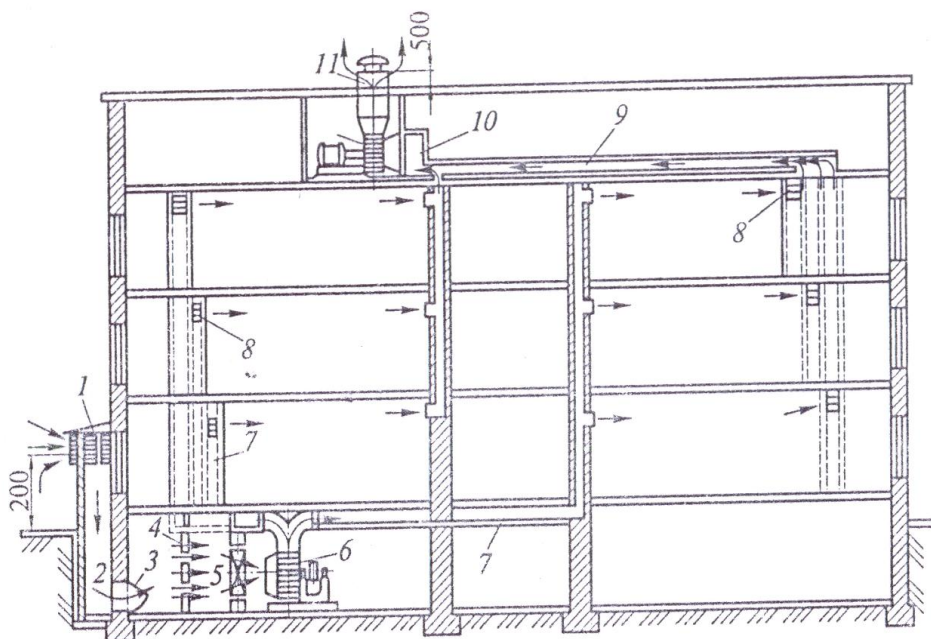
Механикавий вентиляция системасида ҳавони сунъий ҳаракати вентиляторлар ёрдамида бажарилади. Вентиляторлар радиал (марказдан қочма) ва ўқли бўлади. Радиал вентиляторда ҳаво айланиш ўқиға кўндаланг, ўқлида бўйлама ҳаракатда бўлади, унинг унумдорлиги ишчи ғилдирагининг айланиш частотасига боғлиқ равишда ўзгаради. Бинонинг хоналари бўйлаб ҳаво тунукадан ясалган ҳаво йўлларида ҳаракат қилади. Ҳаво сарфи клапан (ҳаво йўлининг ичида) ва шиберлар (ҳаво йўлини тўсувчи) орқали бажарилади.



Расм-6.7. Табиий вентиляция схемаси:

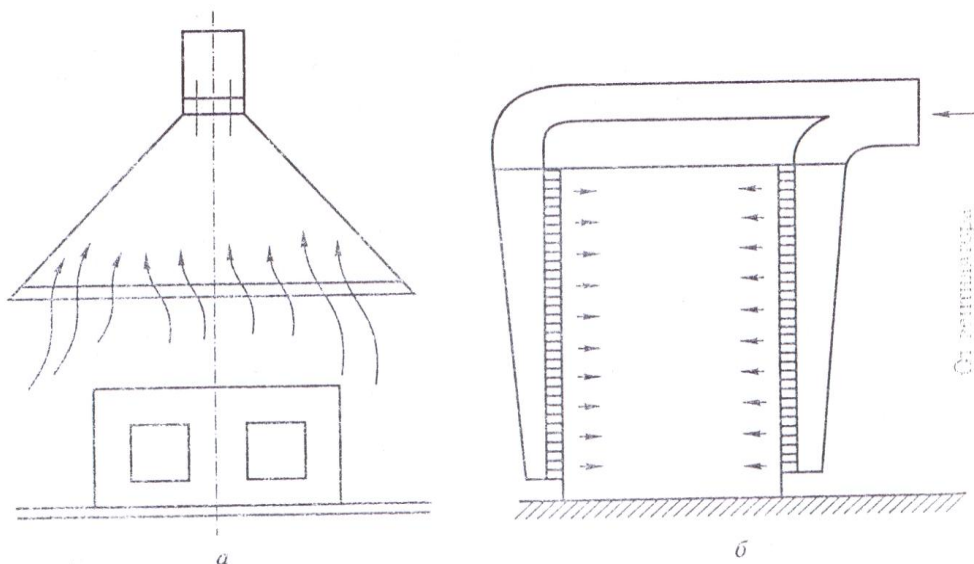
а – аэрацияли: 1-ҳаво келиши; 2-очиқ дераза; 3-ҳавонинг сўрилиши; 4-шамол ёрдамида шамоллатиш; б – каналли система: 1-сўрувчи ҳаво ўтказгич; 2-йиғма горизонтал ҳаво ўтказгич; 3-шахта; 4-зонт; 5-дераза; 6-ҳаво келиши; 7-ҳаво сўрилиши; 8-жалюзли панжара.

⊕ - шамол йўқ томони; ⊖ - шамолли томони



Расм-6.8. Оқимли сўрувчи умумий вентиляция тузилиши:

1-ҳаво кириш панжараси; 2-шахта; 3-клапан; 4-филтрлар; 5-калориферлар; 6-вентилятор; 7-оқимли ҳаво йўли; 8-панжаралар; 9-ҳаво ўтказгич; 10-сўриш камераси; 11-сўриш шахтаси.

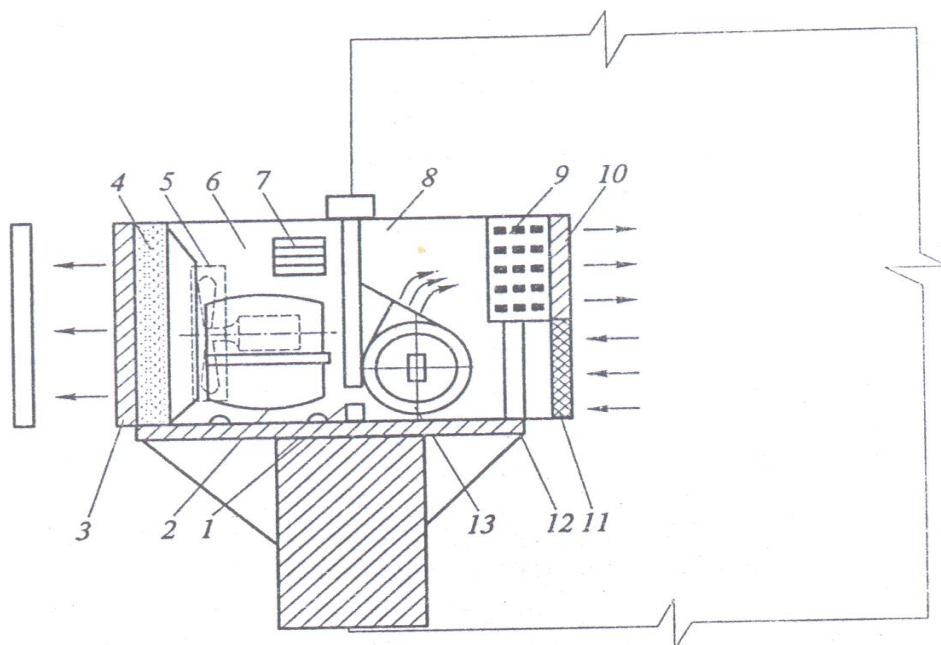


Расм-6.9. Маҳаллий вентиляция тузилиш схемаси:
а – зонт; б – эшикдаги ҳаволи тўсиқ.

Механикавий вентиляция, асосан ҳавони чангдан тозалаб, бир мунча совитиши мумкин. Лекин, ҳавони тўлиқ қайта ишлови кондиционлашда бажарилади. Кондиционерлар билан хоналарда сунъий климат яратилади. Унда ҳавони иситиш ёки совитиш, намлигини ошириш, қуриштириш, тозалаш, тезлигини бошқариш, шу билан бирга турли хидларни ҳосил қилиш ва автоматик равишда бошқариш мумкин бўлади. Ҳавони кондиционлаш махсус қурилма кондиционерларда бажарилади. Улар меҳмонхонанинг жамоавий қисми бўлган залларда, марказлари, кафе, ресторанларда ва яшаш номерлари, хизмат хоналарида қўлланилади. Кондиционерлар, айниқса климати иссиқ бўлган ҳудудлардаги меҳмонхоналарда жуда қўл келади.

Кондиционерлаш системасининг асосий қисмини кондиционерлар ташкил этади, унинг схемаси расм-6.10 да келтирилган.

Кондиционер ҳаво қабул қилиш тешиги, ҳавони қиздириш учун электрокалорифер, тозаловчи фильтр, ҳавони намлаб турувчи форсункали сув пуркагич, вентиляцион секциядан, ҳавони йиғиш ва узатиш учун қўлланилган турли клапанлардан ва системани автоматик бошқарув қурилмасидан иборат бўлади.



Расм-6.10. Дераза типли кондиционер тузилиш схемаси:
 1-ташқи ҳаво кириш тешиги; 2-герметикли компрессор; 3-жалюз; 4-конденсатор; 5-конденсатор вентилятори; 6-конденсаторнинг ташқи қисми; 7-ён томндаги жалюз; 8-ички қисм; 9-буғлатгич; 10 ва 11-декоративли жалюзли панжара; 12-ҳаволи филтр; 13-буғлатгич вентилятори.

Кондиционерлаш марказий, яъни бинони катта қувватли бинода ташқарида ўрнатилган ягона кондиционердан фойдаланилса, маҳаллийсида ҳар бир ой учун алоҳида шу жойда хонада ўрнатилган кичик кондиционерлардан фойдаланилади. Улар мўлжалланганлиги бўйича саноат, ярим саноат, маиший бўлиши мумкин. Конструктив бажарилганлиги бўйича уч хил: деразали, мобилли ва сплит-системали бўлади.

Америка континентида дераза кондиционерлари, Жанубий Европа давлатларида мобилли кондиционерлар, Европа ва бизнинг давлатларда асосан сплит-системали кўп фойдаланилади.

Сплит-системали кондиционерлар икки: ташқи ва ички блокдан таркиб топиб, ташқиси шовқинли, ичкиси шовқинсиз ҳисобланади. Ички қисми хонанинг ички деворида ўрнатилса, ташқи қисми бинонинг хоҳлаган: фасадда, балконда, томда ва ҳ.к. ўрнатилиши мумкин. Сплит-системали ўрнатиладиган жойи бўйича: деворли, потолокли, поли, устунли ва кассета типда бўлиши мумкин.

Поли-потолокли катта унумдорли ҳисобланади, қуввати 9 кВт, колонали ёки кассета типидегиси 15 кВт, деворли сплит-система 5 кВт қувватли бўлиши мумкин.

Сплит-системадаги кондиционерлар совитиш, иситиш, вентиляция ва ҳаво намлигини тушириш режимида ишлаши мумкин. Режимлар берилган дастур бўйича автоматик тарзда ўзгариб туриши мумкин. Бундан бошқа, улар ёрдамида ҳавони дезодоронлаш йўли билан турли ҳидларни йўқотиш ёки пайдо қилиш, хонани чангдан, тамаки тутунидан, гуллар чангидан, уй ҳашоратлари, ҳайвон мўйнасидаги курт-кумурсқалар ва бактериялардан тозалаш мумкин. Уларни дистанцион бошқарув пулти ёрдамида бошқарилади.

Сплит-системани – мультисплит-системага айлантириш ҳам мумкин, бунда битта ташқи қисмига бир неча ички қисмлар, турли жойларда уланади.

Ҳозирги вақтда ўзининг қулайлиги, чидамлиги ва бошқа хусусиятлари билан: “Fugi”, “Hitachi”, “Matsushita”, “Mitsubishi”, “Chofusereno”, “Samsung”, “LG”, “DeLong” ва бошқа кондиционерлар ажралиб кенг амалиётда қўлланилаяпти.

Замонавий катта меҳмонхоналарда марказлашган чанг ютгичлар системаси қўлланилади. Бундай услубнинг қўлланилиши кўплаб кичик чанг ютгичларнинг қўлланилишини камайтириб, энергия, меҳнат, моддий-моддий сарф-харажати камайтириб, хизмат кўрсатиш сифатини оширади.

Марказий чанг ютгич системалар: вакуум насос, филтрлар системаси, қаватлар бўйича шахобчалар ва бошқалардан таркиб топган бўлади.

Хоналарни йиғиш-тозалашда фаррошлар қаватдаги шахобчага насадкаларни улаб чангларни, яшиқларни тозалашади. Вакуум насос ёрдамида шахобчаларда вакуум ҳосил қилдирилади ва улар ёрдамида чанглар ютилидаи, филтрлардан ўтиб тозаланади. Кўп ҳолда бундай системаларда гидравлик филтрлар қўлланиладики, бунда ютилган чанглар сув юзасида йиғилиб, сўнг канализацияга қуйилади.

Меҳмонхона шамоллатиш, ҳавони кондиционерлаш ва чанглардан тозалаш системаларининг самарали ишлашида уларнинг тўғри эксплуатация этишга боғлиқ бўлади.

5. Меҳмонхона энергетик хўжалиги, лифт билан чиқариш жихозлари эксплуатацияси

Меҳмонхона энергетик хўжалиги, меҳмонхонанинг қайси энергия турининг ишлатилишига боғлиқ бўлиб, уларга электртаъминот, газтаъминот, суюқ ёқилғи (мазут, солярка, керосин) ва қуёш энергияси хўжалиги бўлиши мумкин.

Энергетик хўжалик ёрдамида бино ва ёрдамчи жойларни ёритиш, иситиш, ошхона ва бошқа эҳтиёжларни қондириш ишлари бажарилади.

Ҳозирги вақтдаги меҳмонхоналарнинг барчасида энг кўп тарқалгани, бу электртаъминоти ҳисобланади.

Меҳмонхонада электроэнергия истеъмолчиси меҳмонхонадаги электр қурилмалар бўлиб, улар ички электр тармоқлари ёрдамида электр энергияси билан таъминлаб турилади.

Электр тармоғи деганда, бино ичидаги гуруҳ электр станцияси ва турли кучланишдаги электр линиялар тушуниладики, улар ёрдамида барча электр қурилмалари, машина ва аппаратлари электр энергияси билан таъминланади. Электр истеъмолчиларига: электр ёритгичлар (ички, ташқи, реклама учун, витрина ва фасад учун, турли ёритгичли кўрсатмалар ва ҳ.к.) муҳандислик жихозлари (насослар, шамоллаштиш, лифт, коллорифер, кондиционерлар, қозонхонадаги жихозлар ва ҳ.к.), таъмирлаш устахонаси электр жихозлари, технологик жихозлар (савдо, совитиш, ошхона, кирювиш, йиғиштириш, кимёвий тозалаш жихозлари), маиший хизмат жихозлари, телекоммуникация, компьютер, телефон системаси, хавфсизлик, ҳаёт фаолият ва сервис жихозлари киради.

Электртармоқлар лойиҳа асосида, тўғри бажарилиши, кўп ҳолда жихозлар учун 380 В, ёритгичлар учун 220 В кучланиш қабул қилиш керак.

Меҳмонхона электртаъминоти, бош бўллаш щити жойлаштирилган электрощит хонасидан тарқалиб, гуруҳ-груҳ бўлиб барча хоналарга олиб борилади. Электрощит хонаси табиий шамоллаш, ёруғликга эга бўлиб, ҳарорати 5 °С кам бўлмаслиги талаб этилади. Электртармоғи щитдан автоматик ўчиргич орқали гуруҳ щитларига, бўлланиш пунктларига юборилиши керак.

Турли розеткалар, стационар электр истеъмолчиларга автоматик ҳимоя ва коммуникацион аппаратлар билан жихозланган гуруҳ

щитлари қўлланилади. Гуруҳ щитлари зиналар майдончаси, коридорларда 1,5 м баландликда деворларда жойлаштирилади, кучли бўллаш пунктлари коридорларда пол устида ўрнатилади.

Меҳмонхона ичидаги электр таъминоти линиялари рациональ, магистрал ва аралаш схемаларда тузилади. Электр тармоқ линияларига электр ўтказгичлар ва кабеллар ёпик (девор орасида), трубаларда ва очик электрплинтус ва коробкаларида бажарилади.

Электрёритгичлар ёритилганлик нормалари бўйича ташкил этилади, хоналарнинг функционал мўлжалланганлиги бўйича турли хилдаги светилниклар ўрнатилади. Меҳмонхона ёритгичлари ички ва ташқиға бўлинади. Ичкиға номерлар, коридорлар, жамоавий ва хизмат хоналаридагилар кирса, ташқиға унинг фасаддаги, архитектура элементлари, ўраб турган ҳовлиники, ҳайкал ва фантанлар, ҳовуз ва ҳимоя ёритиш, рекламадаги ёритиш киради.

Ички ёритишдан ташқари, унинг тўсатдан ишламай қолганида, автоматик тарзда ишловчи авария ҳолати ёритиш системаси ҳам бўлиши шарт. Чунки, меҳмонхонада тўсатдан асосий электр ёритиш системаси ўчиб қолса, портлаши, ёнғин чиқариши, одамларни заҳарлаши мумкин бўлган жиҳоз ва механизмларни, радиоузатиш, телевидение, диспетчерлик пункти, сув таъминотидаги насос қурилмаси, навбатчи пункти хонаси, канализация бошқарув хонаси, иссиқлик таъминот хонаси, шамоллатиш ва ҳавони кондиционерлаш, жароҳат олиш, меҳмонларға нормал хизмат кўрсатиш олдини олиш учун қўлланилади.

Ёритиш светилникларида асосан чўлғанма ва люминисцент лампалар қўлланилади.

Чўлғанма лампалар 15 дан 1500 Вт қувватда бўлиши, камида 1000 соат ишлашға мўлжалланган бўлади. Унга сарф бўлган электр энергиясининг атиги 2%и ёруғликка айланса, қолган қисми иссиқлик энергиясига айланади. Шунинг учун ҳам люминисцент лампалари, ўзининг ёритиши, энергия сарфининг камлиги билан ажралиб туради. Люминисцент лампалари 15, 20, 30, 40, 65 ва 80 Вт бўлиши, ўртача иш муддати 12000 соатға тенг бўлади. Унинг камчилиги, айрим ҳолларда ёруғликнинг пульсацияланиши (липирлаши), ёқиш вақтининг бир мунча узоклиги, қурилмасига нисбатан кўп сарф харажат бўлиши киради.

Меҳмонхона ётоқ номерларига, овқатланиш корхонасига, айрим жамоавий ва хизмат хоналарига чўлғанма лампали ёритиш системаси

қўлланилса, аксарият хизмат ва жамоавий хоналарда люминисцентли лампалар қўлланилади. Ёруғлик оқимининг тарқалиш характери бўйича светилниклар тўғри (яъни 90% ёруғлик ишчи юзага тушиши), ёруғлик қайтарувчи (90 % ёруғлик юқорига қайтарилиб берилиши) ва ёруғликни ярим қайтарувчиларга бўлинади. Функционал мўлжалланганлигига мувофиқ яшаш номерлари, жамоавий хоналар, хизмат хоналари, ташки ёритиш светильникларга бўлинади. Уларнинг конструктив тузилиши ҳам шароитга мослашган: намдан, чангдан, сув томчиларидан ҳимояланган бўлиши талаб этилади.

Электр қурилмаларни меҳмонхона фаолиятида фойдаланишда, уларга қўйилган эксплуатация қоидаларига риоя этиш зарур. Буларга уларнинг металл корпуслари ерга уланган, тармоқлар автоматик ўчиргичлар ва предохранителлар билан ҳимояланган, ўрнатилганда уларга хизмат кўрсатиб туриш қулай бўлиши, осилиб турган воситалари чидамли ва мустаҳкам, текис турувчи эгим ўрнатилган бўлиши талаб этилади.

Эксплуатация давомида лампаларни алмаштириш, ёритгичларни тозалаб туриш, кўздан кечириш, мунтазам равишда малакали электрик томонидан бажарилиши керак. Шароитдан келиб чиққан ҳолда (совитиш камераларида ва душда бир йилда камида икки маротаба, бошқа хоналарга бир маротаба) кўриб чиқиш зарур. Ишлатилиб, алмаштирилган ёки захирадаги лампаларни қадокланган каропкаларда махсус хонада сақлаш тавсия этилади.

Меҳмонхона бошлиғи томонидан эксплуатация қилинаётган қурилма ва жиҳозларга жавобгар шахслар буйруқ асосида белгиланиши, улар эса ўз ўрнида: электр тармоқ ва электр жиҳозларнинг ишончли, фойдали ва хавфсиз ишлашини таъминлашлари, синовдан ўтказиб, режа асосида кўздан кечиришга, меҳнат хавфсизлиги, персоналнинг малакасини ошириб бориши, меҳмонхона электр хўжалиги хизматини ташкил этишлари талаб этилади.

Электр қурилмалар, жиҳозлар эксплуатацияси шу жиҳозларнинг техникавий эксплуатация қоидалари, меҳнат хавфсизлиги қоидалари бўйича олиб борилиши шарт. Қоидага асосан ҳар қандай қурилма ва аппаратларни таъмирлаш олдида албатта, олдин тайёрлов ишларини: кўздан кечириш, дефект ишларни ёзиш, сметасини, чизмаси, иш графиги, моддийлар, асбоб-ускуналарни тайёрлаш, электрикларни инструктаждан ўтказиш талаб этилади. Созлаш

жойлари ойида икки маротаба, қурилма ва аппаратларнинг ҳолатини ойида уч маротаба, таъмирлаш устахоналарида ҳафтада бир бор кузатилиши зарур.

Ҳаммасининг назорати, агар меҳмонхона янги ишга туширилган бўлса, бир ойда бир бор (биринчи бир йил муддатда) ва сўнг ҳар йили бир бор қиш фаслига тайёргарлик кўриш вақтида кўриб, кафиллик бериш керак.

Электр хавфсизликни таъминлаш мақсадида қуйидаги восита ва усуллар қўлланилади: ҳимоя ерга уланиш, потенциалларни тенглаштириш, кичик кучланиш, тармоқларни бўллаш, ҳимоя ўчиргичлар қўйиш, электр токи ўтказгичларини изоляциялаш (ишчи, қўшимча, кучайтирилган ва иккиламчи), тўсиқлар қўйилиши, огоҳлантирувчи сигнализация ўрнатиш, блокировка, хавфсизлик белгиси, ҳимоя воситаси ва предохранителларни қўйиш ва ҳ.к.

Меҳмонхоналар категорияси бўйича: **5*** лига бир қаватдан кўп бўлса, **4*** - икки қаватдан, **3*** - уч қаватдан, **2*** - тўрт қаватдан ва **1*** - беш ва ундан юқори қаватлар бўлса, албатта лифт бўлиши лозим.

Лифт деб, қаватлар бўйлаб юк ва пассажирларни кўтарув-транспорт қурилмасига айтилади. Улар одамларни транспортировкасига (пассажир), юк ва пассажирга ёки фақат юкка мўлжалланган бўлади. Бундан ташқари, кичик юк лифтлари (160 кг, юзаси 0,9 м², баландлиги 1 м) бўлиши мумкин. Худди шундай пассажир лифтлари фақат меҳмонлар учун, меҳмонлар ва персонал учун ёки фақат персонал учун бўлиши мумкин.

Лифтлар асосан кабина, электрюритма, қарши тенг оғирлик лебедкадан таркиб топган бўлади. Бундан бошқа кўпгина назорат, бошқарув, хавфсизлик восита ва қурилмалар ўрнатилган бўлади. Унинг шахтаси хавфсизлик тўсиқлари, ёнғинга қарши воситалар, шовқин изоляцияси билан таъминланган бўлади.

Лифтлар юк кўтариш миқдори, кабинасининг тезлиги, кўтариш баландлиги бўйича турланади. Лифтлар ҳисобланганда бир одамнинг оғирлиги ўртача 80 кг деб қабул қилинади. Шундан келиб чиққан ҳолда, пассажир лифтлари 350 дан 1500 кг, юк кўтариш – 5000 кг, тезлиги бўйича улар секин (1 м/с тезликдаги), тезюрувчи 1,5-2 м/с ва 1,5 м/с (пассажирлар учун) тезликда ҳаракат қилувчиларга бўлинади. Унинг тезланиши 2 м/с² дан, тезлиги 5 м/с дан ошмаслиги талаб этилади. Кичик юк кўтариш лифтлари, асосан меҳмонхона, овқатланиш корхоналари: ресторан, кафеларда қўлланилади.

Уларнинг баландлиги 2,73 дан 5,2 м гача бўлиши мумкин. Уларнинг эшиги икки табақали, қўл очилиб ёпиладиган қилиб бажарилган. Уни иши кнопкалар орқали бошқарилади.

Кўпгина меҳмонхоналарда АҚШ «OTIS» компаниясининг лифтлари қўлланиладики, улар ўзларининг пўлатли тортма канатларнинг йўқлиги, комфортлиги, ишончли-мустаҳкамлиги, замонавий дизайнга эга эканлиги билан ажралиб туради. Бу лифтлар учун машина кабинаси талаб этилмайди, ўта шовқинсиз, турли тезликда ҳаракат қилувчи ҳисобланади.

Лифтлар эксплуатацияси махсус Давлат техника назорати томонидан тасдиқланган қоидага биноан бажарилади. Унга электромеханик, лифтер, операторлар томонидан хизмат кўрсатилади. Уларнинг бу соҳа бўйича махсус гувоҳномалари бўлиши ва улар меҳмонхона бошлиғи буйруғи билан расмийлаштирилади.

Ҳар бир ўрнатилган лифтлар ўзининг паспортига, монтаж ва эксплуатация инструкцияси билан таъминланиши керак. Янги ўрнатилган лифтлар Давлат техника назорат ташкилотларида рўйхатдан ўтказилиши лозим. Бунинг учун балансида лифт турган корхона бошлиғи аризаси, лифт паспорти, техникавий тайёргарлик ҳолати тўғрисидаги далолатнома, персоналнинг малакаси тўғрисидаги ҳужжати бўлиши лозим.

Лифтлар статик ва динамик синовлардан ўтиши лозим. Статик синов 10 мин давомида кўтариш нормасидан 100 % ортиқ юкка тормозлаши ва ишлаши, чидаши бўлса, динамик ҳолда чегараланган нормасидан 10 % ортиқ юкка унинг барча қисмларининг иш ҳолати текширилади ва барча синов натижалари унинг паспортига киритилади.

Лифтларни эксплуатациясида 18 ёшдан кичик бўлган ходимлар, мактаб ёшидаги болалар транспортировкаси уларни кузатувчисиз қўйилмайди, иш давомида шахта ва лифт эшикларининг очилиб қолиши, блашровка ва ҳимоя воситаларининг ишлатмаслик, унинг электр тармоғини турли ёритгич, асбобларни улаш қатъиян ман этилади. Лифтлар кабинасида, қаватларда лифтлар ишлатиш қоидалари, бузилганда хабар бериш учун телефон номерлар ва бошқалар ёзилиб ўрнатилган бўлиши керак.

6. Меҳмонхона телекоммуникацион системаси

Ҳозирги замон меҳмонхоналарини ахборот технологиялари ютуқларисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Чунки, унинг бошқаруви, меҳмонларга номерларнинг бронлаш, хавфсизлигини таъминлаш, маркетинг ва ҳ.к. барчасида ҳозирги замон телекоммуникацион системалар қўлланилади.

Телекоммуникация системаси ўз ичига аудио-, видео- ва бошқа информация бериш воситаларини оладики, улар ёрдамида меҳмонхона маҳсулоти бўлган хизматлар, хизматлар ишлаб чиқарилиши, сотилиши бажарилади. Уларнинг бажарилиш бўйича ахборотларга ишончлилиқ, аниқлик, оперативлик, кўп функциялилиқ, уларнинг қайта ишловида ва узатишда юқори тезлик ва ҳ.к. талаб этилади.

Юқори телекоммуникацион ахборот системасига эга меҳмонхоналарда: интеграллашган ахборот система коммуникацияси, хавфсизлиқни таъминлаш комплекс системаси (бошқарувга кириш, ҳимоя телевиденияси, ҳимоя ва огоҳлантириш ёнғин сигнализацияси, ахборотларни актив ва пасив ҳимоялаш системаси, одамларни эвакуациясини эълон қилиш ва бошқариш системалари), конференция залларини комплекс системаси (овозни кучайтириш, синхрон таржима, конференц системаси, видеопроекция ва график моддийларни тасвирлаш, ички телевидение), сервис системаси (телевизион эшиттиришни қабул қилиш, технологик телевидение, радиотрансляция ва маҳаллий эшиттириш, электрон соатлар системаси), меҳмонхона ҳаётини таъминлаш (муҳандислик жиҳозлар диспетчерлаш, энергия таъминоти, хоналарга микроклиматларни яратиш), телекоммуникацион системалар жиҳозларини техникавий эксплуатацияси системалари мавжуд бўлади.

Интеграллашган ахборот системаси ўз навбатида кабель тармоғи; маҳаллий телефон, мини – АТС, локаль компьютер тармоғи, радиотелефон алоқа, худди шундай мобиль алоқа билан боғланиш, пейджингли алоқа ва бошқаларни ўз ичига олади.

Меҳмонхонада телефон тармоғи меҳмонхона ҳаётининг ажралмас қисми ҳисобланади. Айниқса, меҳмонхона ўзининг мини – АТС бўлса жуда кўп қулайликка эга бўлади. Ҳозирги вақтда турли хилдаги бундай стационар мавжуд бўлиб, улар билан Германиянинг

«Siemens», Япониянинг «Panasonic», «Nutsieo», Жанубий Кореянинг «LG», «Samsung» фирмалари шуғулланиб келмоқда.

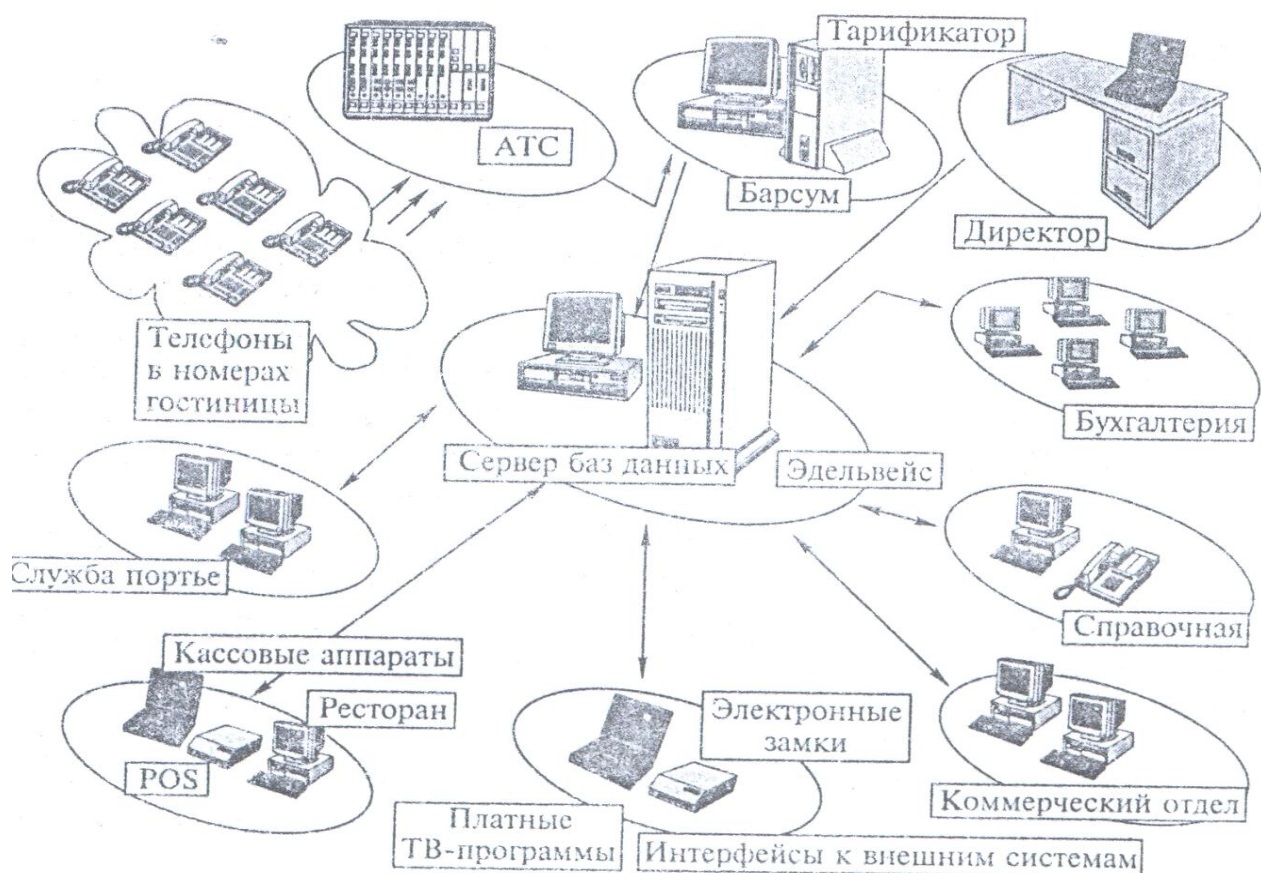
Расм-6.11 да шундай мини станцияларнинг бири Millenium NEAX 7400ISS структуравий схемаси, бажарадиган ишлари кўрсатилган. Унинг ёрдамида мунтазам равишда номер фондларининг бўш ёки ишлатилаётгани, йиғиштирилган ёки йиғиштирилмаганлиги, номер статуси ҳақидаги ахборотлар, номерга будильникни қўйиш телефон қўнғироқларни ёзиб қолдириш, меҳмонга келган хабарларни ёзиб қолдириш, бир сон билан телефон номерини чақириш, трубкани олиш заҳоти операторга хабар бериш (иссиқ линия), номерлардаги телефонларни блокировкалаш, хабарларни форматлаш, печатлаш, номер ҳолати, мини бар ҳақида хабар бериш, турли хилдаги дастурларни қўллаш мумкин.

Меҳмонхонадаги радиотелефон алоқа, локаль компьютер тармоғи ҳам, меҳмонхона хўжалиги функционал фаолиятида турли хилдаги қулайликларни яратади. Улардан кенг фойдаланилган ҳолда замонавий меҳмонхоналар бошқаруви қисман ёки тўлиқ автоматлаштирилаяпти. Автоматлаштиришда махсус системалар қўлланилади. Шулардан бири (расм-6.12) Россия меҳмонхоналарида («Невский ханас», «Ренессанс Москва», «Байгуг Кемпински», «Президент отел», «Националь», «Аэростар», «Прибалтийски» ва бошқалар) кенг тарқалган стандарт комплекс тўлиқ автоматлаштиришда қўлланилаётган «Fidelio» ва «Micros» дастурли – аппаратлар системаси ҳисобланади.



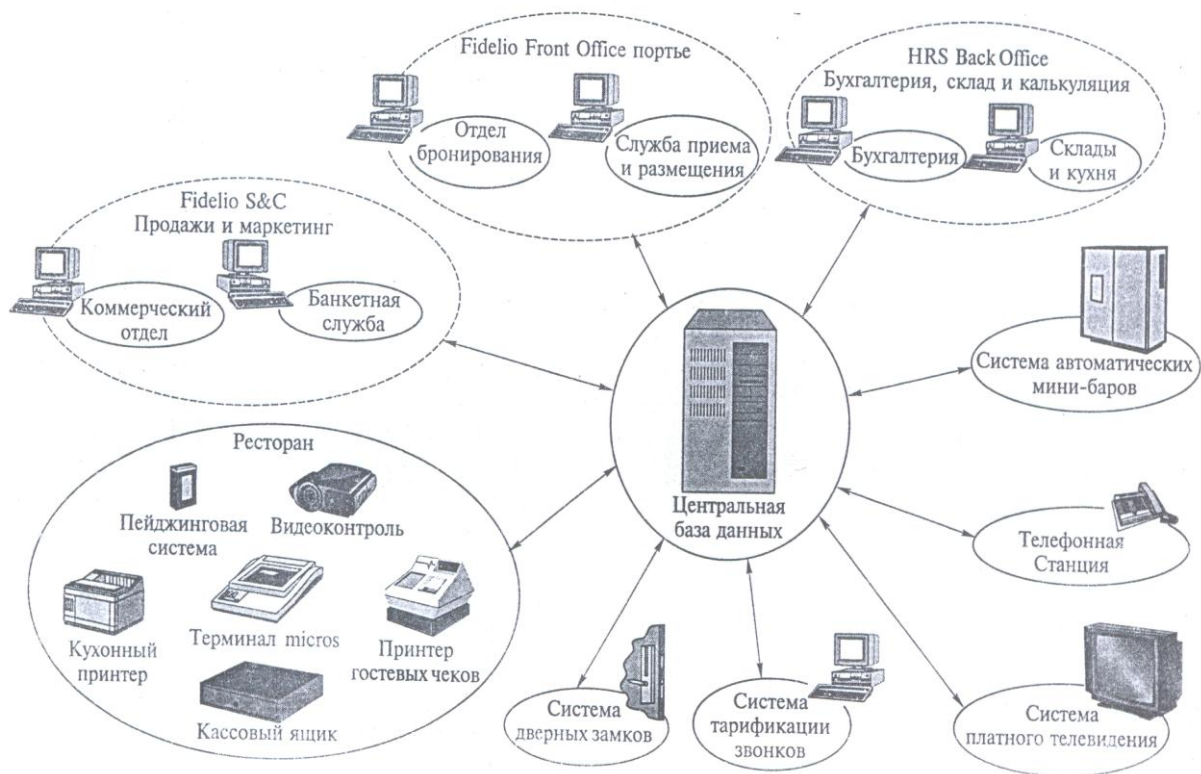
Расм-6.11. Миллиэниум NEAX 7400 ИКС мисолида меҳмонхона учун станция схемаси.

Худди шунингдек, расм-6.13 да Россиянинг «Рексофт» фирмаси томонидан ишлаб чиқилган «Эдельвейс» меҳмонхона бошқаруви автоматик системаси умумий схемаси келтирилган.

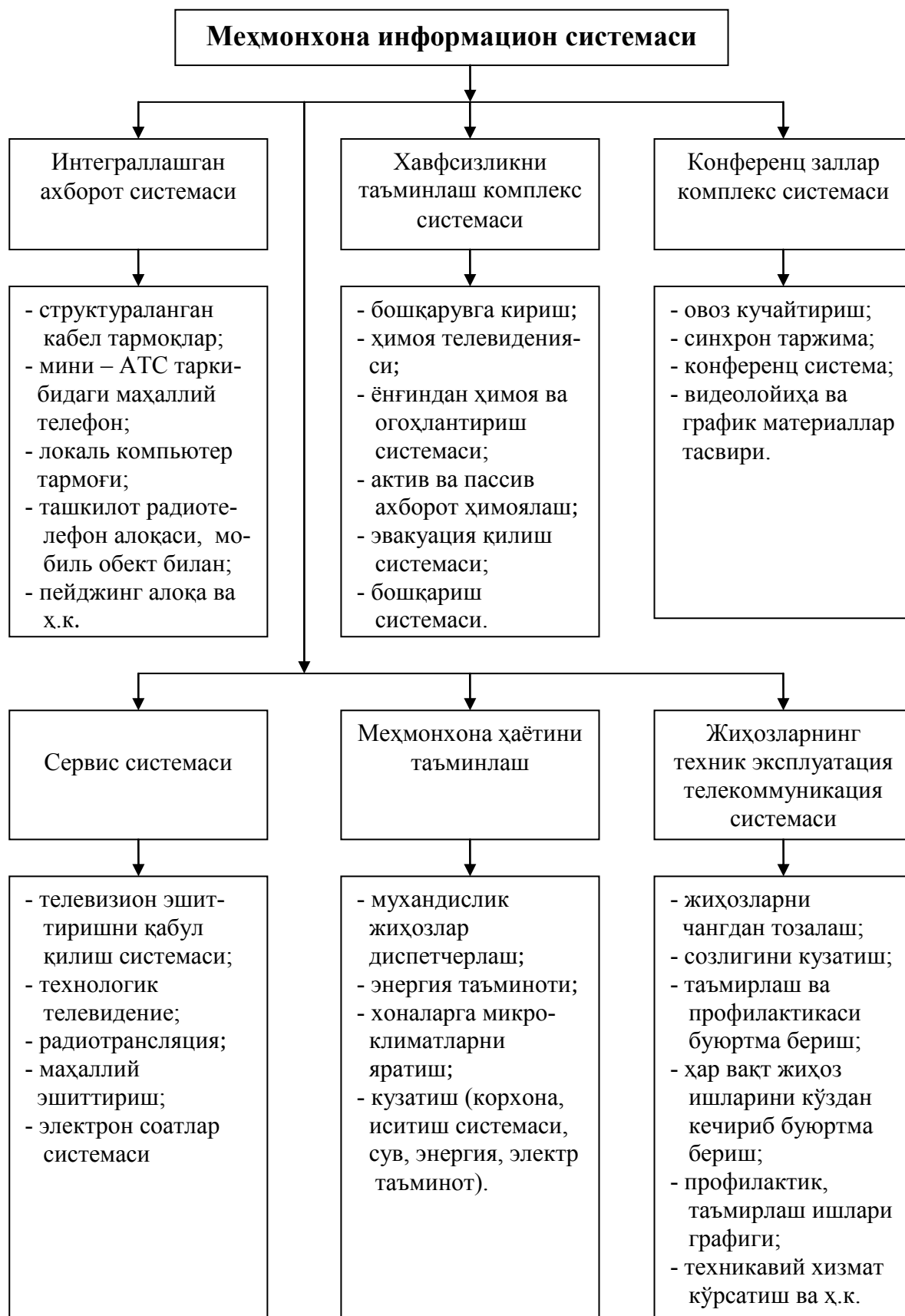


Расм-6.12. «Фиделио» ва «Микрос» системаси.

Бу бошқарув автоматик системалар ёрдамида меҳмонхона бўлимларининг асосий ишлари: меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш, халқаро Интернет тармоғи орқали номерларни бронлаш, омборхона, бухгалтерия, ресторан, барлар, банкет хизмати, техникавий бўлим иши, сотиш ва маркетинг бўлими ва кўпгина бошқа ишлар дастури билан таъминланган ва улар меҳмонхона фаолиятини мувоффақиятли бажаришда самарали фойдаланилаяпти (расм-6.14).



Расм-6.13. Меҳмонхонада автоматик системани (АСУ «Еделвейс») қўллаш схемаси.



Расм-6.14. Меҳмонхоналарда информицион системаларнинг турлари.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона муҳандислик-техникавий жиҳозларга нималар киради?
2. Телекоммуникацион системалар қандай вазифаларни бажаради?
3. Иссиқлик таъминоти системалари нечта жараёни ўз ичига олади?
4. Меҳмонхоналарда неча хил иситиш системалари қўлланилади ва қандай жиҳозлар мавжуд?
5. Электрик иситиш системасининг вазифаси нимадан иборат?
6. Меҳмонхоналарда иссиқлик таъминоти системасининг эксплуатациясида қандай талабларга риоя этилади?
7. Марказий суви иситиш системасининг эксплуатацияси даврида қандай носозликлар учрайди?
8. Суи таъминоти системаси неча қисмдан иборат?
9. Меҳмонхоналарда ёнғинга қарши қандай суи ўтқазиш системалари ва жиҳозлари ишлатилади?
10. Иссиқ суи таъминоти системасини эксплуатациясида қандай шартлар амалга оширилади ва нималарга эътибор берилиши керак?
11. Меҳмонхонадаги канализация жиҳозларининг эксплуатацияси қандай олиб борилади?
12. Вентиляция системаси қандай турларга бўлинади ва уларнинг вазифалари нималардан иборат?
13. Кондиционерлаш системаси ва унинг иш бажариш жараёни нималардан иборат?
14. Меҳмонхонанинг марказий чанг ютгич системалари нималардан таркиб топган?
15. Меҳмонхона энергетик хўжалиги жиҳозлари эксплуатацияси қандай олиб борилади?
16. Лифт деб нимага айтилади ва унинг вазифасига нималар киради?
17. Телекоммуникацион система ўз ичига нималарни олади?
18. Интеграллашган ахборот системаси қандай тармоқларни ўз ичига олади?
19. Меҳмонхоналарда қандай информацион система турлари мавжуд?

Мавзу 7. Меҳмонхона хўжалигида қўлланиладиган касбий технологик жиҳозлар эксплуатацияси

Дарсинг мақсади: Меҳмонхона хўжалигида касбий технологик жиҳозлар тавсифи, таъминоти ва уларни эффектив қўллаш ҳақида тушунча бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона хўжалигида қўлланиладиган касбий технологик жиҳозлар
2. Тозалаш-йиғиш машина ва механизмларнинг қўлланилиши
3. Чангни куруқ ва хўл йиғгичлар эксплуатацияси
4. Пол ювиш, чанг ютгич жиҳозлари
5. Меҳмонхона хўжалигидаги кир ювиш бўлими касбий технологик жиҳозлар эксплуатацияси
6. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизматлари жиҳозлари, уларнинг техникавий эксплуатацияси

Таянч иборалар: касбий технологик жиҳозлар, тозалаш, йиғиш, куруқ ва хўл йиғгичлар, пол ювиб тозалаш, чанг ютгичлар, қуришти, дазмоллаш, кир ювиш, калитли кодлар, талаблар, технологик талаб, эксплуатацион талаб, энергетик талаб, конструктив талаб, иш қобилияти, ишончлилиқ, таъмирга яроқлиги, ўзини сақлаш, жиҳознинг техникавий эстетикаси, эргономик талаб, иқтисодиё талаб, микро филтър, пол тозалагич, супириб тозалаш.

1. Меҳмонхона хўжалигида қўлланиладиган касбий технологик жиҳозлар

Меҳмонхона хўжалиги касбий технологик жиҳозларга: тозалаш-йиғиш машина ва механизмлари, чангни куруқ ва хўл йиғгичлар, пол ювиб тозалаш, чанг ютгичлар, қуришти, дазмоллаш, кир ювиш машиналари, парли тозалагичлар, дазмоллаш ва меҳмон қабул қилиш, жойлаштириш хизмати жиҳозлари, калитларни кодлаш ва бошқалар киради.

Жиҳозларнинг турли туманлигига қарамай, уларни эксплуатация этишда, албатта ҳар бирига индивидуал ёндошиш талаб этилади,

чунки уларнинг функционал мўлжалланганлиги, иш унумдорлиги, стационар ёки стационар эмаслиги, узлукли ва узлуксиз ишлаши, қуввати ва бошқалардан келиб чиққан ҳолда бўлиши мумкин. Лекин, шундай бўлсада уларнинг эксплуатация қилишда ҳаммасига бирдай тўғри келадиган умумий талаблар мавжуд.

Меҳмонхона хўжалигида қўлланиладиган касбий технологик жиҳозларига қўйилган умумий талаблар, шартли равишда технологик, эксплуатацион, энергетик, конструктив ва иқтисодий талабларга бўлинади (расм-7.1).

Жиҳозларга бўлган талаблар уларнинг тўғри эксплуатация қилиш, яратилишида оптимал вариантларини танлаш, ишлаб чиқариш хавфсизлиги ва санитария қоидаларини амалга ошириш, ишлаб чиқариш ва хизматлар сарф харажатини камайтиришга ва ҳ.к. асосланади.

Жиҳозларга қўйилган технологик талаблар деганда, уларнинг ишлаш режимининг максимал даражада бажарилишини таъминлаш, лойиха параметрларига мослигини аппарат ишчи камерасининг тузилиши, ортиш ва бўшатиш қурилмасининг иш бажариш сифатини яхшилашга тўғри келишига тушунилади.

Жиҳозларнинг технологик параметрларига улардаги ҳарорат ва босим кучи, маҳсулотнинг аппарат бўйлаб ҳаракат тезлиги ва ҳ.к. киради-ки, улар жиҳозларнинг иш жараёнлар талабларидан келиб чиқиб, бажарилаётган ишлар сифатига таъсир этувчи асосий омиллар ҳисобланади.

Эксплуатацион талаблар, жиҳозларни ишлатишда, хизмат кўрсатишда оддийлик бажарилишини, кам меҳнат сарф этилиши, унинг коррозияга чидамлилигини кўриб чиқиш, тозалаш, таъмирлаш осон бўлиши; сабабсиз, тўхтовсиз ва шовқинсиз ишлашини таъминлашни бажаради.

Эксплуатацион талаблар, жиҳозларнинг қўлланилишидаги техника хавфсизлиги ва ишлаб чиқариш санитарияси талаб ва қоидалари билан бевосита боғлиқ равишда бўлади. Уларга жиҳозларнинг ишлашида ҳавонинг тозалиги, нормал ёруғликнинг бўлиши, ионизациядан, қизил ва ультрабинафша нурлардан, электромагнит нурланишдан ҳимояланганлиги; шовқин, вибрация, ультратовуш, электр токини уришдан, электростатик зарядлар пайдо бўлишидан, юқори ва паст ҳароратдан, механик, кимёвий, биологик омиллардан ҳимояланиши; жиҳозларнинг ўралганлиги, электр

блокировкаганиши, сигнализация ва назорат ускуналарида турли рангларнинг қўлланилиши таъминланган бўлиши керак.

Энергетик талабларнинг асосий мақсади машина ёки аппарат технологик жараёни бажаришда минимал миқдорда энергия сарфлаш ёки аппаратнинг энергия камсарфлик функцияси бўлиши ҳисобланади. Иссиқлик аппаратларида иссиқлик миқдори, механик машиналарнинг ҳаракат қисмларининг енгиллаштирувчи воситалар бўлиши ва бошқалар кўзда тутилади. Энергетик талабнинг барча хилдаги жиҳозлари учун кўрсаткичи бу: тайёр маҳсулот бирлигига тўғри келувчи солиштира энергия сарфи ҳисобланади.

Конструктив талабнинг асосий моҳияти шундан иборатки, жиҳозлар конструкциявий тузилишининг замонавий машинасозлик даражасида бўлишидир.

Жиҳозларнинг ишлаш қобилияти ишончилиги, мустаҳкамлиги, узоқ муддатда ишлай олиши, таъмирлашга яроқлиги, ўзини – ўзи сақлай олиши, ишлаб чиқариш эстетик ва эргономик талабларга жавоб бериши конструктив талабларнинг асосини ташкил этади.

Иш қобилияти – бу машина ёки аппаратнинг техникавий ҳужжати талаблари бўйича, маълум берилган параметрлар функцияларининг бажарилиш қобилиятига айтилади.

Ишончилиги эса, унинг маълум берилган вақтгача бузилмасдан ишлашига тушинилиб, миқдор жиҳатдан жиҳозларнинг бузилмасдан ишлаган вақтининг оптимал техникавий фойдаланиш коэффициентида кўпайтмаси билан баҳоланади.

Албатта, жиҳозларнинг ишончли ишлаши уларнинг бузилмасдан узоқ муддатда, таъмирга яроқлилиги ва сақланишига боғлиқ бўлади.

Жиҳозларнинг ишламай қолиши – бу уларнинг иш қобилиятининг бузилганлигидан, ишончилигининг пасайиши ва таъмирга муҳтожлигидан дарак беради. Жиҳозларнинг ишламай қолиши тўсатдан ёки унинг эскиргани (издан чиқиши) сабабли бўлиши мумкин.



Расм-7.1. Меҳмонхона хўжалиги касбий технологик жиҳозларига қўйилган умумий талаблар.

Узоқ муддатда ишлаши, жиҳозларнинг маълум чегаравий ҳолатдаги техникавий хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш учун танаффуслардан иборат иш қобилияти тушунилади ва у жиҳознинг ресурси ёки хизмат муддати билан характерланади. Ресурс тушунчаси – бу тайёрлаган заводнинг ўрта ва капитал таъмирлашни ҳисобга олган ҳолда кафолатланган вақти бўлса, хизмат муддати – жиҳознинг чегаравий ҳолатгача ёки буткул ҳисобдан чиқаришгача бўлган календар эксплуатация қилиш муддатига тушунилади.

Таъмирга яроқлиги – бу жиҳознинг ишламай қолиши ва бузилишини огоҳлантирувчи, аниқловчи ва уни бартараф этиш

қобилияти бўлиб улар техникавий хизмат кўрсатиш ва таъмирлашга мойиллиги ҳисобланади.

Ўзини сақлаш – бу жиҳозларнинг сақлашда ва транспортировка қилишда эксплуатацион кўрсаткичларини ўзгартирмасдан сақлаш тушунилади.

Жиҳозларнинг техникавий эстетикаси деганда, техника ва саноатдаги бадий (дизайнли) конструкцияланиш бўлиб, унинг воситалари ва ташкилий ишларига жиҳозларнинг бадий тайёрланиши, ёритилиши ва шамоллашининг рационал кўринишида бўлиб, хона жиҳоз рангларининг мослиги, қулай иш кийимларининг бўлиши, замонавий санитар-гигиеник қурилмалар, турли хилдаги сигнал рангларининг бўлиши, хавфсиз белгилар ва функционал мусиқа ва ҳ.к бўлиши тушунилади.

Эргономик (юнончадан ergon – иш, nomos – қонун) талабларини: гигиеник (ёруғлик, микроклимат, ҳавонинг тозаллиги, магнит ва электромайдондан унинг кучланганлигини, товуш босими ва вибрацияси кўрсаткичлар нормаллиги; антропометрик (конструкциянинг юзаси) ва гавдасининг нормал ҳолати инсоннинг ва психофизиологик (одамнинг кучи, тезлиги, энергияси, кўриш, эшитиш ва сезиш қобилияти) кўрсаткичлари мослиги ва психологик нормативларига (одамнинг енгил ва тез, маълум ҳажмда ва тезликда информацияни қабул қилиши) мос бўлишлиги талаб этилади.

Умуман олганда, жиҳозларнинг ўлчамлари, бошқарув пульталари ва уларнинг формаси, инсоннинг эргономик ва антропологик хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда бўлиши керак.

Меҳмонхона хўжалиги касбий технологик жиҳозларининг иқтисодий талаблари – воситалар, ускуналар, машина ёки аппаратларнинг юқори техникавий – иқтисодий кўрсаткичларини сақлаган ҳолда унинг тайёрланиши, ўрнатилиши ва эксплуатация қилишда минимал сарф – харажат қилиш тушунилади.

Меҳмонхона хўжалиги касбий технологик жиҳозларининг ҳаммаси эксплуатацион ва таъмирлаш техникавий ҳужжат билан таъминланган бўлиши лозим.

Эксплуатацион ҳужжат, жиҳознинг эксплуатация қилиниши ҳақидаги йўлланмадан, уни қўллаш хавфсизлик техникаси бўйича эслатмадан, паспорти, формуляр ва улардага иловадан таркиб топган.

Жиҳозларни эксплуатация қилиш ҳақидаги йўлланмада жиҳознинг тузилиши, чизмалари билан ёзуви, эксплуатация қилиш

бўйича инструкцияси, техникавий хизмат кўрсатиш ва бошқа хужжатлар бўлади.

Жиҳознинг паспорти, уни тайёрлаган корхона томонидан қафолатланган асосий параметрларини, тавсифини, қўйилиш комплектини, завод номерини тасдиқлайди.

Формулярда, жиҳоз ҳақида умумий маълумотлар биргаликда эксплуатация қилишдан бошлаб ишлаш ресурси, режали – огоҳлантирувчи таъмирлаш режаси, таъмирлаш цикли ораси структураси бўлиши керак. Чунки, унинг ёрдамида эксплуатация давридаги ойлар ва йиллар бўйича бузилишлари, техникавий хизмат кўрсатишлар ва таъмирлаш ҳисоби олиб борилади.

Ушбу хужжатлар корхона бошлиғининг буйруғи билан эксплуатация қилиш бўйича жавобгар шахсда сақланиши керак.

Жиҳозларнинг умумий эксплуатация этиш қоидалари бўйича, ишлаш олдидан албатта жиҳозларнинг санитария – техникавий ҳолати текширилади. Бунда: электр ўтказгичлар ва ерга туташтирилганлигининг созлиги, барча ҳаракатланувчи қисмлар ва ишчи органларнинг атрофини ўраб олинганлиги, алоҳида улаш электр приборлари бўлган: рубильниклар, пакетли ўчиргичлар, магнитли уловчилар ва ҳ.к. ҳолатини; жиҳознинг полга ёки ишчи столда маҳкамланганлигини; ёғини, айрим узеллари ва механизмларини, ишчи органлари ва ўрнатилганлигини созлигини, санитария ҳолатини, бўш ҳолатда ишлашини текшириш ва созлигини таъминлаш керак.

Жиҳозларнинг эксплуатациясида меъёридан ортиқча ишлатмаслик керак. Чунки, бунда машиналар ишдан чиқиши тезлашади, ҳаракат манбаи бўлган электродвигателлар ортиқча юкда ишлаб, қизиб ишдан чиқиши ва иш сифати пасаяди. Жиҳозлар меъёридан кам ишлатилса, унда фойдали иш коэффиценти камаяди. Жиҳознинг ишлашини диққат билан кузатиш ва ортиқча товуш ёки тақиллаган овоз чиқса дарров тўхтатиш лозим.

Жиҳознинг ишлаш вақтида ҳаракат қисмларини қўл билан тўғрилаш қатъиян ман этилади. Бунинг учун махсус воситалардан фойдаланиш керак. Жиҳозларнинг иш вақтида созлаш, таъмирлаш, олиш, туриш жойларини тозалаш ҳам ман этилади. Жиҳозни ишлатишдан олдин электродвигатель ва ишчи органларнинг тўғри томонга айланаётганлигига ишонч ҳосил қилиш керак. Агар тезлигини ўзгартирувчи вариатори бўлмаса, унинг тезлигини

ўзгартириш фақат электродвигателини тўхтатгандан сўнг бажарилади.

Жихозларни ишлатишдан сўнг ўчирилади, очилиши керак бўлган қисмлари очилиб тозаланади, кейин яхшилаб ювилади. Ташқи юзаси олдин ҳўл, сўнг қуруқ мато билан артилади. Ювилган қисмлар эса қурилади, сўнг ейиладиган ва коррозия бўлиши мумкин бўлган жойларига тузсиз озиқ-овқат ёғи суртилади. Зангламас метали ва алюминдан қилинган жойлар ҳафтада бир марта ялтирагунга қадар фланелли мато билан артилади. Барча электр жихозлар ишламаган вақтда электр тармоғидан узиб қўйиш керак.

2. Тозалаш-йиғиш машина ва механизмларнинг қўлланилиши

Ҳар бир меҳмонхонанинг имиджи, энг аввало, унинг тозалик даражасига боғлиқ бўлади. Унинг тозалиги меҳмонхоналарга санитар-гигиеник талабларга тўла жавоб бериши керак. Меҳмонхонанинг санитар-гигиеник ҳолати деганда, нафақат унинг ички хоналари, балки унга тегишли ташқи ховли жойлар тозалиги ҳам тушунилади.

Меҳмонхона санитар-гигиеник ҳолатини талаб даражасида бўлишлиги учун, систематик равишда мунтазам тозалаш-йиғиш ишларини олиб бориш керак бўлади. Бунда: меҳмонхонанинг хона жойларида қандай қурилиш метриалларидан фойдаланилганлиги ҳам муҳим ҳисобланади. Масалан, замонавий меҳмонхоналарда вестибюлида, зиналар майдончаларида гранит, мармар каби табиий тошлар қўлланилса, холл, коридорлар, номерларнинг полларида синтетик моддийли қопламалар қўлланилади. Уларни тозалаш учун албатта, табиий тош моддийларни артиб (ювиб) тозалаш, синтетик моддийларни чангини ютиб (ювиб) тозалаш самарали ҳисобланади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхонанинг хона ва жойларини тозалаш-йиғиш учун турли хилдаги машина ва механизмлар яратилганки, улар оддий майиш хизматдаги ёки уй-рўзғордагилардан ўзининг қуввати, иш унумдорлиги ва мустаҳкамлиги билан фарқ қилади. Уларнинг тозалаш-йиғиш ишларининг характериға мос равишда: сўрувчи машиналарға (яъни чангни ва ахлатларни ҳаво оқими ёрдамида сўриш), иширувчи ва гилам тозаловчи (қаттиқ юзли полларни, гилам ва гиламли қатламларни); пол юувчи ва полни артиб тозаловчи (паркет полларни тозаловчи, шлифовка ва полировкаловчи,

ленолеумларни артувчи, чангини ютувчи ва полларни юувчи) машина ва механизмларга бўлинади. Бундан ташқари, махсус машина ва механизмлар борки, улар интвентарлар, санузеллар деворларни, номер жиҳозларини ва бошқаларни тозалаш ва йиғишда қўлланилади.

Умуман олганда, тозалаш-йиғиш меҳмонхона жиҳозларига мўлжалланишига қараб: куруқ тозалаш чангютгичларига, хўл ва куруқ тозалаш чангютгичларига, юувчи чанг ютгичларга, гилам тозалаш учун чангютгичларга, полювгич машиналарга, супириб тозаловчи машиналарга, пар ёрдамида тозалагич, юқори сув босими билан тозалагич аппарат ва фасадларни тозалаш жиҳозларига, кирларни ювиб тозалаш жиҳозларига бўлинади.

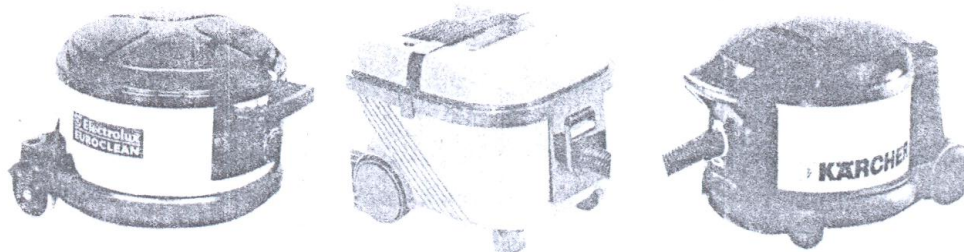
Бундан ташқари, тозалаш-йиғиш ишларининг охиригача олиб боришга ёрдам берувчи, қуришти, дазмоллаш ва бошқа жиҳоз ва воситаларга бўлинади.

Ҳозирги вақтда, ўзининг юқори унумдорлиги, фойдалилиги, қўллашда қулай ва оддий эканлиги, ишлашда ишончли ва эффективлиги, айниқса замонавий дизайнга эга эканлиги, эргономик талабларга жавоб бериши билан ажралиб турувчи; «Kardir» ва «Sorma» немис фирмаси, «Wetrok» Швейцария, «Electrolux» швед фирмаси чиқараётган ва меҳмонхоналарга кенг тарқалган тозалаш-йиғиш жиҳозлари қўлланилиб келинмоқда.

3. Чангни куруқ ва хўл йиғгичлар эксплуатацияси

Меҳмонхоналарни тозалаш ва йиғишда кенг тарқалган жиҳозлардан бири, бу куруқ ва хўл чангютгичлар ҳисобланади.

Жадвал-7.1 да чангни куруқ ва хўл йиғгичларнинг турлари ва техникавий тавсифи келтирилган. Улар куруқ чангютгич, хўл ва куруқ, фақат ювгич ва гилам тозалагич чангютгичларга бўлинади. Уларнинг ҳозирги вақтда, меҳмонхоналарда кенг тарқалганларининг умумий кўринишлари расм-7.2 да келтирилган



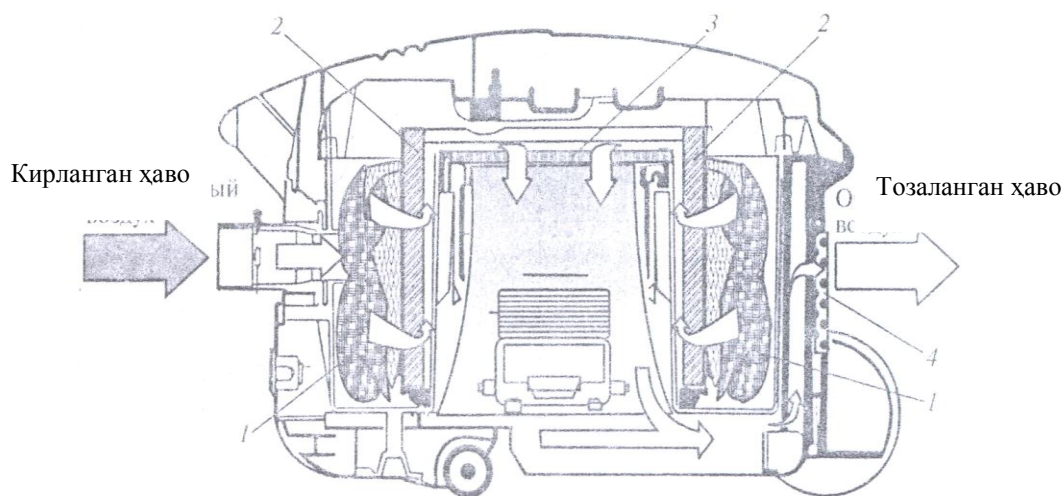
Расм-7.2. Қуруқ тозалаш чангютгичлар.

Меҳмонхонада қўлланилган гиламлар, паркетлар намликни яхши қабул қилмайди, шунинг учун уларни тозалашда асосан курук чангютгичлар ишлатилади. Чунки, агар гиламли қатламлар қўлланилса, ундаги қолдиқ намлар кирларнинг бир қисм чиришига сабаб бўлади, микроорганизмларнинг ривожланиши, тарқалишида яхши шароит яратилиши мумкин. Ундан ташқари, кимёвий моддалар сувга эриб, сўнг шамол билан тарқалиши мумкин.

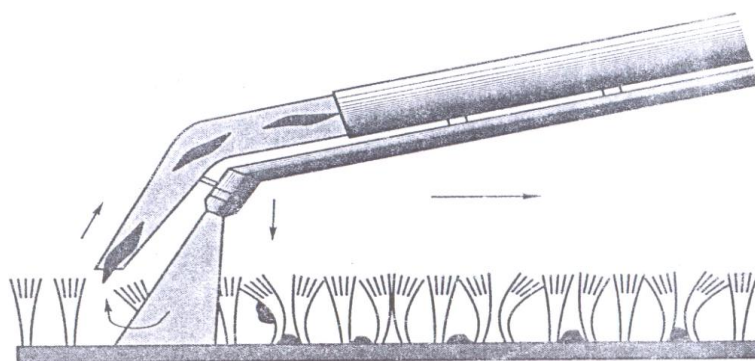
Курук чангютгичлар текстил юза қатламли полни, тошли ва тахтадан ёки полимер юза қатламли полларни тозалашга жуда қўл келади.

Курук тозаловчи чангютгич асосан умумий корпусга жойлаштирилган вентилятор (электродвигатель), бир неча қаватли қоғозли филтр, микрофилтр, чиқиш филтри, ҳаракат ғилдираги, бошқарув назорат асбоблари, узун электр узатгич кабелдан иборат бўлади.

Унинг узлуксиз ишида кирланган ҳаво сўриш шлангининг тирқишидан (расм-7.3 ва 7.4) трубада пайдо бўлган ҳаво бўшлиғи туфайли сўрилиб, чангютгич ичига тушади. Чангютгич ичидаги икки қаватли қоғоз филтрдан ўтиб, сўнг микрофилтр орқали, электродвигателнинг ҳимоя филтридан ўтиб чиқиш филтри орқали ҳаво ташқарига чиқарилиб юборилади. Бу турдаги чангютгичлар тоза йиғиштириш, иш вақтида шовқиннинг камлиги, конструкциясининг компактлашганлиги, ҳар хил урилишларга чидамлилиги, кабелнинг автоматик тарзда йиғилиши, турли хилдаги насадка ва воситаларининг мавжудлиги билан бошқалардан ажралиб туради.



Расм-7.3. Курук тозаловчи чангютгич тузилиш схемаси:
1-икки қаватли қоғозли филтр пакет; 2-микрофилтр; 3-электродвигател ҳимоя филтри; 4-чиқариш филтри.



Расм-7.4. Ювиш воситаси ёрдамида чангютгичлар билан гиламни тозалаш принципи.

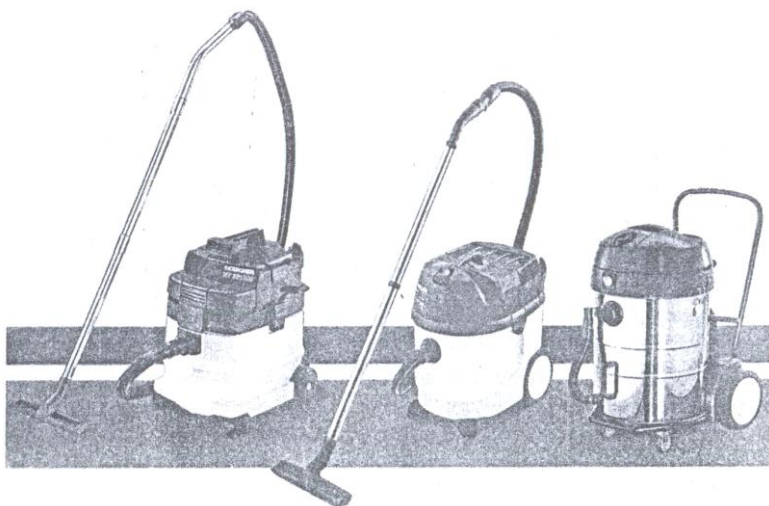
Жадвал 7.1

Чангни куруқ ва ҳўл йиғгичлар техникавий тавсифи

Т/р №	Тавсифи	Куруқ тозаловчи чангютгич	Ҳўл ва куруқ чангютгич	Ювгич чангютгич	Гилам тозалагич чангютгичлар
1.	Қуввати, Вт	850-1250	850-2000	1300-2000	1150-1250
2.	Оғирлиги, кг	8-10	9-30	10-50	3,9-9,7
3.	Резервуар сиғими, л	7-15	20-60	-	5-5,5
4.	Шамоллатгич параметри: - ҳаво сарфи л/с - бўлиқ, м бар	47-72 202-257	50-60 178-220	- -	43 180
5.	Унумдорлиги, м ³ /с	-	-	10-100	-
6.	Босимнинг сиғими, л: - тоза сувда - кир сувда	- -	- -	10-45 9-18	- -
7.	Пуркаш миқдори, л/мин	-	-	1-5	-

Ҳўл ва куруқ йиғиштириш учун қўлланиладиган чангютгичлар (расм-7.5): бошқарув панели, устки ечиладиган секциядан, фильтрлар ва тозаланган ҳавони чиқариб юборувчи тешик, сўриш шланги, кир сув баки, жойлаштирилган пастки секциядан иборат. Унинг ишлаш вақтида сўрувчи шлангидан сўрилган чанглар ёки суюқлик кир сув учун мўлжалланган бака тушади, ўз оғирлиги билан кир ёки чанглар сувга чўкиб ажралса, қолган майда зарралар фильтрлар ёрдамида ушланиб қолдирилади. Чангютгич шундай тузилганки, унинг ишлаш

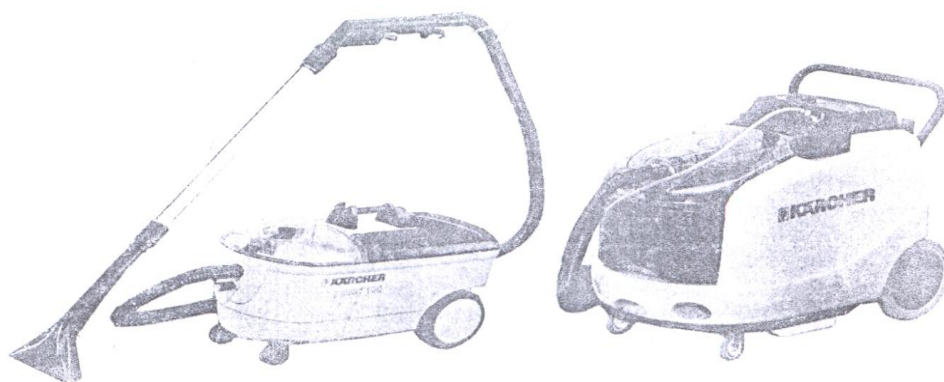
вақтида нам ёки суюқлик электродвигателга ўтиши мумкин эмас, филтрлар доимо қуруқ бўлади. Кир сув баки тўлиши билан ундаги қўйилган кузатув электродлари ёрдамида чанг ютгич автоматик равишда ишдан тўхтайди. Уни яна ишлатиш учун бак сувини тўкиш ёки олиб тозалаб қўйиш керак. Чангютгичнинг кўпгина қулайликлари билан бирга, унинг корпуси уришга чидамли пластик ёки зангламас пўлатдан ясалган бўлади.



Расм-7.5. Ҳўл ва қуруқ тозалаш чангютгичлар.

Меҳмонхонадаги гиламлар, гиламли юзалар, юмшоқ мебеллар, драпировка, девор ва дераза, потолокларни ювиб тозалашда ювиб тозалаш чангютгичлари қўлланилади.

Ювиш билан тозаловчи чангютгичнинг тозалаш жараёни схемасини расм-7.6 да келтирилган. Бунда, кимёвий тозалаш эритмаси босим остида моддий юзасига пуркалади, кирларни эритиши билан эритма ва кир тезликда сўрилиб олинади. Тозалаш технологиясига асосан, юза тозалангунга қадар тозаланади, сўнг агар кимёвий эритма қўлланилган бўлса, албатта тоза сув билан яна бир бора тозалаш ва қуришти керак бўлади. Бундай йўл билан тозаланган юзадан бир мунча вақт юрмаслик талаб этилади.



Расм-7.6. Ювувчи чангютгичлар.

Ювиш билан тозаловчи чангютгичларда, шу мақсадлар учун иккита бак бўлиши мумкин. Кир сув баки тозаланиб турилса, сув баки ҳар вақт сув билан тўлдирилиб борилади.

Меҳмонхонадаги гиламларни янада чуқурроқ тозалашда махсус гилам тозалагич чангютгичлар қўлланилади. Уларнинг бошқалардан тозалашдаги фарқи, махсус шёткали қурилманинг қўлланилишида, яъни чанг ютгичнинг пастки қисмида алоҳида электр юритмали синтетик шётка ўрнатилган. Бу билан гиламларда ёпишиб қолган ип, соч ва бошқа кирларни ажратиб, сўриб тозалайди. Гилам тозалагичларнинг бошқа чанг ютгичлардан устунлиги: гиламли моддийларни юқори сифатда тозалаши, тозалангандан сўнг уларнинг патини тиклаши, ҳавони тўрт каррали тозалаши, шёткасининг текис ва кенглиги, гиламли моддийлар патига қараб уни мослаштириш мумкинлиги ҳисобланади.

4. Пол ювиш, чанг ютгичлар жиҳозлари

Меҳмонхона жамоавий ва яшаш жойларининг поллари жойнинг мўлжалланганлиги билан линолеумли, кафелли, гранит ва мрамарли, синтетик қопламали бўлиши мумкинки, уларнинг кундалик тозалашда турли хилдаги пол тозалагичлар қўлланилади.

Пол тозалагичлар турли хилдаги: ишчи органи бўйича: роликли, дискли; ишлаш принципи бўйича: иссиқ ювиш эритмали, ҳаволи ва супуриб тозалагич юқори босимли сувни иситмасдан, юқори босимли сувни иситадиган, пар ёрдамида тозалагичлар ишлаб чиқарилган. Уларнинг техникавий тавсифи жадвал-7.2 да берилган.

Пол тозалагич машиналарнинг ишчи органи бўлиб, роликли ёки дискли шёткалар хизмат қилади. Агар тозалаш сирти силлиқ, нотекис

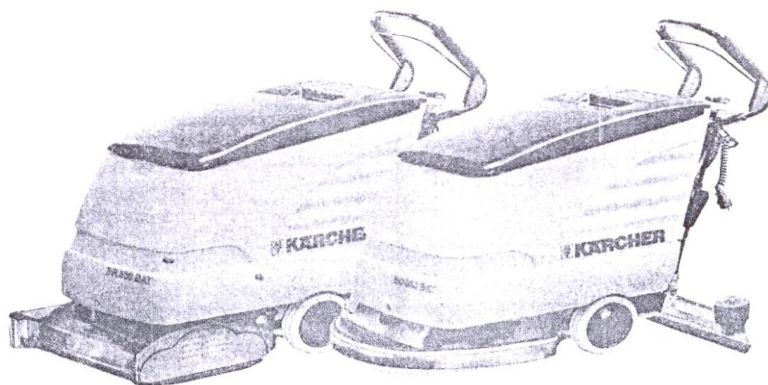
ва генерал тозалаш ва ялтиратиш талаб этилса, роликли, текис-силлиқ юзалар учун диски щёткалар қўллаш таклиф этилади. Роликли щёткали полювгич-тозалагич билан мебеллар тагини, жиҳозлар атрофини, прилавкалар остини ювиб тозалаш анча қулай ҳисобланади. Чунки, диски щёткали пол ювгич-тозалагичлар бундай жойларни тозалашда қулай ва айрим ҳолларда мумкин эмас.

Жадвал 7.2

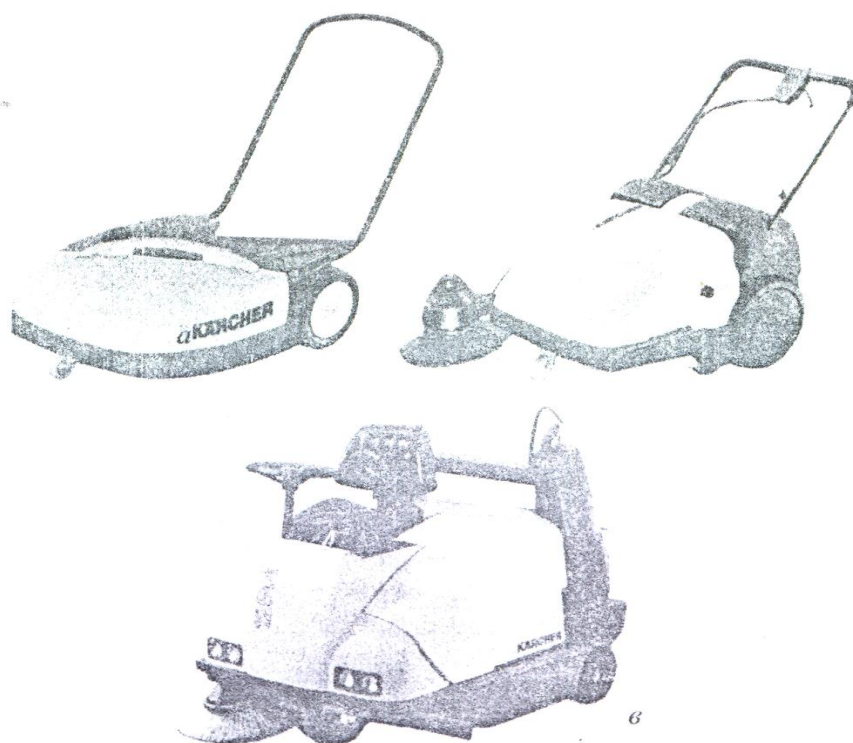
Пол ювгич-тозалагичлар техникавий тавсифи

№	Тавсифи	Юқори босим сувини иситмасдан пол ювгич машина	Юқори босимли сувини иситувчи пол ювгич машина	Пар ёрдамида тозалагич машина
1.	Қуввати, Вт	2,2-3,1	300-1800	2,2
2.	Массаси, кг	15-55	2,2-8,2	7,5
3.	Унумдорлиги, л/с	150-600	80-150	-
4.	Сувнинг максимал ҳарорати, °С	60	80	-
5.	Босим кучи, бар	10-130	100-180	3,8
6.	Сув парининг максимал ҳарорати, °С	-	140	150

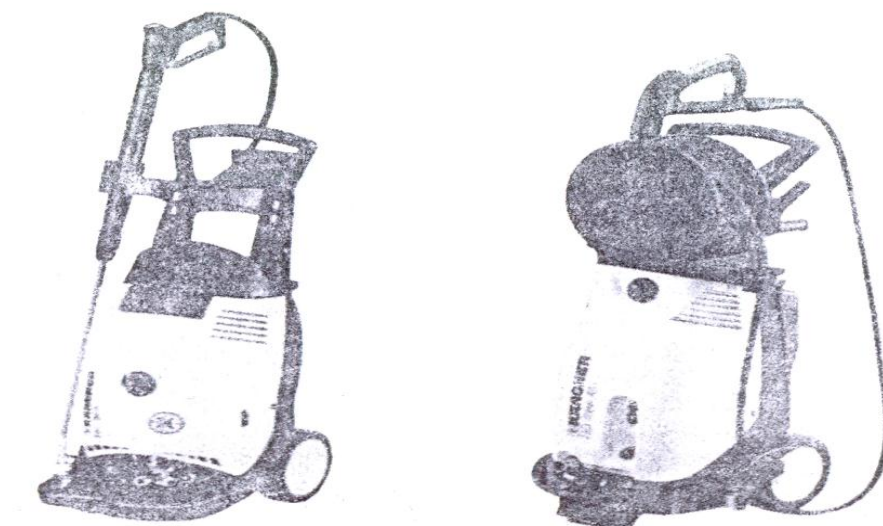
Пол ювгич-тозалагич машиналар (расм-7.7) ўзининг тузилиши бўйича компакт, роликли ва диски щёткалар, индивидуал электродвигателдан, махсус трубка билан иссиқ кир ювиш эритмасини берувчи бакдан, кир сув баки, кир ва сувни сўрувчи вакуумли қурилмадан, унинг ишини бошқариш учун бошқарув панелидан, ҳаракат ғилдираги, созловчи қурилма, қулай ушлагич ва электртаъминот учун электр кабелдан тузилган бўлади.



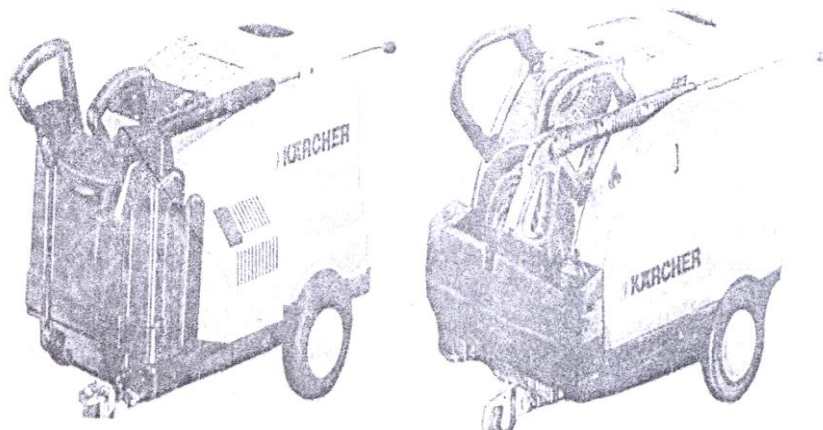
Расм-7.7. Пол ювгич машиналари.



Расм-7.8. Супуриш машиналари:
 а – қўлли супуриш машинаси; б – вакуумли супуриш машинаси;
 в – автоматик супуриш-сўриш машинаси.

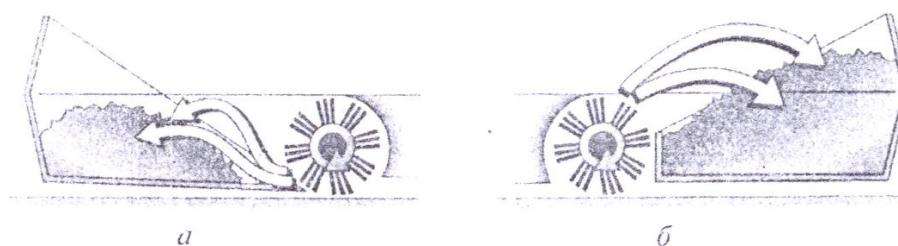


Расм-7.9. Сувини иситмасдан юқори босимли тозалаш аппарати.



Расм-7.10. Суви иситиладиган юқори босимли тозалаш аппарати.

Меҳмонхона очиқ ва ёпиқ майдончалаприни тозалашда супуриб тозаловчи машиналар кўплаб ишлатилади (расм-7.8, 7.9, 7.10). Унинг ёрдамида чанглар сўрилади, қум ва кичик ахлатлар йиғиб олинади. Улар қуввати бўйича кичик (майда хона ва жойларга мўлжалланган), вакуумли (аккумулятор батареиси ёки бензинли двигателда), автоматлашган (катта майдонлар учун) бўлиши мумкин. Улар икки хил принципда: оддий ва мураккаб схемада ишлаши мумкин. Оддий схемада валик ахлатларни супуриб идишга йиғади, мураккабида эса тез айланиб ўзидан ахлатни ўтказиб, идишга улоқтиради. Агар биринчи схемада идиш 40-50 %га тўлдирилса, иккинчисида 85-100 % тўлдириши мумкин (расм-7.11).



Расм-7.11. Супуриш принципи:

а - оддий супуриш; б – олиб ташлаш принципи.

Супуриб тозаловчи машиналарнинг қўлли механик юритмали ва вакуумли қўлли, тўла автоматлаштириш ўз ўрнида турли қулайликларга эга бўлади. Айниқса, катта майдонларни тозалашга мўлжалланган автоматик машинада, тозаловчи – оператор машинани

бошқариш учун махсус ўриндикда ўтириб майдонни тозалаш мумкин.

Ҳосил бўлган кирларни тез ва эффектив равишда тозалашда суви иситилмайдиган, юқори босимда ишловчи аппаратлар қўлланилади.

Уларнинг трубаларни тозалашда, қумли оқимни қайта ишлов беришда ҳам самарали қўллаш мумкин.

Меҳмонхона биносини, жихозларини, транспорт қурилмаларини, ёғли ва мойли кирларини тозалашда суви иситиладиган юқори босимда тозалагич аппаратларидан фойдаланилади.

Улар ўзининг юқори эффектив тозалаши, бошқарувдаги соддалиги, уларда қулайлиги ва турли хилдаги тозалаш воситалари ва қурилмаларининг борлиги билан ажралиб туради.

Турли хилдаги сиртларни тозалашда, ҳозирги вақтда энг самарилиси, бу пар ёрдамида тозаловчи аппаратлар ҳисобланади.

Чунки, унинг ёрдамида тозалашдан ташқари, ҳеч бир кимёвий воситасиз тозалаш жойини дезинфекциялаш ҳам мумкин.

Тозаловчи машиналарнинг эксплуатацияси вақтида, турли бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олиш мақсадида қўйидаги қоидаларга риоя этиш зарур ҳисобланади.

- жихозлар эксплуатация талабларини билиш ва уларга тўла риоя этиш керак;

- жихозларни ҳўл қўл ёки ҳўл қўлқоп билан ишлатиш тақиқланади;

- тозалаш вақтида, тозалагич машиналарнинг ҳаво шланги ёки электр ўтказгичлар устидан босиб ўтишига йўл қўймаслик керак;

- электр токининг уришини олдини олиш учун, электр жихозларнинг очиқ ток ўтказиш қисмларига тегмаслик, ишлаётган электр жихозларни қаровсиз қолдирмаслик зарур;

- носоз электр жихозларини ишлатмаслик, кучланиш мос келмайдиган электр жихозларини бир-бирига уламаслик керак;

- кабели вилкаларни токдан ўчиришда, кабелдан тортмасдан, вилкани ушлаб розеткадан узиш зарур;

- иш вақтида бирор бир носозлик аниқланса ёки ножўя товуш чиқса дарҳол машина тўхтатилиши электр токидан узилиши керак;

- аниқланган барча носозликларни малакали мутахассис ёрдамида созлаш зарур.

5. Меҳмонхона хўжалигидаги кiryовиш бўлими касбий технологик жиҳозлар эксплуатацияси

Меҳмонхона хўжалигининг муҳим бўлимидан бири, бу қирланган чойшаб, ошхона дастурхон ва сочиқлари, меҳмонлар ва персонал кийимларини тозалаш бўлими ҳисобланади.

Кiryовиш бўлими қир чойшаблар, ёстиқлар ғилофи участкасига, ювиш ва дазмоллаш, бельё, меҳмонларга маиший хизмат кўрсатиш бўлимидан таркиб топади.

Меҳмонхона иш фаолиятида мунтазам равишда алмаштирилган чойшаблар, сочиқлар, ёстиқ ва одеял ғилофлари, ошхона бельёси ва бошқалар махсус қопларда йиғилиб, аравачаларда кiryовиш бўлимига етказилиб берилади.

Кiryовиш бўлимида улар турига қараб: сортланади, ювилади ва сиқилади, крахмалланади; қир турига қараб: кимёвий қайта ишлов берилиши ва тозаланиши, дазмолланиб бир тартибда йиғилади.

Ушбу жараёнларнинг ҳажми мураккаблиги бўйича у ерда ишловчилар меҳнاتини енгиллаштириш учун меҳмонхона кiryовиш бўлимининг қувватига қараб турли хилдаги жиҳозлар қўлланилиши мумкин.

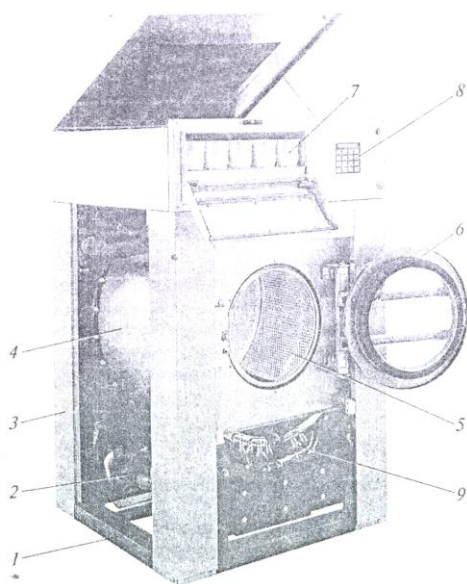
Ҳозирги вақтда меҳмонхона кiryовиш бўлимида: ювувчи-сиқувчи машиналар, қуришти, моддийларни кимёвий қайта ишлов бериш, дазмоллаш машиналари, пресслар, парлиманкенлар, қатлаб тортибга солувчи машиналардан фойдаланиб келинмоқда.

Дунё бўйича бундай жиҳозларни Американинг “Uni Mac”, Буюк Британиянинг “BMM Wecton Ltd”, “HI Weir Engineering Co Ltd”, Белгиянинг “Primus” ва бошқа фирмалари кўплаб ишлаб чиқарилмоқда.

Белгиянинг “Primus” фирмаси ишлаб чиқарилган жиҳозлар техникавий тавсифлари жадвал-7.3 да ва расм-7.13, 7.14, 7.15, 7.16 да келтирилган.

Ҳозирги вақтда, ушбу жиҳозлар турли салоҳиятли меҳмонхоналарда самарали фойдаланиб келинмоқда.

Барча меҳмонхоналардаги кiryовиш машиналари асосан: станина, корпус, бакдан, ортувчи люкли барабан, кiryовиш воситаси дозатори, юритма қурилмасидан, дастурлаш қурилмаси, сув иситиш қурилмасидан иборат бўлиб (расм-7.12) комплект конструкцияда автоматик



Расм-7.12. Кир ювиш-сиқиш машинаси тузилиш схемаси:

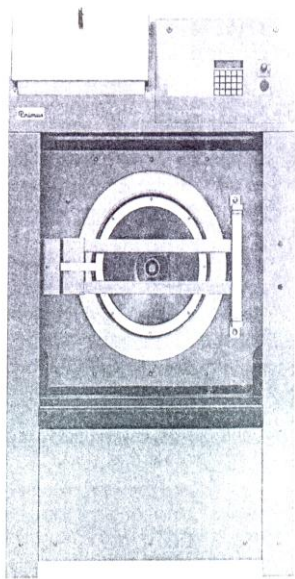
1-станинаси; 2-привод тузилиши; 3-корпуси; 4-бак; 5-барабан; 6-солиш люки; 7-ювиш воситаси дозатори; 8-дастурлаш қурилмаси; 9-сув иситиш қурилмаси.

бошқарув ҳолида ишлайди. Уларнинг иш вақтидаги вибрациясини камайтириш учун кучли амортизаторли қурилмалар қўлланиладики, машинанинг иш вақтида шовқин сезилмайди.

Жадвал 7.3

Бельгия давлати «Primus» фирмасининг автоматик кирювиш машиналари техникавий тавсифи

№	Тавсифи	Ювиш-сиқиш машинаси				Гигиеник тозалаш машинаси			
		F22	F33	F40	F55	MB22	MB33	MB44	MB66
1.	Қуруқ бельёнинг юкланиш массаси, кг	22	33	40	55	26	33	44	66
2.	Иситиш	Электр парли							
3.	Сиқиш айланиш сони, айл/мин	850	845	830	830	960	960	915	915
4.	Масса, нетто, кг	585	1366	1466	1566	940	1040	1190	1340
5.	Ўлчамлари:								
	баландлиги	1640	1902	1902	1902	1550	1550	1600	1600
	эни	985	1190	1190	1190	1350	1500	1550	2100
	узунлиги	1075	1220	1430	1610	900	900	1100	1100



Расм-7.13. Кир ювиш-сиқиш
“Primus” машинаси

Машина бакидаги сув электриситгич ёки парли иситгич орқали қиздирилади. Кирювиш вақтида ювиш воситаси, дозаларда автоматик равишда берилиб борилади, унинг ювилаётган моддий билан тўғридан-тўғри учрашиш кузатилмайди, чунки бакнинг фақат пастки қисмида ювиш эритмаси тайёр бўлади. Шунинг учун кийимларнинг бузилиш хавфи йўқ даражада бўлади. Кирлар ювилиб бўлингандан сўнг ишлатилган сув бакнинг тагида ўрнатилган қуйиш шлангидан чиқарилиб юборилади. Машина бакига бир вақтнинг ўзида 7 дан 55 кг кир солиш мумкин.

Машинанинг моделига боғлиқ равишда ювиш вақтида айланиш тезлиги 36-45 айл/мин, сиқиш вақтида 400-1000 айл/мин бўлади.

Унинг иши маълум машинада киритилган дастур бўйича автоматик равишда олиб борилади. Унда 5 та стандарт ювиш дастури мавжудки, улар рангланмаган ва рангланган моддий учун, синтетик, нейлон, шерстли моддийлар учун алоҳида бўлади. Бундан ташқари, крахмалланмаган, оқартирувчи ва бошқа қўшимча дастурлар ҳам киритиш мумкин. Ушбу дастурлар бўйича машинада ўрнатилган микропроцессорлар ёрдамида эркин ювиш вақтини, температура режимини, бакдаги сув даражасини, чайиш ва сиқиш сонини, кирювиш воситасининг бўллаш миқдорини ва бошқаларни олдиндан белгилаш мумкин (жадвал-7.4).

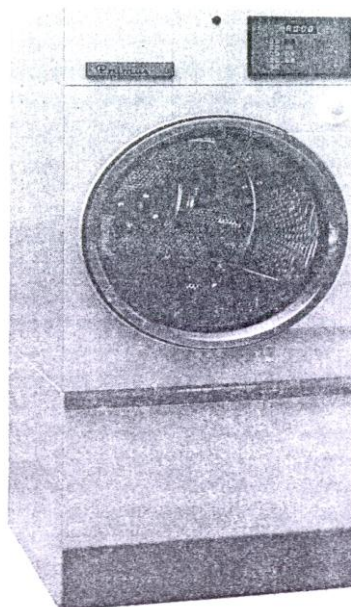
Жадвал 7.4

Кирювиш бўлими қуритгичи ва дазмоллаш катоклари техникавий тавсифи

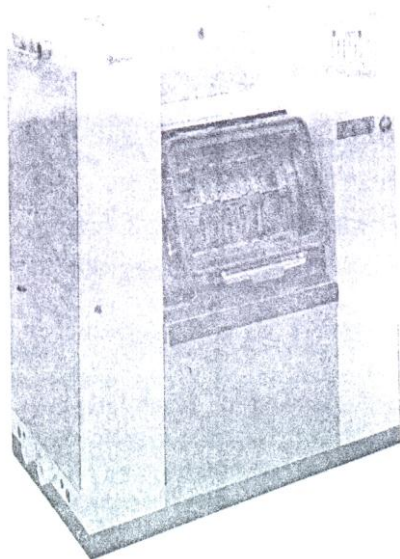
№	Тавсифи	Барбанли куритгич				Дазмолловчи каток	
		DA9	DA1 1	DA1 3	DA1 5	125-100, 120, 140	130- 160
1.	Хўл бельёнинг массаси, кг	8	10	11	14	-	-
2.	Иситиш	Электр энергияси, пар				Электр энергияси	
3.	Барабан	Зангламас пўлат					

4.	Цилиндр диаметри, мм	-	-	-	-	250	300
5.	Цилиндр узунлиги, мм	-	-	-	-	1000, 1200, 1400	1600
6.	Ўлчамлари: баландлиги эни узунлиги	1097 683 711	1622 711 987	1622 711 1140	1622 800 1140	1005 420 1400, 1600, 1800	1060 500 2200
7.	Массаси, кг	57	149	158	165	110, 118, 126	248

Кирювиш машиналари гигиеник ювиш машиналари ҳам бўлиши мумкин. Бундай машиналарда кирлар бир томондан машинага солинса, тозаланган албатта, қарама-қарши томондан олинади. Уларнинг қўлланилиши билан кирювиш бўлими тоза ва кир қисмларга бўлинади. Чунки, ишнинг бундай ташкил этилиши билан юқори даражада гигиена талаблари бжарилади. Яъни кир билан тоза нарсалар бир-бири билан



Расм-7.15. Барабанли “Primus” куритгичи



Расм-7.14. Гигиеник кир ювиш “Primus” машинаси

алоқада бўлиши мумкин эмас.

Кирювиш бўлимида ювилган кирларни куритиш учун барабанли куритгичлар, дазмоллаш учун махсус катоклар қўлланилади, бу жиҳозларнинг айримлари тавсифи жадвалда келтирилган. Ювилган кир перфорацияли барабанга солиб,

айланувчи, ички сирти

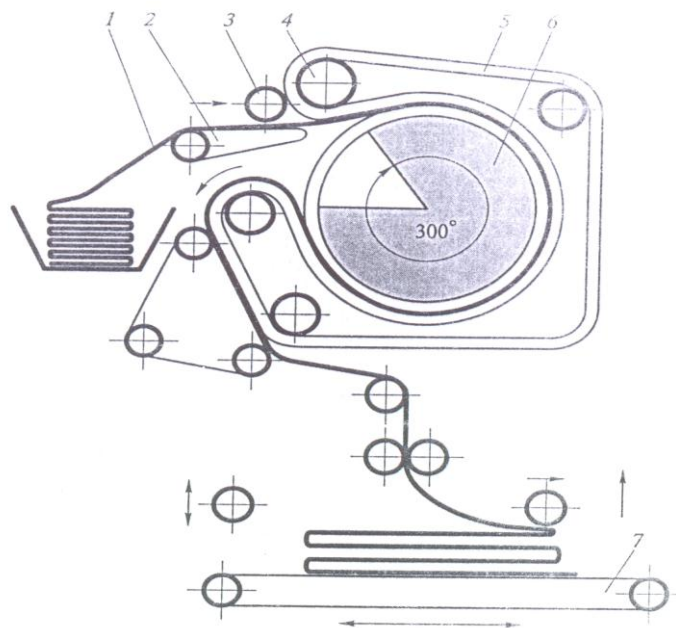
айлантирилади. Барабаннинг айланиши натижасида ҳосил бўладиган марказдан қочма куч натижасида ҳўл кирлар перфорацияли сиртга қисилиб суви ажралиб чиқади. Барабаннинг узлуксиз ҳаракати натижасида кирлар силкиниши, тарқалиши ва иссиқ шамол билан шамолланиши натижасида қурийд. Машина дастур асосида, кирнинг моддийига мос равишда турли режимда ишлаши мумкин.

Ювилган кирлари қуритиш, ҳамда дазмоллаш учун қуритиш-дазмоллаш катоклари ишлатилади.

Дазмоллаш катогини зангламас хромланган 350, 500 мм диаметрли валдан иборат бўлиб, энергия манбаи бўлган электр, газ ёки пар ёрдамида қиздириладли, махсус электр юритма ёрдамида 0,8 дан 8,0 м/мин тезликда айланади.

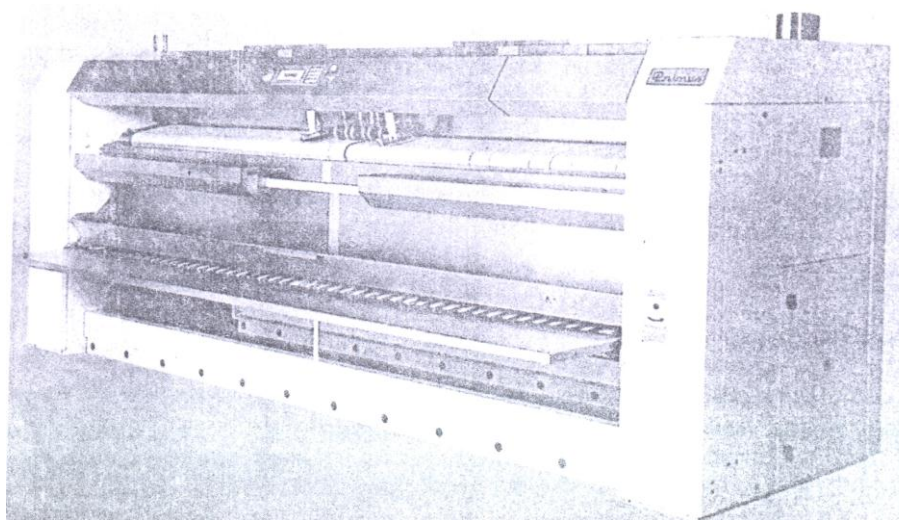
Кирларни юқори сифатда дазмоллаш учун валнинг бўйича кирни валга осиб, дазмоллаш учун тасмалар ўрнатилган.

Дазмоллаш вақтида чойшаблар, ғилофлар ва бошқалар вал ва тасма орасига берилади, тасма ёрдамида қиздирилган вал юзасига кирлар тахланиб ҳам қурилади, ҳам дазмолланади. Катокнинг ишлаш принципиал схемаси расм-7.16, 7.17 да келтирилган.



Расм-7.16. Дазмоллаш қуритиш катогининг ишлаш технологик схемаси:

1-чойшаб; 2-истеъмол столчаси; 3-қисиш валики; 4-силиндри; 5-дазмоллаш тасмаси; 6-дазмоллаш вали; 7-қўндаланг тахлаш қурилмаси.



Расм-7.17. Дазмоллаш-қуритиш «Reimus» машинаси.

6. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизматлари жихозлари, уларнинг техникавий эксплуатацияси

Маълумки, меҳмонхона меҳмонни қабул қилиш ва жойлаштириш асосий функционал хизматига меҳмонхонага жойни бронлаш, меҳмонларни қайд этиш ва жойлаштириш, яшаш учун расчет (ҳисоб-китоб) қилиш, қўшимча хизматлар кўрсатиш, турли хилдаги информацияларни бериш ташкил этади.

Замонавий меҳмонхоналарда бу ишлар билан шуғулланувчиларнинг (администраторлар, портъе, ҳисоб-китоб оператори, паспорт столи ишчиси ва бошқалар) иш жойлари тўла механизациялашган (автоматлашган) бўлиб, ҳаммаси компьютерлар системасига уланган бўлади.

Ушбу мақсадда: персонал компьютерлар ва улар билан ишловчи қурилмалар, назорат-касса машиналари, электрон калитларни кодлови комплекс жихозлар, пулларни ҳақиқийлигини текширувчи детектор, пул санаш машинаси, нусха олиш аппарати, замонавий алоқа воситалари ва ҳавони салқинловчи ёки кондиционерловчи аппаратлар қўлланилади.

Меҳмонхона фаолиятидаги турли хилдаги ахборотларни йиғиш, сақлаш, қайта ишлов бериш, маълумотлар базасини яратиш, ҳужжатлар яратиш, печат қилиш, қайта ишлов бериш персонал IBMPC компьютерларида олиб борилади.

Персонал компьютернинг турли воситалари ҳисобланиши: клавиатураси, монитори, сканери, принтери, модем, ксерокс, факс ва бошқалар ҳам компьютерлар комплектида қўлланилади. Меҳмонхона

хизматида “IBM”, Сопрад, Apple, Dcc, Dell ва бошқа фирмалар персонал компьютерлари кенг қўлланилиб келинмоқда.

Ҳозирги вақтда унинг суяқ кристалли ясси (LCD) монитори ўзининг кам энергия сарфи ва кучсиз электромагнит нурланиши билан бошқаларидан фарқ қилади.

Худди шунингдек, матрицали, оқимли ва лазерли принтерларидан, мақсадга мувофиқ лазерли принтерлар замонавий ҳисобланади. Турли хилдаги меҳмонхона ҳужжатларини кўпайтириш, ксерографикли жиҳозларда бажарилиши лозим. Ҳозирда, “Rank Xerox” инглиз фирмаси томонидан ишлаб чиқарилган ксерокслар меҳмонхоналарда мувоффақиятли қўлланилиб бориляпти.

Меҳмонхона иш фаолиятида муҳим ҳисобланган сканерларда турли ҳужжатлар тасвирини олиш, уни махсус дастурлар асосида қайта ишлов бериш имкониятини яратади.

Сканерлар ҳам рангли, қора-оқ, турли формат кўринишда бўлиши мумкин. Меҳмонхона учун энг яхшиси HP ScanJet 5200 C – рангли, юқори тезликдаги А4 форматдаги сканер ҳисобланади.

Меҳмонхона алоқасининг глобал тармоқ Интернетга чиқиши учун модем қўлланилади.

Модем – бу сигналларни тўғридан ва тескари айлантирувчи қурилма бўлиб, маълум каналда қўллаш учун қабул қилинади. Улар ички ва ташқи бўлиши мумкин. Замонавий коммуникацион системаларда ADSL – модемлар кенг қўлланилиб келинмоқда.

Худди шунингдек, масофада туриб ҳужжатлар нусхасини олиш ёки бериш учун факсимал алоқа ишлатилади. Меҳмонхоналарда уларнинг термографикли хиллари кенг қўлланилиб келинмоқда.

Меҳмонхоналар билан бўладиган кўрсатилган хизматлар учун ҳисоб-китобларда назорат-касса аппаратларида бажарилади.

Меҳмонхона хизматларига тўланадиган пул тушумларини ишончли ва сифатли ҳисобини олиб боришни таъминлаши зарур. Уларнинг ҳисоб-китоби нафақат пулга, балким тўлов пластик карталарига ва ҳ.к. бажарилиши керак.

Кўрсатилган хизмат бўйича тўғри солиқларни тўлаб бориш учун, назорат касса аппаратлари ҳар куннинг (ҳар ойлик) тушумлар ҳақидаги тўла ахборотни олиш учун уларда фиксал хотира қўлланилади. Назорат-касса аппаратлари бундан ташқари, хизматлар бўйича истеъмол талабини ҳам аниқлаб бориши мумкин.

Меҳмонхоналар таркибида электрон касса-назорат аппаратлари бўлган автоматлаштирилган марказларнинг бўлиши,

истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш тезлигини, ўтказиш қобилиятини, хизмат кўрсатиш сифатини ошириши, кассирлар хатосини олдини олиши, бир кассир иш унумдорлигини ошириши, кассирлар сонини камайтириши мумкин.

Назорат-касса аппаратлари хусусияти бўйича: автоном назорат касса машинасига, назорат касса машиналар пасив системасига, назорат-касса машиналар актив системасига, фиксал регистраторга бўлиниши мумкин.

Автоном назорат-касса машинаси – шундай назорат касса машинасики, унинг функционал эҳтиёжини фақат қўшимча кириш-чиқиш, бошқариш қурилмаларини қўшиши билан кенгайтириш мумкин.

Назорат-касса машиналар пасив системасига, компьютер-касса системасида ишлаши мумкин, лекин бошқарув имконияти йўқ, автоном қўллаш мумкин.

Назорат касса машинаси актив системасига унинг компьютер – касса системасида ишлаши, бошқарилиши мумкинлиги, фиксал хотираси борлиги ўзида ахборотларни сақлаши, қайта ишловни тасвирлаши ва киритиши, чиқариши мумкин.

Фиксал регистратори деганда, электрон назорат-касса машинаси тушуниладики, улар фақат компьютер-касса системасида, алоқа каналидан олинган маълумотларда ишлайди. Фиксал регистратор электрон назорат-касса машиналарига қўйилган барча талабларга жавоб беришдан ташқари, қатта имконият ва параметрларга эга. Бунга, унинг назорат ва пул счётчикларини, кассир ва бўлимларни, ундан ортиқ кўпайтириши, дастурида 1000 дан зиёд миқдорда нархлар бўлиши мумкин.

Корхонага қўлланиладиган барча назорат-касса машиналари қатъий равишда солиқ инспекцияси регистрациясидан ўтиши, шундан сўнг эксплуатация этишга рухсат берилади. Солиқ инспекцияси текширишда, машина паспорти (эксплуатацияга киритилганлиги, таъмирланганлиги белгиси билан), кассир-оператор китоби; ҳисоб даврида қўлланилган назорат лентаси, кунлик касса китоби, олинган пул ва даромад ҳақида ҳисоб ва тўлов ҳужжатларини кўриб чиқади.

Жадвал-7.5 да овқатланиш ва савдода кенг қўлланилиб келаётган назорат-касса машиналарининг техникавий тавсифи келтирилган.

Назорат-касса машиналарини турли мамлакат корхоналарида ишлаб чиқарилаяпти. Агар “АМС-100Ф” машинасини Сосен

асбобсозлик заводи ёки ОАО “КАСБН” Калугада (Россия) ишлаб чиқарилса, “Электроника92-06РФ”. София шаҳри Болгариядаги “Электроника ЕАД” фирмаси томонидан, “Электронмаш-NGR2113-1103Ф”, “Электронмаш” (Россия, Санкт-Петербург); “ЭЛБЕС-01-03Ф” Тула асбобсозлик заводи (Россия); “SAMSUNG ER 4615 RF”ни Samsung electronics, Жанубий Кореяда ишлаб чиқарилган.

Улар турли фирма ва давлатларда ишлаб чиқарилсада, лекин кўп хусусиятлари билан бир-бирига ўхшаш ҳисобланади.

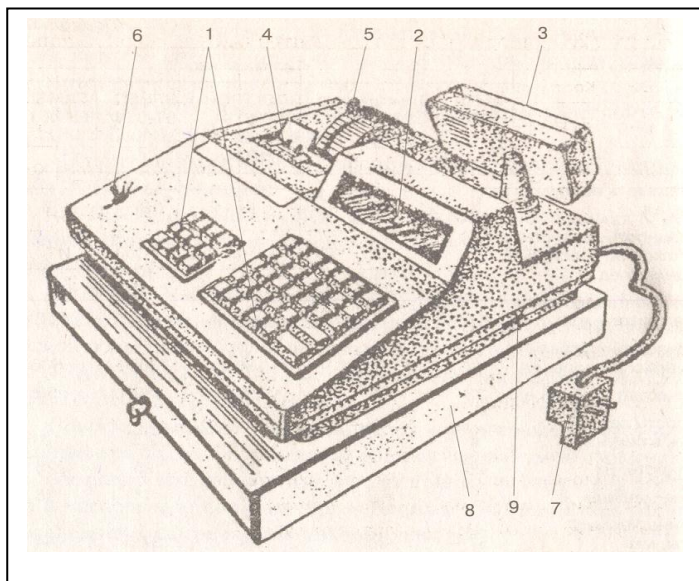
Ҳозирги вақтда 100 дан ортиқ моделлар қўлланилади, моделлар бир-биридан конструкцияси, техникавий тавсифи, бажарадиган операциялар хили билан фарқ қилади. Лекин конструкцияси ва асосий қисмлари билан бир-бирига монандликка эга (расм 7.18).

Жадвал 7.5

Назорат-касса машиналари техникавий тавсифлари

Кўрсаткичлар	Машиналар типи				
	АМС-100Ф	Электроника 92-06РФ	Электронма ш-NGR 2113 1103Ф	ЭЛБЕС-01Ф	SAMSUNG ER4615RF
Индикатор табло сони,	2	2	2	2	2
Табло разряди	13	8	10	9	10
Секциялар сони	4	10	30	9	15
Ишловчи кассирлар сони	4	4	6	39	4
Тармоқ ўчганда информация сақлаш вақти, соат	5000	-	-	1500	720
Информацияни хотирада сақлаш муддати, йил	5		5	6	
Кирилган сумма разряди	9	8	7	9	7
Кассирлар ва бўлимлар бўйича разрядлиги	10	10		10	10
Жами счётиклар разрядлиги	16	15	12	14	12
Дастурланадиган товарлар миқдори	100	180	180	600	500
Клавишлар сони	33	38	35	39	59
Печат қилиш тезлиги, қатор/сек	4			2,5	3
Қуввати, Вт	25		20	25	25
Машина массаси, кг	5		14	11	18
Чек лентасининг эни, мм	57	38	38	37,5	44
Рулон диаметри, мм	15			80	83
Хизмат муддати, йил	6				

Назорат-касса машиналари қўйиш механизмидан (сонли, секционли, функционал клавиатурасидан), индикатор блоки (кассирга, истеъмолчига), бошқа қурилмасига (матрицали урувчи ёки оқимли типли), қулфи ва калити, корпусдан ва фиксал хотира, электрон ҳимояланган назорат лентасидан ташкил топган.



Расм 7.18. Назорат касса машиналари ташқи кўриниши:

1-клавиатура; 2-кассир индикатори; 3-истеъмолчи индикатори; 4-печатловчи қурилма; 5-печатловчи қурилма қопқоғининг қулфи; 6-ишловчи машиналар учун қулфлар; 7-машина шнури вилкаси; 8-пул қутиси; 9-тармоқ ёндиргичи.

Машина қўйиш механизмида 45 та тугмачалар бўлиб, улар орқали машинадан ўтаётган сумма, машина шифри, бўлим рақами, товар рақами; чекни ва бажарилган операциялар дастурланади, турли режимга ўтиш командаси берилади. Клавиатурадаги ҳамма кнопкалар: сонли, секционли ва функционалли бўлади. Дастурлаш режимида чекнинг боши ва охирида алфавитли сонлига (клавиатуранинг бурчагида жойлашган) ўтилади.

Индикатор блоки икки алоҳида индикатордан ташкил топиб, бири кассирга, иккинчиси истеъмолчига киритилган пул, вақти ва ҳ.к. ҳақида хабар беради.

Печатловчи қурилмалар пул ҳужжатларига бажарилган операция ҳақида қайд қилишда қўлланилади. Чек ва назорат лентаси маҳсулот олинганда қайд қилиниб берилади. Турли машиналарда, турли энли ленталар: 37,5; 38; 40; 44 мм, рулонининг диаметри 70-85 мм га тенг бўлади. Айрим машиналарда иссиқлик кимёвий қоғоз қўлланилади.

Машинанинг қулфи ва калити ёрдамида машинани информация ололмаслик, қўллай олмаслик даражасигача маҳкамланиб қўйилади.

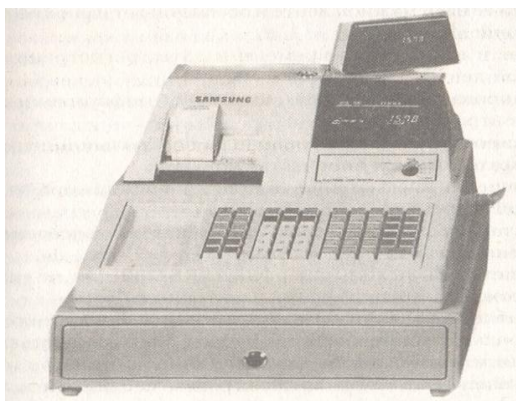
Машина кулфи тўрт ҳолатда бўлиши, унга калити (кассир, бошкассир ва администрация ёки солиқ инспектори калити) бўлади; К – касса режими; О – ҳисоблаш режими; ОГ – ҳисоблаш ўчириш билан; П – дастурлаш; Т – машинада тостлаш; Р – захира режимида эканлигини билдиради.

Машина корпуси барча механизацияларини ёпиб, металл ёки пластмассали ғилофни, ҳозирги замон дизайнида ташкил этади.

Машина фиксал хотираси, бу дастурли-аппаратли восита бўлиб, кунлик (ойлик) қайдларни бажарувчи, узоқ муддатда энергияга боғлиқ бўлмаган ҳолда бажарилган операциялар ҳақида ахборотни машина хотирасида сақлашга мўлжалланган. Улар машинага алоҳида бир ёки бир неча махсус микросхема шаклида киритилади ва машинасининг пломбаланган ғилофи ичида бўлади.

Машина назорат лентаси ҳам химояланган бўлади. Электрон назорат-касса машинасининг кўриниши расм-7.19 да келтирилган.

ЭКР 2101.1Ф – электрон назорат-қайдловчи машина кичик корхоналарга, электрэнергияси вақт-вақти билан ўчиб турадиган жойларга мўлжалланган. Чунки, аппаратда 1500 чек беришга етарли энергия манбаига эга зарядланувчи аккумуляторга эга. Машинанинг қулай клавиатураси ҳам кассир, ҳам истеъмолчи индикатори мавжуд бўлиб, 4 кассир ва 8 сотувчи, 12 бўлимга ишлаб, 4 хил солиқни автоматик равишда ҳисоблаб, печат қилиб бериши ва фиксал хотирага сақлаши мумкин.



Расм 7.19. SAMSUNG ER 4615RF электрон назорат-касса машинаси

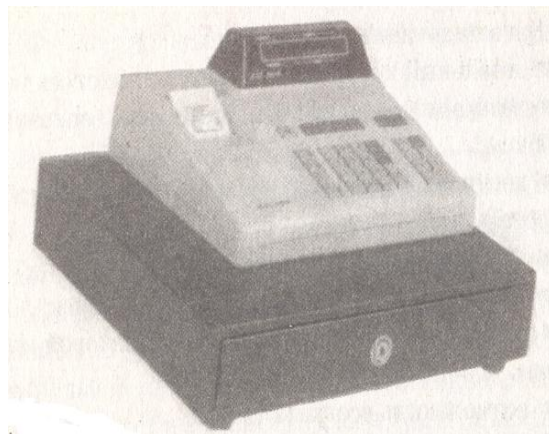
ЭКР4101.2Ф – назорат-касса машинаси овқатланиш корхонасида жуда кам фойдаланилади.

SAMSUNG ER 4615RF – электрон назорат-касса машинаси (расм 7.19) қуйидаги операцияларни: сотувни регистрацияси, пул суммаси

ҳисоби, оралиқ ҳисоб-китоб, бериш, жамлаш, автоматик равишда босмага чиқариш; кредитга, нақд пулга, чекка сотишни бажариш, кирим – сарф касса операцияларини бажариш таралар ҳисобини олиб бориш, солиқ солиши ва ажратиш, упаковкани, қўшимча ва чегирмаларни фоизини ҳисоблаш, валютани ҳисобини қилиш, оператор хатосини тўғирлаш, қайтариш, бекор этиш ва такрорлаш,

калькулятор режимига ўтиш ва ҳ.к. операцияларни бажаришга мўлжалланган. Назорат-касса машинасининг барча ёзувлари рус тилида бажарилади. Машина комплектида ERP-300V икки секционли матрицали принтери бўлади. Фиксал хотираси кунига 3000 жамланган маълумотни ёзиш имкониятига эга.

АМС-100Ф - автоном назорат-касса машинаси, ҳисобни автоматик тарзда олиб боришга, бирламчи қайта ишлов ва назоратга қоғозни лентага қайд этишга мўлжалланган. Машина ҳам SAMSUNG машинаси каби кўп функцияли бўлиб, RS-232 интерфейс билан персонал компьютерга ёки электрон тарозига чиқиши мумкин.



Расм 7.20. АМС-100Ф назорат
касса машинаси

Назорат-касса машиналари эксплуатациясида, авваламбор машина ўрнатилган иш жойининг ёритилганлиги 450-500 лк. бўлиши лозим.

Машина индикаторига қуёш нурининг тўғридан-тўғри тушишини олдини олиш керак. Машиналар 220 В кучланишли разеткалар орқали уланганда уларда ерга улаш сими ҳам бўлиши керак. Хонадан ташқарида қўлланиладиган автоном энергияда ишловчи бўлади. Оператор-кассир иш жойида пул яшиги ва унинг устига назорат-касса машинаси ўрнатилса мақсадга мувофиқ бўлади.

Ишдан олдин машина печат қилиш қурилмасини ишга тайёрлаш керак. Бунинг учун машинага назорат ва чек лентаси солинади, ранглайдиган кассета қўйилади. Машинани ишга туширишда сонли клавиатура билан число, ой, йил формасида иш куни соат ва минутлар кўрсатилиб вақт белгиланади. Сўнг тўрт кассирлар номеридан бири критилади ва кассирнинг пароли берилади. Охирги, олтинчи пароль сони киритилгандан сўнг кассир индикаторига машинанинг ишга тайёрлиги ҳақида хабар беради. Агар пароль нотўғри бўлса, унда машинада товушли сигнал пайдо бўлиб қайта киритишни тавсия этади.

Машинани ишлатишда бажарилган тўғри ҳаракатлардан сўнг машина: дастурлаш, ёки касса режими, кўрсаткичларни олиш ва ўчириш, ЭВМ билан ёки тарози билан ишлаш, тест ўтказиш режимларидан бирига ўтказилади ва ишлатилади. Бу режимларда

ишлаш тартиби ҳар бир машина техникавий паспортига батафсил келтирилган.

Назорат-касса машиналарининг эксплуатация ишларининг аниқ қўйилиши, улардан самарали фойдаланишни, ҳамда овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишни тезлаштиради.

Назорат-касса машиналарга ишлаш учун, маълум тайёргарликдан ўтган, техника хавфсизлиги ва электрхавфсизлик қоидалари билан танишганлар қўйилади.

Ишдан олдин кассир корхона жавобгар шахсидан (директори, катта кассир ва ҳ.к.) касса калитини олади. Биргаликда, счётчик кўрсатмаларини касса китобига ёзади. Шундан сўнг, кассир машинага чекли ва назорат лентасини солади, иш вақти ва кунини белгилайди, бир икки маротаба суммаси қўйилмаган синов чекларини чиқаради. Бу билан, кун, вақт, шифр, машина номери, печатининг сифати текширилади ва машинанинг тўғри ишлашига ишонч ҳосил қилинади. Шундан кейин, кассир иш бошлайди. Ишнинг охирида раҳбар билан биргаликда, яна счётчик кўрсатмалари назорат лентасига белгиланади ва кассир китобига ёзилади, калит раҳбарга берилади.

Назорат-касса машиналарининг ҳар доим тоза бўлиши, бегона нарсаларнинг олдида бўлмаслиги, ҳар бир қисмнинг санитария-техникавий ҳолати талаб даражасида бўлишини таъминлаш лозим.

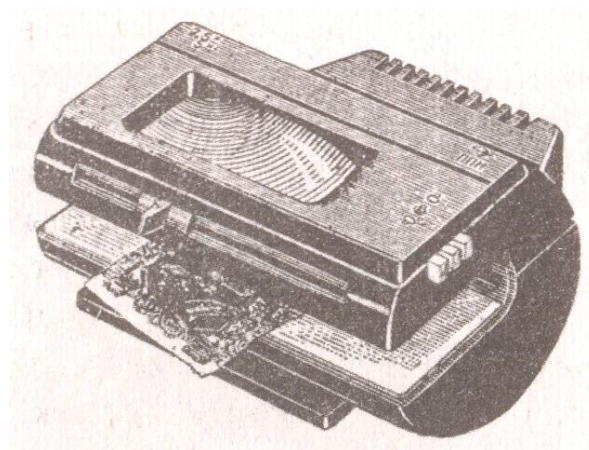
Ҳисоб-китоб вақтида пул банкнотларини қайта ишлови: санаш, ҳақиқийлигини текшириш ишлари ҳам олиб борилади.

Пулни банкноти ҳақиқийлигини текшириш учун икки хилдаги дефекторлар қўллаш мумкин. Улардан бири банкнотлар, қимматли қоғоз ва тўлов ҳужжатларни ҳар бирини визуал равишда олиб борса, иккинчи хили катта ҳажмдагиларга мўлжалланган бўлиб, автоматик ёки ярим автоматик режимда ишловчи аппаратлар ҳисобланади.

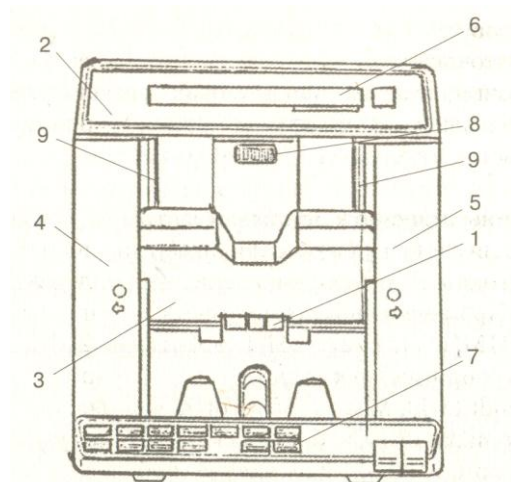
Албатта, уларни қўллашда (айниқса, визуал йўл билан) сўм, рубл, евро, доллар ва бошқа банкнотлар ўзига хос ҳимоя белгиларини билиш зарур бўлади. Буларга уларда қўлланилган қоғоз, полиграфик бажарилиши ва махсус белгилар киради. Ҳозирги вақтда Bank Scan, Syper Scan, Money Vision, Twin Lamp модели стол устки детекторлар қўлланилиб келинмоқда (расм-7.21).

Пул купюрасини санаш (янгисини ёки муомалада бўлганини) махсус машиналарда: Урал 1, 2, 3, Импульс-22, СМ-1,6; СДЮ-1,2 3К; Терминал типли Россияда ишлаб чиқарилган ёки Sigma-595, Brand/8640, Magnor-35, Clori-200 ва бошқалар бажарилади.

СДБ-2ВН пул санаш машинасининг тузилиши схемаси расм-7.22 да келтирилган. Унинг иш унумдорлиги 1200 дона/мин., бир бора 300 та банкнотни солиш



Расм-7.21. Банк билетларини текшириш асбоби



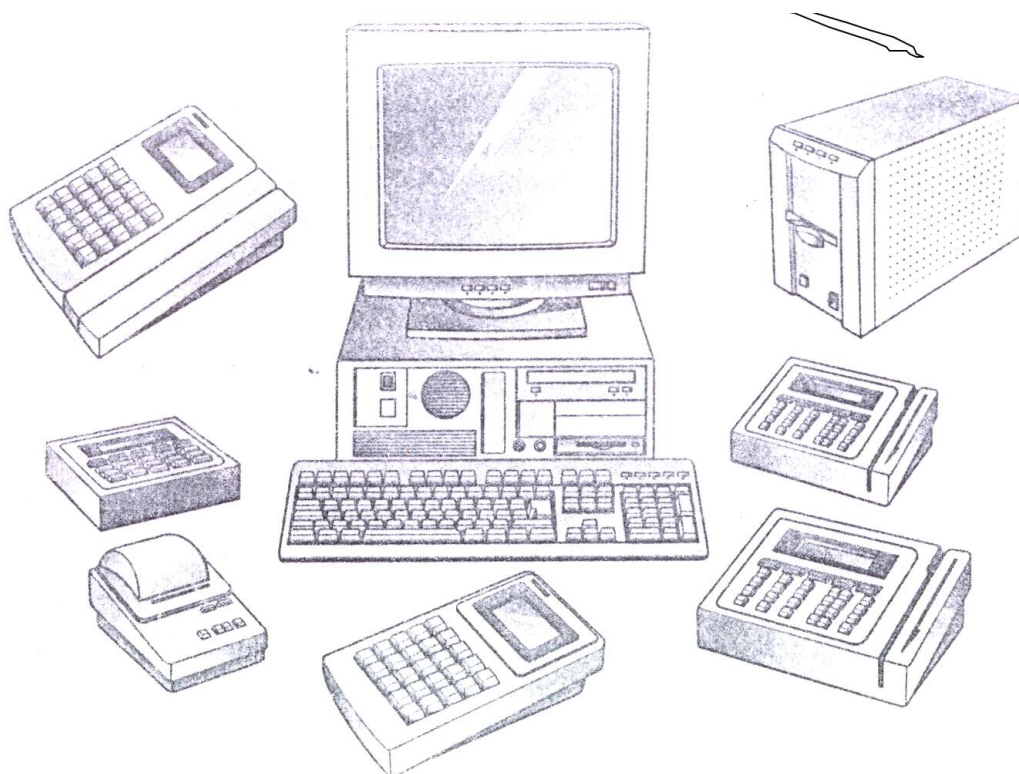
Расм-7.22. СДБ-2В/1 пул санаш машинаси

ва 100 талаб тахлаши, қуввати 85 Вт, 220 В.

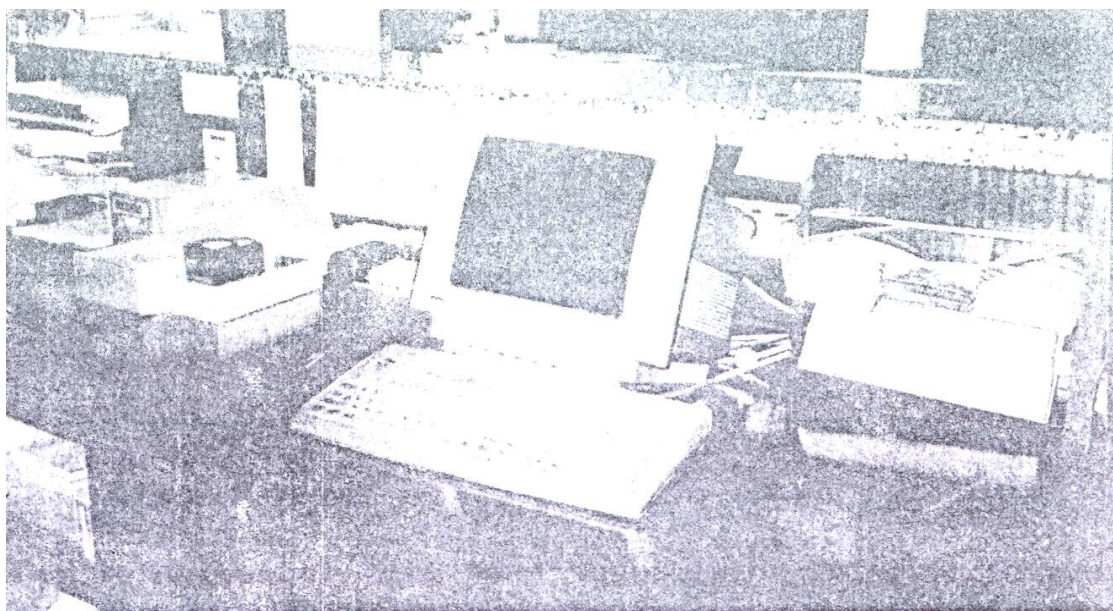
Машина конструкциясининг ўрта қисмида варақларни ажратадиган, тахлайдиган, ортиш қурилмаси жойлашган. Бу блок ёрдамида ғижимланган купюраларни ҳам осонликча ажратиб санаш мумкин. Саналган миқдор сони юқорида ўрнатилган индикаторга ёритилади. Бошқарув блоки ёрдамида машина турли хилдаги режимларда қўлланилиши мумкин бўлади.

Замонавий меҳмонхоналарнинг номерларида электрон қулфлар ва улар учун электрон калитлар қўлланилади. Электрон калит деб, индивидуал кодли пластик магнит карточкаси тушунилади. Ҳар бир меҳмон учун алоҳида кодланади. Меҳмон жойлашиш вақтида унга шу кодланган электрон калитлар берилади. Электрон калитларни кодлаш учун махсус жиҳозлар қўлланилади.

Электрон калитларни кодлаш учун меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаш машина-терминали расм-7.23 ва 7.24 да келтирилган.



Расм-7.23. Электрон калитларни дастурлаш мини-терминали.



Расм-7.24. Электрон калитларни бевосита қабул қилиш ва жойлаштириш компютерида дастурлаш.

Электрон калитлар махсус материалдан тайёрланиб, ҳар бир қулфга мос даражада аниқ этиб бажарилади. Улар механик таъсирларга чидамли, электростатик тоқларни йиғмайдиган, чанг ва намликка чидамли моддийдан қилинади. Уларга компютер-

терминали орқали ҳоҳлаган тасвирни, ёзувни белгиларни қўйиш мумкин.

Махсус кодлаш қурилмаси ёрдамида калитнинг магнит йўлагига ёзиш билан бажарилади. Калитда индивидуал номер кулфи коди, вақт, қачон жойлашган, меҳмоннинг кетиш вақти кўрсатиладики, меҳмон кетганданг сўнг унинг ўрнига шу код билан яшаб туриш мумкин бўлмайди. Улар ёрдамида меҳмонлар гуруҳини қайд этиш ҳам мумкин. Улар кўп функцияли бўлади. Калитларни дастурлаш мини-терминал орқали бажарилади. Янги калит кодланиши билан эскиси автоматик равишда бекор қилинади.

Электрон калитларни турли режимда қўйиш мумкин. Уларга миждоз, горничный, кирювгич, хонада хизмат кўрсатиш, мини-бар, мухандислик хизмати, директор, авария, захирадаги калит, бир маротабали калит режимларида дастурлаш мумкинки, улар фақат дастурда қандай белгиланган бўлса, фақат шуни ўзини бажариши мумкин.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизматини жиҳозларини эксплуатациясида қўйидаги техникавий хизмат кўрсаткичларга бўлинади:

- ишловчининг ўзи техникавий хизмат қилиши;
- профилактик – регламент ишлар;
- таъмирлаш ишларини бажаришга.

Профилактик-регламент ишларни шартнома асосида фақат махсус ташкилотлар олиб бориши мумкин.

Меҳмонхона администратори, порьтеси ва ҳисоб-китоб оператори ўз иш ўринларининг тозалигига қарашлари, чангдан, қоғоз толаларидан, чек рулони ва назорат лентаси, ранг лентаси, картриджлардан ҳар куни тозалаб туришлари лозим.

Ҳисоб-китоб оператори камида бир ҳафтада бир маротаба пул яшигини 5 %ли формани ёки бошқа дезинфекцияловчи эритмага ҳўлланган латта билан артиб бориши талаб этилади.

Агар жиҳозлар иш фаолиятида бирор-бир носозлик учраса, дарҳол ишни тўхтатиб, катта администраторга маълум қилиш керак. Иш сўнгида барча аппаратлар (жиҳозлар) электр энергиясидан узилиб ўчирилиши лозим.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона хўжалиги касбий технологик жиҳозларга қайси жиҳозлар киради?
2. Меҳмонхона жиҳозларига қандай талаблар қўйилади?

3. Жихознинг иш қобилияти ва ишончилиги деганда нимани тушунаси?

4. Жихознинг узоқ муддатда ишлаши, таъмирга яроқлилиги, ўзини сақлаш тушунчаларини ёритиб беринг.

5. Жихозларнинг умумий эксплуатацияси қандай амалга оширилади?

6. Тозалаш-йиғиш машина ва механизмларнинг қўлланилишида қандай ишлар олиб борилади?

7. Меҳмонхоналарни тозалаш ва йиғишда қандай чангютгичлар қўлланилади?

8. Чангютгичларнинг тузилиш схемаси ва ишлаш принципларини тушунтириб беринг.

9. Чангни хўл ва қуруқ йиғгич жихозларининг қандай техникавий тавсифлари мавжуд?

10. Меҳмонхонани жамоавий ва яшаш жойларида қандай жихозлар ишлатилади?

11. Пол тозалагич жихозлари турлари ва унинг қандай техникавий тавсифи мавжуд?

12. Меҳмонхонани очиқ ва ёпиқ майдончаларида қандай тозалаш машиналари қўлланилади?

13. Тозаловчи машиналарнинг эксплуатацияси вақтида қандай қоидаларга риоя этилади?

14. Меҳмонхонанинг кир ювиш бўлимида қандай жихозлар қўлланилади?

15. Кир ювиш жихозлари ҳозирги вақтда қайси фирмалар томонидан ишлаб чиқиляпти?

16. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизматларига қандай жихозлар ишлатилади ва улар қандай эксплуатация қилинади?

Мавзу 8. Меҳмонхона умумий хўжалиги эксплуатацияси

Дарснинг мақсади: Меҳмонхона хўжалигида мижозлар, унинг иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар, тариф, тариф сиёсати ва ҳ.к. ҳақида маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона мижози ва улар билан бўладиган муносабатлар
2. Меҳмонхона иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар
3. Меҳмонхонада тариф ва тариф сиёсати
4. Меҳмонхона бизнесида инвестицион стратегия

Таянч иборалар: мижозлар, VIP, SIP, менеджер, санузел, телефон, фитнес-марказ, бассейн, коктейль-бар, супер, омиллар, меҳмонхона тарифи, тариф сиёсати, Хабар формуласи, Европа режаси, континентал режа, ярим пансион, тўлиқ пансион, штрих кодли карта, перфорацияли карта, беш «И», инвестиция, инновация, инфратузилма, институт, интеллектуал салоҳият.

1. Меҳмонхона мижози ва улар билан бўладиган муносабатлар

Ҳар қандай меҳмонхонанинг ўзига мос равишда меҳмонлари, яъни бизнес тилида мижозлари ёки меҳмонхона хизматининг истеъмолчилари бўлади.

Улар меҳмонхонага мижоз бўлишидан олдин, аввалам бор меҳмонхонанинг тури, даражаси, қаерда жойлашганлиги, қулайлиги, меҳмонхона томонидан кўрсатиладиган хизматлар тури, яшаш тарифи, ташқи кўриниши ва унинг тозалигига катта эътибор берадилар.

Юқори даражадаги меҳмонхоналарда мижозлар, асосан VIP, SIP ва бошқа категорияларга бўлинади.

VIP – категориядаги мижозлар, ўта муҳим меҳмонлар ҳисобланиб, уларга президентлар, вазирлар, юқори рангдаги дипломатлар, шоу-бизнес дунёсининг таниқли вакиллари ва шунга ўхшаш бошқалар киради.

SIP – категорияли мижозларга тадбиркорликдаги муҳим меҳмонлар ҳисобланади ва уларга директорлар йиғини аъзолари, меҳмонхона марказий халқаси аппарати ходимлари, қайсиқим меҳмонхона бизнеси учун муҳим бўлган кишилар, меҳмонхона хўжайинлари, катта фирма менеджерлари ва бошқалар киради.

Бу икки категорияга тўғри келмаганлар, уларга нисбатан паст категорияли меҳмонлар сифатида киради.

Меҳмонхона хўжалигида хизмат кўрсатишда юқорида ажратилган категория бўйича, меҳмонхонада шунга яраша хизмат кўрсатилади. Икки юқори категорияларга хизмат кўрсатишда.

Меҳмонларни кутиб олишга меҳмонхона генерал директори ёки махсус VIP – менеджер кутиб олиши керак. Уларнинг расмийлаштирилиши ишлари мумкин қадар қисқартирилади, яъни меҳмонлар карточкасини ктиб олиш стойкасида эмас балки, номернинг ўзида бажарилади. Номерда албатта табиий гул, мева, ичимликлар олдиндан қўйилади. Бундай турдаги мижозларнинг хусусиятига кўра, улар кенг омма билан кўришишни хоҳламайдилар. Номерларида овқатланадилар, бассейнга тушмоқчи бўлсалар ҳеч ким бўлмаслигини администрация таъминлаши керак бўлади, уларнинг яшаш номерлари эшигига қўшимча қоровуллар қўйилади, чунки автограф ёки кўришни хоҳлаганларни қўймасликлари керак.

Умуман олганда, VIP, СIP – мижозлари меҳмонхона администрациясига кўп қўшимча ташвишлар келтирсада, аммо улар хизмат ҳақини жуда яхши тўлашади.

Бу икки гуруҳга кирмаган мижозларнинг барчасида йиллар давомида юқори даражадаги меҳмонхоналарга шаклланган хизмат турлари кўрсатилади. Бунга асосий хизматлар мажмуидан ташқари, яъни номердаги кўрпа-тўшак, овқат ва иссиқлик, иссиқ сувдан ташари, яна қуйидаги хизматлар ташкил этилади:

- ✚ номер санузелида – туалет набори, фен, бирнеча сочик, оёқ кийимини тозаловчи воситалари бўлиши;
- ✚ номерда телефон, дистанцион бошқарувли телевизор;
- ✚ нотаниш шаҳарда мижознинг мўлжал қилишга ёрдамлашувчи ахборот хизмати;
- ✚ меҳмонларни бепул айтган вақтида уйғотиш;
- ✚ номерга овқатни ташкиллаштириш (Room Service);
- ✚ фитнес-марказ, бассейн;
- ✚ коктейль-бар (ресторандан ташқари);
- ✚ мижозлар автомашинаси турадиган жой;
- ✚ кирювиш ва кимёвий тозалаш ва бошқалар бўлиши мумкин.

Албатта, қўшимча хизмат кўрсатиш турлари, меҳмонхоналар даражасидан келиб чиқади.

Супер – отелларда меҳмонларга шахсан ҳар бирига алоҳида хизмат кўрсатилиши, айниқса мижозлар категориясига қараб (инвалидларга, кўрларга, қариялар, болалар ва ҳ.к.) яна қўшимча хизмат кўрсатилади.

Меҳмонхонанинг ҳар 50-100 номерига бир номер коляскали инвалидларга мослашган, яъни коляска номерда бемалол ҳаракат қилишдан ташқари санузельга ҳам кириши унда албатта, ички

телефон (керак бўлганда ёрдамчи чақириш учун) бўлиши кўзда тутилади.

Меҳмонхона мижозлари билан самарали иш олиб бориш учун, меҳмонлар орасида ҳар вақт сўров ошиб боришини мақсадга мувофиқ бўлади. Чунки, такрорланиб турадиган камчиликлар аниқланади, бажариладиган ишлар сифати ошиб, ходимлар ишининг назорати ошиб борилади. Сўров ўтказиш ҳар бир килиентнинг кетиш вақтида, уларнинг фикрини билиш учун махсус сўров анкеталари ёрдамида бажарилиши мумкин.

Меҳмонхона социологик изланишларида ўтказилган кўпгина ишлар бундай ишларнинг самаралигини кўрсатади ва қуйидаги маълумотларни рўёбга чиқарди:

- ✚ меҳмонхона мижозларининг таркиби 40 % бизнес туристлар, 43 % жуфт бўлиб саёҳат қилувчилар, 32 % якка эркалар, 22 % якка аёллар бўлганлигини кўрсатди.

Шу билан бирга кўп учрайдиган арзларни:

- ✚ персоналнинг етарли даражада бўлмаслиги;
- ✚ номерларнинг кўп ҳолда жойлашишга тайёр эмаслиги;
- ✚ номерларни бронланганлик мажбуриятини бажармаслик;
- ✚ номерда ёки умуман меҳмонхонада меҳмонларнинг тўлиқ хавфсиз эканлигини сезмаслиги;
- ✚ номерлар температурасининг доимо комфорт эмаслиги;
- ✚ шовқин даражасининг юқорилиги;
- ✚ кроватнинг ҳар вақт қулай эмаслиги;
- ✚ баҳоларнинг юқорилиги;
- ✚ секин хизмат кўрсатиш;
- ✚ мижозларнинг 95 % телевизор кўриши, 95 % душ, 5% ванна қабул қилиш, 40 % эрталаб уйғотиб қўйиш кераклигини, мини-барнинг бўлишлигини талаб этишлари аниқланган.

Келтирилган камчиликларнинг бартараф этилиши ва талабларнинг бажарилиши меҳмонхонанинг имиджини кўтариб, мижозлар сонини кўпайтиради.

2. Меҳмонхона иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар

Меҳмонхона, ўзининг ташкилий тузилмаси, моддий техник базаси, яъни хўжалиги билан бир бутун хизмат кўрсатиш соҳасидаги корхона ҳисобланадики, корхона иқтисодиётининг ривожланишини қандай омиллар белгилаши, улар меҳмонхоналарга ҳам таъсир этади.

Уларга давлатдаги макро-, микроиқтисодиёт омиллари, социал-иқтисодий кўрсаткичлари ва мавжуд қонунлар ва уларнинг бажарилиш даражаси киради.

Иқтисодий омилларга, мамлакатнинг умумий иқтисодий аҳволи, аҳоли жонбоши ўртача даромади, ишсизлик даражаси, маҳаллий валютанинг алмашув курси, солиқ солиш даражаси, кредитларга қўйилган банк фоизи ва бошқалар кирса, социал-иқтисодийга: даромад даражаси бўйича аҳолининг бўлиниши, таълим даражаси, ҳаёт фаолияти, аҳолининг ёши бўйича структураси, шаҳар ва қишлоқ аҳолисининг бир-бирига нисбати, жиноятчилик даражаси, туризмнинг ривожланиши ва ҳ.к. киради.

Худди шунингдек, меҳмонхона фаолият олиб борадиган ҳудудда, солиқ ва меҳнат қонунчилиги, лицензиялаш қоидаси, санитар-гигиеник талаблар, ёнғинга қарши қоидалар, истеъмолчилар ҳуқуқи ҳақидаги қонун ва бошқалар ҳам, меҳмонхона иқтисодиётига таъсир этувчи омиллар ҳисобланади.

Меҳмонхоналарнинг бошқа корхоналардан фарқли, улар иқтисодиётига яна, махсус омил ҳисобланган терроризм, иқтисодий кризис ҳам катта таъсир этиши мумкин.

Агар биз юқорида кўриб ўтилган омилларни меҳмонхонага боғлиқ бўлмаган ташқи омиллар деб ҳисобласак, корхона сифатида унинг ички таъсир этувчи омилларига: корхона бошқарув ва назорат системаси, таклиф этиладиган хизмат кўрсатиш даражаси, корхонадаги меҳнат муносабатлари, ходимлар иш шароити, меҳнат жамоадаги ҳолат, корхона тариф сиёсати, хавфсизлик таъминоти ва бошқалар киради.

Шунинг учун меҳмонхонани иқтисодий ҳолатини яхшилаш, ривожлантириш учун юқорида кўриб чиқилган омилларни мунтазам кузатиш ва таҳлил этиш керак.

3. Меҳмонхонада тариф ва тариф сиёсати

Меҳмонхоналар иш фаолиятининг натижалари уларнинг йил давомида етарли даражада фойда олиш ёки олмаслиги билан баҳоланади. Олинадиган фойданинг асосий омили бу меҳмонхона тарифи ва олиб борилаётган тариф сиёсати ҳисобланади. Таърифнинг тўғри ёки нотўғрилиги унинг банкрот бўлиши ёки ривожланишини таъминлайди.

Меҳмонхона тарифи унинг хизматларга бўлган сарф харажати ва олинадиган (мўлжалланган) фойдадан иборат бўлсада, ҳозирга қадар унинг аниқ ҳисоблаш методикаси мавжуд эмас.

Меҳмонхона тарифини аниқлашда ўзига хос хусусияти мавжуд, яъни мавсум вақтида фойдани максимал даражада олиб, мавсум бўлмаган даврда меҳмонхона иш фаолиятини зарарсиз олиб бориш. Кўп ҳолда, меҳмонхона қурилишига кетган сарф харажат ва ундаги чегирма ва устамадан иборат бўлади. Асосий мақсад киритилган инвестицияни қисқа муддатларда қоплаш ҳисобланади.

Тарифни ҳисоблашда кенг тарқалган Хаббарт формуласидан ҳам фойдаланиш мумкин:

$$RR = \frac{E + P}{n}$$

Бунда: RR - номер учун тариф;
 E - сарф харажатлар;
 P - фойда;
 n - йил давомида сотиладиган номерлар сони.

$$n = N \cdot 365 \cdot K$$

Бунда: N - меҳмонхонадаги номерлар сони;
 K - тўлиш (юклаш) коэффициенти;
365 - бир йилдаги кунлар сони.

Меҳмонхона иш фаолиятдан олинадиган фойда

$$P = C \cdot i$$

Бунда: C - меҳмонхона қурилиш баҳоси;
 i - киритилган капиталдан кутилаётган фойда (10-15 %).

Фойда миқдорининг катталиги, меҳмонхона қайси капитал асосида қурилганлигига боғлиқ. Чунки, агар банк кредити асосида бўлган бўлса, унда олинган кредит ўз вақтида банк фоизлари билан тўланиши шартлиги учун, шундан келиб чиққан ҳолда фойда миқдори белгиланади.

Меҳмонхоналар турларига ва иқтисодий ҳолатидан келиб чиқиб, турли хилдаги чегирмалар бўлиши мумкин. Улар расмий равишда меҳмонхона проспектида эълон қилинади. Уларга мавсум бўлмаганда 50 %гача яшашга, катта компанияларнинг кўп сонли меҳмонхоналарга бериладиган чегирма бошқача айтганда корпоратив таъриф, турфирмалар учун, гуруҳлар, талабалар, пенсионерлар ва бошқаларга қўйилган чегирмалар киради.

Келтирилган чегирмаларни ҳисобга олиб таърифни ҳисоблаш учун махсус компьютер дастурлари тайёрланган ва улар асосида меҳмонхона таърифи ҳисобланади.

Ривожланган давлатлар меҳмонхоналарида ҳозирги вақтда турли хилдаги таърифлар ишлаб чиқилиб, шулар бўйича сиёсати юритилаяпти.

Европа режаси деб, ном олган тарифга фақат меҳмонхонага яшаш тўлови (Room only) киритилади, **континентал** режага асосан эса яшаш пулидан ташқари тушликнинг ҳам пули киритилади (Room and break fast). Бунда тушлик уч хил бўлиши мумкин: континенталь (шарбат, кофе ёки чой, булочка ва джемдан ташкил топган), инглизча (ветчинали қовурилган тухум қўшилади), швед столи (пишлоқ, колбаса маҳсулотлари, нон маҳсулотлари, мевалар, джемлар, асал, шарбат, кофе, чой ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тариқасида қўйилади).

Меҳмонхоналара тарифида ярим ва тўлиқ пансион ёки ҳаммаси киритилган тарифлар ҳам ҳозирги вақтда кўп қўлланилаётган методлар ҳисобланади.

Яримпансион (Half Goard, demi-pensoin, modified American plan) таърифи бўйича меҳмонхонада яшаш, тушлик ёки кечки овқат киритилади. Бундай таъриф дам олиш отеллари, билимларини ошириш мақсадида туристлар отелларида, бизнесменлар меҳмонхоналарида қўлланилади. Чунки, бундай меҳмонхоналар шаҳар бўйича экскурсияда бўлса, ўша ерда тушлик қилса, кечки овқатга отелга қайтиб келишади. Дам олиш отелларида эса, тушликни отел ўзида ўтказиб, кечки овқатни бошқа ресторан ва кафеларда ўтказишади.

Тўлиқ пансион таърифида (en pension, American plan) яшаш ва уч (тўрт) маҳалли овқатланиш ҳам режалаштирилади. Бу таъриф асосан курорт меҳмонхоналарида, регион хусусиятидан келиб чиқиб, яъни агар шу регионда овқатланиш тармоғи яхши ривожланмаган бўлса.

«Ҳаммаси киритилган» (All included) тарифи бўйича яшаш, кўп маротабали овқатланиш (овқатланиш жойини мижоз танлаши ҳам мумкин), барча (ёки кўп қисмли) кўнгил очар тадбирлар, барда шарбат бериш (импортлидан ташқари) ташкиллаштирилади. Бу тариф асосан курорт отелларида, қайсики тўлиқ изоляцияни ҳоҳловчилар учун ташкил этилади.

Юқорида тавсифлари келтирилган меҳмонхона тарифларидан, бошқа яна «биринчи баҳоси билан иккита» (Two for one), яъни

меҳмонга яшаш бепул бўлиши, аммо овқат пули, «Болалар бепул» (Children free), яъни болалар ага рота-онаси билан бирга яшаётган бўлса бепул бўлишини ташкил этилади.

Меҳмонхона таърифи қандай бўлишидан ташқари, улар тўлиқ олдиндан мижозларга тушунтириб берилиши керак. Айниқса, тарифда солиқлар ёки ҳар хил қўшимча тўловлар бор ёки йўқлигини олдиндан мижоз билиши керак.

Келтирилган барча манбалар тариф сиёсатига таъсир этади ва меҳмонхона юкланиш коэффицентини аниқлайди (occupancy rate) бу эса ўз ўрнида меҳмонхона рентабеллигини белгилайди.

Дунё бўйича янгидан-янги меҳмонхоналарнинг қурилиши билан уларнинг номерларини юкланиш коэффиценти пасайиб бораёпти (ўртача 60 %га тенг). Шунинг учун ҳам тариф сиёсатини тўғри олиб борилиши, янги-янги турларини топилиши самарали иш олиб бориш гарови ҳисобланади. Бу коэффицентнинг ўзгариб туриши, яъни мавсумда юқори мавсум бўлмаганда паст, шанба ва якшанбада иш кунига нисбатан паст, байрамда юқори бўлганда администрация турли хилдаги чора-тадбирлар қўллаши мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Кўп йиллик янги қурилган меҳмонхоналар тарифининг таҳлили айрим қуйидаги тавсифларни бердики, уларнинг қўлланилиши меҳмонхона корхонаси рентабеллигини ошириш мумкин. Буларга Е.Е.Филипповский, Л.В.Шмарева келтирган қуйидагилар киради:

1. Янги қурилган меҳмонхона ўз-ўзини белгиланган муддатларда қоплаши учун меҳмонхона баҳо қийматини номерлар сонига бўлинган нисбати, номерлар таърифидан минг баробаргача катта бўлиши керак. Бунда меҳмонхона юкланиш коэффиценти 75 %, банк кредитининг фоизи 12 дан ошмаслиги керак.

2. Меҳмонхона қурилиши учун қўлланилган ер баҳоси қўрилиш баҳосининг 20 %дан ошмаслиги керак.

3. Меҳмонхона майдонининг 50 %дан кўпи яшаш номерлар фонди ташкил этиши керак.

4. Меҳмонхонанинг бир ўринли номерининг минимал майдони 10 м², икки ўринлиси – 15 м² бўлиши керак.

Ҳозирги вақтда меҳмонхоналар (уч ва тўрт юлдузлиси) номерининг майдони 20-30 м², беш юлдузлисники – 40 м² ва ундан кўп. Номернинг геометрияси тўрт бурчакли (2x1) нисбатда, эни камида 3 м бўлиши мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

5. Номерлардаги кровотлар қаттиқроқ ва оёғсиз бўлиши (чунки йиғиштириш майдони камаяди) лозим.

6. Меҳмонхонадаги рестораннинг майдони, ҳар бир ўринга 1,5-1,8 м², барда 1,3 м², банкет залида 1 м² гача. Ресторан ошхонасининг майдони 0,9-1 м² ва унинг яrimi омборхоналар майдонига тўғри келади.

7. Администрация майдони ҳар номер сонига 0,3-0,5 м², омборхона юзаси – 1 м², ошхона, гардероб, душга ҳар бир номерга – 4 м². тўғри келади.

8. Уч юлдузли отелда ҳар 100 номерга тақрибан 80 хизматчи бўлиши, даражаси юқорисига янада унданкўп бўлиши талаб этилади.

9. Номер фондининг овқатланиш хизмати даромадига нисбати 70/20 (қўшимча яна 10 %)дан 40/60 нисбатда бўлиши мумкин.

10. Агар бир номер иккичисидан катта бўлса, албатта майдони ҳам 2-3 м² кўп бўлиши лозим, акс ҳолда миждоз буни сезмайди.

11. Отелларнинг оптимал размерига 100-230 номергача, айрим вақтда 400 гача ҳам бўлиши мумкин.

12. Меҳмонхона номерлар фондининг структураси, яъни нечта бир ўринли, икки ўринли ва люкс хоналарнинг бўлиши, унинг синфига, хилига ва бозор сегментига боғлиқ бўлади. Ҳозирги вақтда бир ўринли номерга икки ўринли кроват қўйилса мақсадга мувофиқ бўлади. Номерларнинг тарифини асосан санузеллар сарф ҳаражати ташкил этади. Бир ўринли номерга икки ўринли кроват қўйиб жуфтли миждозлар қўйилса, тариф 25 %га ошади. Ҳар бир меҳмонхонада қимматли бир ики номерларнинг бўлиши, даромади кам бўлса ҳам, меҳмонхона обрўйи учун хизмат қилади.

13. Меҳмонхона хавфсизлигини таъминлаш, миждозлар ўзларини хавфсиз сезишлари учун эшиклар мустаҳкам кўринишга эга бўлиши, занжирли, кўзли, мустаҳкам қулф бўлиши керак. Айниқса, замонавий электрон, механик ва магнитли қулф калитларни қўллаш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Ҳозирги вақтда ҳаводан ҳам ҳимояланган қулфлар мавжуд. Уларга «Смарт-карта», штрих кодли ёки перфорацияли карта, энг кўп тарқалган пластикли магнитли йўлли карталар мавжуд.

Юқори даражали отелларда турли хилдаги калитлар мавжуд. Уларга «Grand master Key» бир ёки икки нусхаларда (генерал директорда ва хавфсизлик хизмати бошлиғида) бу калит ёрдамида ҳоҳлаган қулфни очиш ва ёпиши мумкин бўлади. Худди шундай айрим қулфларни шундай ёпиши мумкинки, уни бошқа ҳеч қандай

калит очолмайди. Master Key – бош калит эса номер фонди бошлиғига бош мухандис, қабул қилиш бошлиғида бўлади. Бу калит ёрдамида бош калит ёпган қулфдан ташқари ҳаммасини очиши ва ёпиши мумкин.

4. Меҳмонхона бизнесида инвестицион стратегия

Ҳар қандай соҳа, тармоқ ёки корхонанинг ривожланишини ундаги беш «И»нинг, яъни инвестиция, инновация, инфратузилма, институт ва интеллектга боғлиқ.

Ҳозирги замон иқтисодиётининг жадал суръатларда ривожланиши учун беш «И», яъни: инвестиция, инновация, инфратузилма, институт ва интеллектнинг қўлланилиши ҳозирги вақт талаби бўлиб келмоқда.

Маълумки, инвестиция (лотинча, қуймок) кенг маънода келгусида купайтиришни мақсад қилиб капитал қўйишдан (кўчириладиган ва кўчмас мулк, турли молиявий воситалар, номоддий активлар ва х.к.) иборат бўлса, инновация янгиликни, амалиётга киритиш, яъни жамият талабидан келиб чиққан ва иқтисодий мазмунга эга бўлиш мақсадидаги ғоя, изланиш, нафақат ихтирони яратиш, балки амалиётни самарадорлигини ошириш учун барча янгиликларнинг киритилиши ҳисобланади. Бунга янги маҳсулот, янги технология, жараён ва ишлаб чиқаришни ташкил этиш фирмаси; янги бозор, молиявий инструментлар ва структуравий ташкил топишга мос ижтимоий-иқтисодий вазифаларни, янги бошқарув жараёни ва ечими, энг аввало, инсоннинг маънавий соҳасидаги янгиликларни яратиш ва тадбиқ этиш тушунилади.

Албатта, буларнинг ҳар қандай соҳада тадбиқини амалга оширишда инфратузилма (лотинча, қуйи тузилма, тузилиши) моддий ишлаб чиқариш соҳасининг барқарорлиги ва жамият ҳаёт фаолияти шароитини таъминлаш учун шу соҳадаги иншоот, бино, хизматлар системаси ва х.к беришга бўлиши лозим. Инфратузилманинг ишлаб чиқариш (йўллар, каналлар, омбор, портлар ва алоқа системаси ва х.к) ва ижтимоий (мактаб, касалхона, театр, стадионлар ва х.к) ёки уларнинг хўжалик комплекс соҳалари (транспорт, алоқа, таълим, соғлиқни сақлаш ва х.к) бирлигида кўриш мумкин. Инвестиция, инновация, инфратузилма мавжуд институтлар билан ўзаро боғлиқликда бўлади. Чунки. институт (лотинча, институтум) икки хил маънони билдиради. Биринчидан, низом, қоидалар ёки уларнинг

тўпланиши; иккинчидан, маҳкама, муассасаларни билдиради. Яъни, улар иқтисодий, маънавий, ҳуқуқий, ижтимоий ва бошқа соҳаларга бўлинади. Ижтимоий институтларга давлат, оила, гуруҳлар ва ҳ.к. киради. Шу ўринда маданият ҳам ижтимоий институт сифатида муҳим аҳамиятга эгалигини таъкидлаш лозим.

Навбатдаги «И»да, инсон интеллект, интеллектуал салоҳияти, фаолияти инобатга олинган. Агар биз инсоннинг ақл-идрокини, тафаккурини, билимини ва илмини, заковатини, қобилиятини ва ҳ.к. унинг интеллект, шулар ёрдамида, ижод этиш, маҳсулот яратиш (интеллектуал мулк) унинг интеллектуал фаолиятини кўрсатади.

Келтирилган «И»ларнинг ҳар бири ўз ўрни, моҳияти билан ҳар қандай соҳани ривожлантиришда улкан салоҳиятга эга. Аммо, соҳаларнинг ривожланишида (шу қаторда таълим, кадрлар тайёрлашда) уларнинг ҳар бирининг таъсири маълум даража касб этса, уларнинг бир бутун бирликдаги таъсирининг таҳлили соҳа ривожланиш юритувчи кучини янги-янги омилларини имкониятларини келтириб чиқаради. Мақсадга мувофиқ, интеллектнинг бошқа «И» лардан фарқи шундаки, у ҳам «И»ларга ҳам истеъмолчи ҳам барчасини яратувчиси ҳисобланади. Шундан келиб чиқган ҳолда, интеллектнинг ёки интелегенцияни тайёрлашда яъни, сервис соҳасида ўқимишли, ўйловли, юқори малакали кадрларни тайёрлашда «И»ларнинг таъсири ва салоҳиятини кўриб чиқиш долзарб масала ҳисобланади.

Мустақиллик йилларининг охириги ўн йилида ушбу «И»ларнинг хизматлар, хизмат кўрсатиш, сервис ва айниқса, туризм соҳаларига таъсирини оширишда ҳукуматимиз турли салоҳиятли чора-тадбирларни амалга ошириб келмоқда.

Бунга: Кадрлар тайёрлаш миллий дастури, Таълим қонуни ва «Ўзбекистон Республикаси 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтини ташкил этиш каби институциявий қарорлар мисол бўлади. Ушбу умумий ва алоҳида соҳалар бўйича (Ўзбектуризм, хизмат кўрсатиш, маиший хизмат ва ҳ.к.) қабул этилган барча чора-тадбирлар билан давлатимиз бош инвестор сифатида соҳа инфратузилмаси ва институтининг ислохотчиси бўлиб келмоқда. Бунинг натижасида давлат таълим стандартлари, ўқув режалари, ўқув дастурлари, моддий-техникавий базаси, амалиёт базаси ўқув-услубий таъминотини ва ҳ.к. бажарилди. Шу билан бирга соҳа амалиётида инфратузилма, институтлар

ривожлантириб борилмокда. Масалан, Самарқанднинг 2750 йиллик муносабати билан фақатгина Самарқанд шаҳар йўллар инфратузилмасига 40 млрд сўм, туристик иншоотлар учун ҳам 40 млрд сўм инвестициянинг давлат томонидан ажратилиб, қўлланилгани фикримизнинг тасдиғи ҳисобланади.

Сервис соҳаси кадрлар тайёрлашдаги инвестиция, инфратузилма, институтлар кўлами маъқул даражада бўлсада, аммо инновация, интеллектуал таъминланганлик нисбатан паст даражада. Шунинг учун ҳозирги вақтдаги энг замонавий янгиликларни, ихтироларни амалиётга тадбиқ этиш, ўқув услубий илмий тадқиқот жараёнига таниқли интеллект соҳиблари уларнинг инновацион ишларига жалб этилса, тайёрланаётган интеллект-кадрлар сифати оширилса соҳада киритилган инвестицияларнинг, яратилган ва қўлланилаётган инфратузилма ва институтларнинг самараси янада ошар эди. Масалан, инновацияда, замонавий илғор технологиялардан – нанотехнологияни амалиётда, синергетикани назарияда ҳамда амалиётда, ГАЛС–технологиясини инфратузилмада ва ҳ.к. қўлланилиши кадрларни ҳозирги вақт талаби бўйича тайёрлашни таъминлайди, пировардда иқтисодиётимизни кескин равишда ривожлантиради.

Умуман олганда, беш «И» ни ташкил этувчи инвестиция, инновация, инфратузилма, институт ва интеллект ўзаро беш юлдуз қирралари каби боғлиқликда ва доимо ўзгариб, янгиланиб туриши талаб этилади.

Сўнгги йилларда буларнинг ҳар бири алоҳида-алоҳида самарали қўлланилиб келиши иқтисодий соҳалари каби таълимда кадрлар тайёрлаш жараёнини ҳам ўзгартириб, унинг самарадорлигини ошираяпти. Аммо, сўнгги изланишлар шунини таъкидлаяптики, уларнинг самарадорлигини амалиётда янада ошириш учун «И»ларнинг соҳаларда биргаликдаги таъсирини ташкил этиш лозим. Бунда уларнинг ўзаро боғлиқлигини ўрганиш. Моделлаштириш ва оптимал даражаларини аниқлаш мунтазам равишда мониторингини олиб бориш соҳани янада ривожлантириб, «И»ларнинг қўлланиш самарасини ва имкониятларини оширади.

Инвестиция, инновация, инфратузилма, институт ва интеллектнинг бирор соҳада қўлланилиши тартиби ҳам, энг аввал шу соҳанинг қай даражада ривожланишига боғлиқ бўлади. Сервис соҳасида кадрлар тайёрлашда ҳозирги вақтда интеллект ва инновацияга алоҳида эътибор бериш, сўнг яна инвестиция,

инфратузилма, институт ўзгартирилиб борилса мақсадга мувофиқ «И»ларнинг қўлланиш самарасини янада оширади.

Сервис соҳаси юқори малакали кадрларни тайёрлашда «И»лар таркибидаги институтни ҳам ривожланишга алоҳида эътибор бериши зарур бўлади.

Ўзбекистонда ягона ҳисобланган хизматлар кўрсатиш институти сифатида сервис соҳаси барча шарт-шароитлар янада яхшиланиб ривожлантирилиши зарур.

Бунинг учун сервис соҳаси қўшимча бакалаврият таълим йўналишлари (маиший хизмат, бозор сервиси, миллий ҳунармандчилик, халқаро туризмнинг таълим соҳалари ва ҳ.к.) очилиши зарур. Шу билан бирга сервис, туризм мутахассисликлари бўйича магистратура, аспирантура, докторантура ва яқин келажакда ихтисослашган илмий кенгаш ташкил этилиши керак. Институтда халқаро ташқи алоқаларнинг кучайтирилиши, битирувчи талабаларнинг илғор чет эл институтларида амалиёт ўташлари, профессор-ўқитувчиларнинг малакаларини ошириш, қайта тайёрлаш ишларини жадаллаштириш керак бўлади. Ўқув соҳасига талабалар ўқиш жараёнини хизмат кўрсатиш корхоналарининг ишлаш мавсуми билан мослаштириш, ўқитиш жараёнини интеграциясини амалга ошириш керак.

Агар юқорида айтилганлар институтнинг номоддий томонлари бўлса, моддий томондан яқин ўн йилларда катта инвестиция киритиб, ўқув хоналарини замон талаби даражасида такомиллаштириш зарур. Бундан талабаларнинг ўқув жараёни кўпроқ амалий иш билан биргаликда олиб бориши талаб этилади. Бунинг учун энг аввал ўқув амалиёт корхона марказларни ташкил этиш керак. Масалан, сервис (туризм ва меҳмонхонаси)да алоҳида барча талабларга жавоб берадиган минимеҳмонхона бўлиши, сервис (аҳоли ва туристларни овқатлантириш) бўйича ресторан ёки ошхона ва ҳ.к. ташкил этиш ва ўқув жараёнида максимал даражада қўллаш зарур. Бунинг учун барча «И»лардан тўғри фойдаланиш ишимизнинг самарадорлигини оширади ва имкониятларимиз кўламини кенгайтиради.

Умуман олганда, ҳар қандай соҳани ривожлантириш инвестиция, инновация, инфратузилма, институт ва интеллектнинг ўз вақтида мақсадли, меъёрида қўлланилиши келажакдаги муваффақиятлар гарови бўлиб хизмат қилади.

Юқорида кўрсатилган барча омиллардан меҳмонхона ҳўжалигидаги бизнесда инвестицион стратегия муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхона бизнесининг ривожланишида ҳам инвестиция қисқа ёки узоқ муддатли бўлиши мумкин. Қўлланиладиган инвестициялар, уларнинг турлари, инвестицион лойиҳанинг баҳоси, лойиҳаларнинг чегараланганлиги, ундаги таваккалчилик даражаси ва бошқа омиллар билан фарқланади.

Инвестицияларни белгиловчи омилларнинг турлилигидан қатъий назар, уларни асосан уч хилга бўлиш мумкин: 1. Меҳмонхонанинг мавжуд моддий техник базасини янгилаш (бунга замонавий бронлаш системасини, салқинловчи жиҳозларни, санитария техникавий воситаларни ва ҳ.к. янгилаш киради); 2. Меҳмонхона хўжалиги хизмати ва савдоси ҳажмини кўпайтириш; 3. Янги фаолият турларининг тадбиқини (меҳмонхона индустриясига, бозорига хизматлар кўрсатиш, маҳсулот ишлаб чиқариш ва бошқалар билан кириш) ошириш учун бўлиши мумкин.

Инвестициянинг нимага мўлжалланиши ва қанча миқдорда бўлиши билан уларнинг жавобгарлик даражаси ҳам турлича бўлади.

Агар меҳмонхона ишлаб чиқариш қувватини кўпайтиришга мўлжалланган бўлса, бу масала тезликда ҳам бўлиши, агар инвестиция меҳмонхона фаолиятини янгилашга мўлжалланган бўлса, унда ташкилотнинг меҳмонхоналар индустриясидаги ўрнининг ўзгариши, қўшимча ҳажмда материаллар, меҳнат ва молиявий ресурсларнинг бўлишини талаб этади. Худди шунингдек, кам ёки кўп миқдорда бўлиши ҳам уларнинг тадбиқини осонлаштириши ёки қийинлаштириши мумкин.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам меҳмонхона хўжалигининг чуқур аналитик иқтисодий таҳлилини ўтказиш зарур бўлади.

Ҳозирги бозор иқтисодиёти даврида инвестиция лойиҳаларини танлашда турли хилдаги методлар қўлланилади. Уларда икки гуруҳдаги критерийлар: (учебных) дисконтлаш асосида баҳолаш ва ҳисоблаш асосидаги баҳолашга бўлинади. Уларнинг гуруҳланиши расм-8.1 даги схемада келтирилган.



Расм-8.1. МТК ташкилотлари инвестицион лойиҳаларини баҳолаш критерийси.

Меҳмонхона бизнеси бошқа бизнеслардан фарқли нафақат фойда олиш соҳаси, балки қимматли қоғоз олиш, банкда пул қўйиш ва бошқалардан қулай капитал қўйиш ҳам ҳисобланади. Унга киритилган инвестиция жуда кам вақтда банкрот бўлиши ёки кам фойда олиши мумкин.

Меҳмонхоналар бизнесидаги инвестициялар стратегияси турли хусусиятлари билан бошқалардан фарқ қилади. Буларга меҳмонхонанинг тадбиркорларга сотилиши, ижарага берилиши ёки унинг бошқарувини берилиши, хўжалик фаолиятини олиб боришда капитал сарф ҳаражатларни бошқаруви ва назорати, молиявий, маркетинг режасини тасдиқланиши, ходимларнинг лавозимларини ўзгаришини олиб борилишига қўшилиши ва бошқалар инвестицияга жуда қулай шароит яратаяди.

Ҳозирги вақтда мавжуд меҳмонхоналарнинг учдан бир қисми франшиз муносабатларда (1907 йилдан бошланган) самарали фаолият

олиб бормоқда. Бунда меҳмонхона эгаси дунёга танилган, ҳамма жиҳатдан обрўга эга бўлган меҳмонхоналар франшизини сотиб олади ва уни ўзи бошқаради. Бу муносабатда франшиз олувчи франшиз берувчининг номини, фирма идиш-товоқ, кийими, чойшаблари, сарф моддийларини, турли хизматларга инструкциялар ва ҳ.к. қўллаш мумкин бўлади.

Бундан ташқари, франшиз берувчи, франшиз олувчига қўшимча хизматлар кўрсатади, яъни янги отел қуриш учун молия манбаларини топиш, замонавий кадрлар билан таъминлашга, менежерларни ўқитиш, марказлашган тизимда меҳмонхона кунлик сарфланадиган материаллар билан таъминлаш ва бошқалар. Албатта, булар маълум миқдордаги тўлов асосида олиб борилади.

Масалан, ҳозирги вақтда бу занжирга кириш учун 25000-75000 АҚШ доллари ёки ҳар бир номердан 250-300 АҚШ доллари чегарасида тўланади. Кўп ҳолатда номер фонди даромадининг 4 % тўлаш ёки буни роялти деб аталади. Марказлашган реклама учун 1-3 % янги даромаддан, бронлаш учун номер фондининг 1 % ва ҳ.к.

Амалиётдан шу маълумки, ҳатто умумий даромаднинг 15 % сарфланганда ҳам бундай муносабат самарали бўлар экан.

Худди шунингдек, меҳмонхона эгалари, франшиз сотиб олиб, бошқарувини шу франшиз берувчи компанияга берадилар ёки ижарага ҳам бериши мумкин бўлади.

Умуман олганда, меҳмонхона бизнесида инвестицияни киритиш, ундаги инновация, инфратузилма, институт ва ундаги интеллектуал салоҳият таҳлили олиб борилса мақсадга мувофиқ бўлар эди.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарда мижозлар қандай категорияларга бўлинади?
2. Меҳмонхоналарда асосий хизматлардан ташқари яна қандай хизматлар кўрсатилади?
3. Супер хизмат деганда нимани тушунасиш?
4. Меҳмонхонанинг иқтисодиётига қандай омиллар таъсир этади?
5. Меҳмонхона тарифи нима?
6. Тарифни ҳисоблашда қандай формуладан фойдаланилади?
7. Европа ва континентал режа деганда нимани тушунасиш?

8. Меҳмонхона рентабеллигини оширишда қандай омилларга эътибор берилади?
9. Беш «И» деганда нимани тушунасиз ва уларга таъриф беринг?

Мавзу 9. Меҳмонхоналар хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш. Меҳмонхоналар бошқаруви

Дарсинг мақсади: Меҳмонхона хўжалигида сервис хизматлар таркиби, махсуслиги, бошқарув системаси, ундаги менежмент асослари ҳақида маълумот бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонхона хўжалигидаги сервис хизмати ва унинг махсуслиги
2. Меҳмонхона бошқарув структураси
3. Туркомплекслардаги хавфсизлик, техникавий менежмент тушунчаси

Таянч иборалар: бронлаш, бизнес-марказ, фитнес-марказ, тиббиёт, «Resepstion», Front office, клерклар, late arrival, overbooking, farm out, стандарт, хавфсизлик, овқатланиш хизмати, бошқарув структураси, Room service, консьерж, швейцар, паж, телефон операторлари, иерархик структура, ташқи ва ички муҳит.

1. Меҳмонхона хўжалигидаги сервис хизмати ва унинг махсуслиги

Меҳмонхона хўжалиги ўзининг сервис хизмат кўрсатиш турлари бўйича турли даражада бўлсада, лекин барча меҳмонхоналарда асосан: қабул қилиш ва жойлаштириш, савдо хўжалик ишлари, муҳандислик, хавфсизлик, сотиб олиш, овқатланиш ва бошқа сервис хизматлари йўлга қўйилади. Албатта, меҳмонхона тури, қуввати, даражасига қараб бундай хизматлар турини камайитирилиши ёки кенгайтирилиши мумкин. Масалан, бронлаш хизмати алоҳида бўлиши ёки коммерция ишлари билан қўшилиши, харид қилиш хизмати молиявий хизмат билан, банкет хизмати овқатланиш хизмати билан бўлиши мумкин.

Меҳмонхона даражасига қараб янги хизмат турлари: бизнес-марказ, фитнес-марказ, тиббиёт, дам олиш ва бошқа сервис хизматларини ташкил этилади.

Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизмати инглиз тилида «Reception» деб аталади ва меҳмонхона команда пункти ҳисобланган Front office таркибида бўлиб, меҳмонхона юзи, меҳмонларнинг меҳмонхона билан танишиши ва улар билан хайрлашиш жойи ҳисобланади. Унинг таркибида консьержа, швейцарлар, багаж ташувчилар, пажлар, телефон операторлари, меҳмонхоналар билан ишлаш менеджери, кассир ва кўп ҳолда бронлаш хизмати киради.

Бундай сервис хизматидан клерklar (меҳмон кутувчилар) яхши психолог бўлиб, меҳмонлар билан тез тил топиши, уни ўрганиши (масалан, меҳмон жимжитликни хуш кўрадимиз ёки кўнгил очар ишларними) лозим бўлади.

Қабул хизмат кўрсатишда ходимлар меҳмонхона ҳақида барча маълумотларни (номерларнинг тавсифини, камчилиги ва яхши томонларини, барча хизмат кўрсатиш жойларини ва уларнинг ишлаш режимини) шаҳардаги диққатга сазовар жойларни, уларга бориш йўллари, транспортларнинг юриш жадвалини, театр, музейлар ва ҳ.к. билиши лозим.

Қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизматининг асосий вазифаси келган меҳмонларни қайд қилиш, номерларга бўлиш, уларни жойлаштириш, мижозларни кетишини белгилаш ва яна турли қўшимча хизматлар кўрсатиш ҳисобланади. Бундай хизмат кўрсатиш кеча-кундуз иш режимида ишлайди. Кечки сменада ишчилар сони кундузгига нисбатан бир мунча оз бўлиши мумкин.

Front office да мижозлар ҳақида маълумотлар (уларнинг нимани яхши кўриши, туғилган кунлари) йиғилади ва сақланади. Шу билан бирга улар ўзларининг сервис бўйича ҳамкорлари (экскурсион бюролар, автомобил ижара фирмалари, туристик агентлиги ва ҳ.к.) билан мунтазам алоқада бўлади.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида бронлаш ҳам муҳим ҳисобланади. Чунки, бунда турли алоқа воситалари ёрдамида (электрон почта, факс, телефон, телекс) номер фондига бюртмалар келиб тушади ва компьютерда ёки журналда уларнинг фамилияси, манзили, неча киши эканлиги, қанақа номер бўлиши, муддати ва тўлов кафолати ким томонидан тўланиши (махсус тилаклари) ёзилиб борилади. Ҳар бир бюртмага алоҳида номер берилади. Бундай

маълумотлар олингандан сўнг, бўлажак мижоз ҳақида таҳлил олиб борилади. Унинг олдин шу меҳмонхонада яшагани, йўқми ва у ҳақидаги маълумотлар кўздан кечирилади. Агар бюртма кўп номерга бўлса, бунинг учун алоҳида шуғулланадиган ходим тайинланади.

Меҳмонхонада бўш номерлар борлиги ҳақида мижозларга албатта, жавоб берилади ва брони тасдиқланади. Бунда жойлашиш куни, номер типи, яшаш муддати, буюртма номери кўрсатилади. Агар яшаш муддати кўрсатилмаса, унда номер фақат бир кунга бронланади. Мижоз меҳмонхонага соат 18 гача келиши керак, агар кеч келадиган бўлса, у ҳақда олдиндан хабар бериши керак. Умуман олганда, бюртма, бу ёзма контракт ҳисобланади.

Мижозларнинг брони бекор қилишлари яшаш муддатидан 48 соат олдин хабар берилиши сўралади. Амалиётдан шу маълумки мижозларнинг 10 % брони бекор қилишади, 5 % айtilган вақтда келмайди. Шунинг учун меҳмонхоналар керагидан 10 % кўпроқ брон берилади. Бундай ҳолатлар меҳмонхона администрацияси томонидан мижознинг томонига ҳал этилади.

Чет эл меҳмонхоналарида бундай вазиятлар: бронни тасдиқлаш – confirmation, кеч келиши ҳақида белгилаш – late arrival, қайта бронлаш – overbooking, меҳмонхонанинг ўз ҳисобидан бошқа меҳмонхоналардан жой топиб бериши – farm out, маълумотларни хўжалик хизмати маълумотлари билан таққослаш – housekeeping айтилади.

Қабул қилишда бронлаш усули икки томон: меҳмонхона ва мижоз ўртасида қулай бўлган муносабат ҳисобланади. Бунда меҳмонхона ўзининг иш фаолиятини олдиндан режалаштирса, мижозлар ортиқча оворагарчиликдан ҳоли бўлишади.

Меҳмонларнинг келиши билан рўйхатга олиш ишлари олиб бориладиги, бунда меҳмоннинг меҳмонхонада яшаши учун қонуний ҳужжатлар: қайд этиш карточкаси тузилиб, икки томондан имзоланади, яъни шу билан меҳмонхона ва мижоз ўртасида шартнома тузилади. Бу ҳақидаги маълумот кассирга узатилиб, меҳмонга меҳмонхона визиткаси берилади. Шундан сўнг меҳмонни хонасига жойлаштирилади.

Меҳмоннинг меҳмонхонадан кетиши вақтида, у меҳмонхона рўйхатидан чиқарилади. Бу ҳақда меҳмонхонанинг барча хизмат кўрсатувчиларига хабар берилади.

Меҳмонхона хўжалик хизмати, меҳмонхонанинг ва унинг номерлари тозалигига жавоб беради. Меҳмонхона хоналарини

тозалаш бўйича махсус кўрсатма ишлаб чиқарилиши керак. Уни бажарувчи меҳмонхона ходималари бунга қатъиян амал қилишади.

Бу кўрсатма қисқача қуйидагича бўлиши мумкин: 1) номерни эшигини очишдан олдин 3 марта таққиллатиши ва унда ҳеч ким йўқлигига ишонч ҳосил қилгандан сўнг номер эшигини очиш керак; 2) деразани очиб ахлатни йиғиш керак; 3) кўрпани олиш, кир чойшабни йиғиш, тозасига алмаштириш ва қўлни ювиш керак; 4) идишларни ювиш, тўнкариб қўйиб устига сочикни ёйиш лозим; 5) санузелни тозалаш керак. Бунда тоза сиртдан кирига йўналиш лозим; 6) деразани ёпиб тепадан пастга қараб чангларни тозалаш керак; 7) полни тозалаш: олдин супурилади, сўнг чангютгич билан тозаланади.

Хўжалик хизмати мажбуриятига номерларни тозалашдан бошқа холлар, коридорлар, ресторан биносини ҳам тозалаш-йиғиш ишлари юклатилади.

Меҳмонхоналарда тозалашда икки стандарт: кунлик нормал тозалаш-йиғиштириш ва эътиборли ёки нуфузли, яъни чанг кунига икки маротаба тозаланади. Бундан ташқари, меҳмонхонада мавсумий тозалаш-йиғиштириш ҳам мумкин. Бунда деворлар ювилади, мебеллар тозаланади, кичик таъмирланади, айрим номерларни таъмирлашга қўйилади.

Барча тозалаш ишлари меҳмонхона имиджини кўтаришдан, бошқа томондан яна миждоз саломатлигига ғамхўрликни оширади, мебеллар, гиламлар умрини узайтиради.

Кўпгина меҳмонхоналарда хўжалик ишларига кирювиш ва ёддан чиқариб қолган нарсалар бюроси ҳам киради. Меҳмонхонада ёддан чиқариб қолдирилган нарсалар узоғи билан уч ой муддатда сақланади.

Меҳмонхонадаги мухандислик хизмати барча мавжуд мухандислик жиҳозлари ҳисобланган: тез ҳаракатли лифтлар, кондиционлаш, иситиш, сув таъминоти, канализация системаси, электр (катта қувватдаги) ва газли ошхона жиҳозлари, кабелли телевидение, компьютерлар ва ҳ.к. мунтазам ишлатилишига жавобгар ҳисобланади.

Кўп ҳолда бу хизмат ходимларини ўриндошлик сифатида ишга олиниб фойдаланилади.

Мухандислик жиҳозлари хизматига бундан бошқа гиламлар, мебелларни таъмирлаш, номерларни кичик таъмирлаш ҳам киради.

Мухандислик хизматининг асосий вазифаларидан бири. Бу меҳмонхона ёнгин хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Чунки,

ёнғин жуда кўп тарқалган техноген хусусиятли вазият ҳисобланадики, унинг бўлиши меҳмонхона иш фаолиятини издан чиқаради. Унинг асосий сабаблари чекувчилар, ошхона ва номерлардаги электр жиҳозларнинг носозлиги, каминлардан нотўғри фойдаланиши, ахлатларнинг ёндирилиши ҳисобланади.

Меҳмонхоналар хавфсизлик хизмати, меҳмонларни ҳимоялаш, меҳмонхона моддий бойлигини турли жиноятлардан ҳимоялаш вазифасини бажаради. Бу борадаги ишлар тўғри йўлга қўйилмаса меҳмонхона қийин ҳолатга тушиши ва ўзининг имиджини йўқотиши мумкин. Масалан, 1974 йили америкалик эстрада хонандаси Кони Френсиз беш юлдузли меҳмонхонада зўрланганлиги ва кейинги судлашишдан сўнг отел 1,5 млн. доллар тўлаган.

Кўп ҳолда, меҳмонларнинг ўзлари ҳам номернинг сочиғини, чойшабини ёки сувинер жойида кулдонини олиб кетишади. Бундай меҳмонларни меҳмонхона администрацияси қора рўйхатга олиб, келгусида назорат ишларини олиб боради. Худди шундай, бундай рўйхатга профессионал арзқилувчиларни ҳам киритишади.

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифаси ножўя ишларни ахтариш, сўров эмас, балки олдини олиш ҳисобланади. Улар сўров ўтказиши, тинтув ва бошқа ҳаракатлар қилишга ҳақли эмас. Бу хизмат ходимлари бошқа хизматлар билан айниқса, молиявий департамент ва персонал бўлими ҳамда маҳаллий ички ишлар бўлими билан ҳамкорликда бўлиши керак.

Хавфсизлик хизмат ходимлари меҳмонхонани хавфсизлигини ошириш бўйича лойиҳа – дастур ишлаб чиқиб, меҳмонхона директори томонидан тасдиқланиб иш фаолиятида қўллаб боришлари лозим. Бу хизматнинг албатта, меҳмонхонада ўзининг алоҳида хонаси, гардероби ва ҳужжатлар сақлаш хонаси бўлиши керак.

Хавфсизлик хизматининг функцияси турли хил бўлиб, унда хоналарни текшириб туриш, айниқса кечки вақтда номерлар эшикларнинг очиқ қолмаслигини, хизмат кириш эшигини назорати, меҳмонхона бошлиқларини, инкассани ҳимояси, калитларни назорати, ходимларнинг шахсий қўллашларига берилган моддий бойликларини сақланишини назорати, эвакуация вақтида тартибни ўйлаб моддий бойликни сақлаш ва ҳ.к. функцияларни бажаради. Вақти-вақти билан меҳмонхона администрациясига ҳисобот бериб боради.

Меҳмонхонанинг харид қилиш бўлимининг функциясига, меҳмонхона керакли товрларни талаб даражасидаги сифатда, ўз вақтида келишган нархда олиш ҳисобланади.

Меҳмонхона фаолиятини юргизишда мунтазам равишда керак бўладиган товарлар қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

1. Маҳсулотлар.
2. Ичимликлар.
3. Жиҳозлар ва мебеллар, идиш-товоқ, чойшаблар.
4. Сарф моддийлари (асосан номерларни ва жамоавий хоналарни тозалашда керакли материллар).

Бу товарларни олишда бўлим менеджерлари: мол етказувчининг репутациясига (обрў-эътиборига), товарларнинг баҳоси ва сифатига, оладиган партиянинг ҳажми, тўлов шартига (яхшиси кредитга, олдиндан тўловсиз), олинган товарларга сервисли хизмат кўрсатилишига ва етказиб бериш баҳоси ва етказувчининг узоқ яқинлигига эътибор бериш зарур.

Юқорида келтирилган меҳмонхона асосий хизматларидан яна бири бу **овқатлантириш хизмати ҳисобланади.**

Меҳмонхона овқатлантириш хизмати, асосан шу меҳмонхона таркибидаги овқатланиш корхонаси (ресторан, кафе, ошхона, буфет, бар ва ҳ.к.) томонидан бажарилади. Унинг асосий вазифаси меҳмонларни ўз вақтида қулай, сифатли, ақл даражасидаги нархда юқори сервис даражасида овқатлантириш ҳисобланади. Бунда овқатларнинг тайёрлаш муддати, санитария нормалари талабига жавоб бериши, ишлаб чиқариш сарф-ҳаражати камайтириш, мижозлар талабини юқори қўйиш, бошқалар билан рақобатда бўлиш лозим бўлади.

Овқатлантириш хизматида овқатлантириш корхонасининг қаерда жойлашганлиги, меню (таомнома)нинг ўлчами, сервис хили, овқатланиш жойи дизайни, озиқ-овқат маҳсулотлари харид қилиш ва уни сақлаш спецификацияси, ошхона, банкет хизмати, номерларга овқатлантириш хизматининг йўлга қўйилганлиги, овқатланиш корхонасининг ишлаш режими, алкоголь ичимликларининг турлилиги, овқатдан заҳарланишнинг олдини олиш, санитария-гигиена талабларига жавоб бериш, техника хавфсизлиги ва ҳ.к. ҳам муҳим ўрин эгаллайди.

2. Меҳмонхона бошқарув структураси

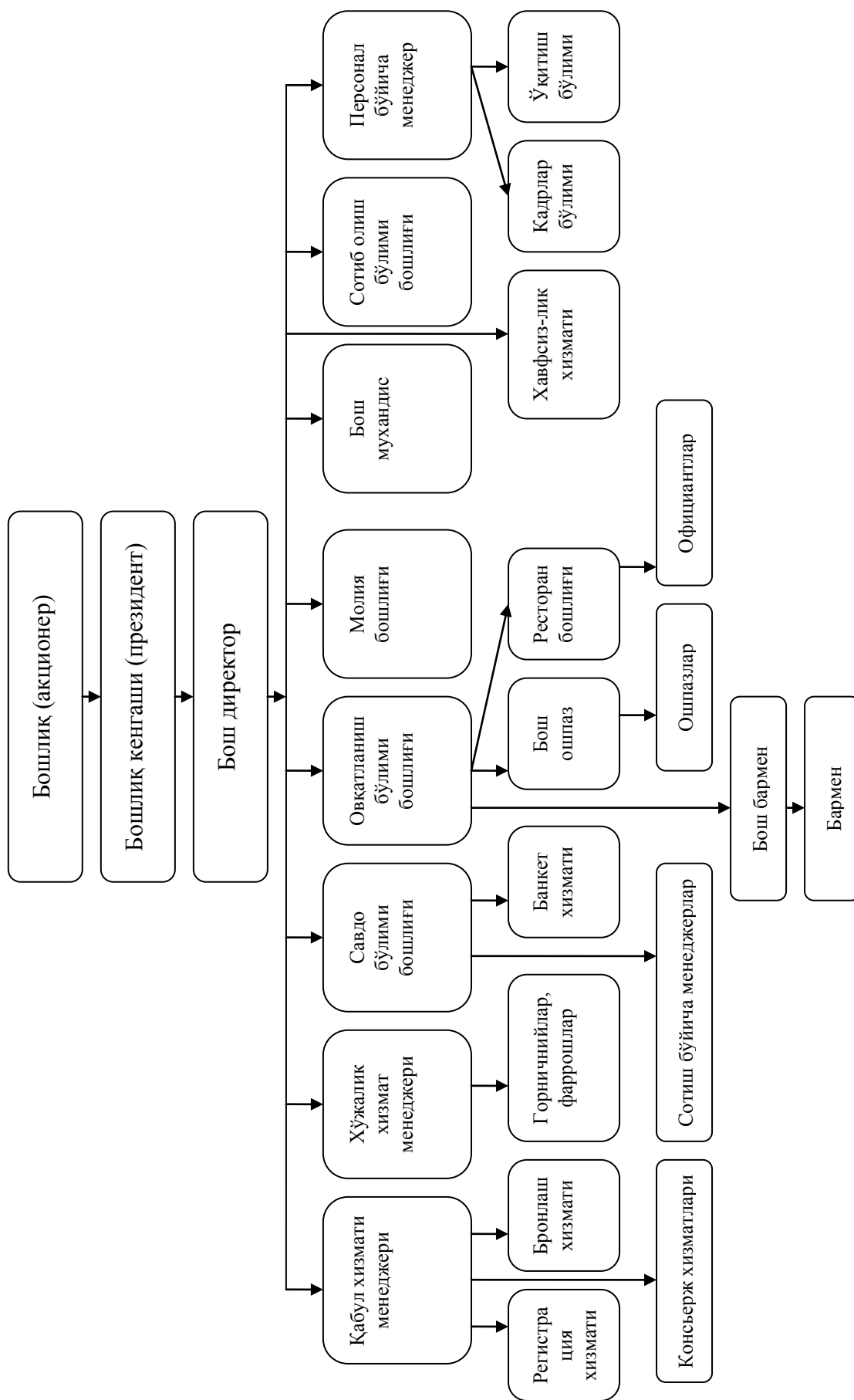
Барча корхоналар каби, меҳмонхоналар ҳам мамлакатнинг бир бутун инфратузилмаси таркибида бўлиб, турли тизимли бошқарувга эга бўлсада улар мамлакат тизимидаги ўрни расм-9.1 да келтирилган.

Меҳмонхоналарнинг мамлакатдаги бошқарув структураси шуни кўрсатаптики, бошқарув асосан макродаражада, яъни президент, олий мажлис, Вазирлар Маҳкамаси ва тармоқ вазирликлари, марказий иқтисодий идоралар миқёсида, ҳамда микродаражада меҳмонхоналар, туристик компаниялар ва бошқалар.

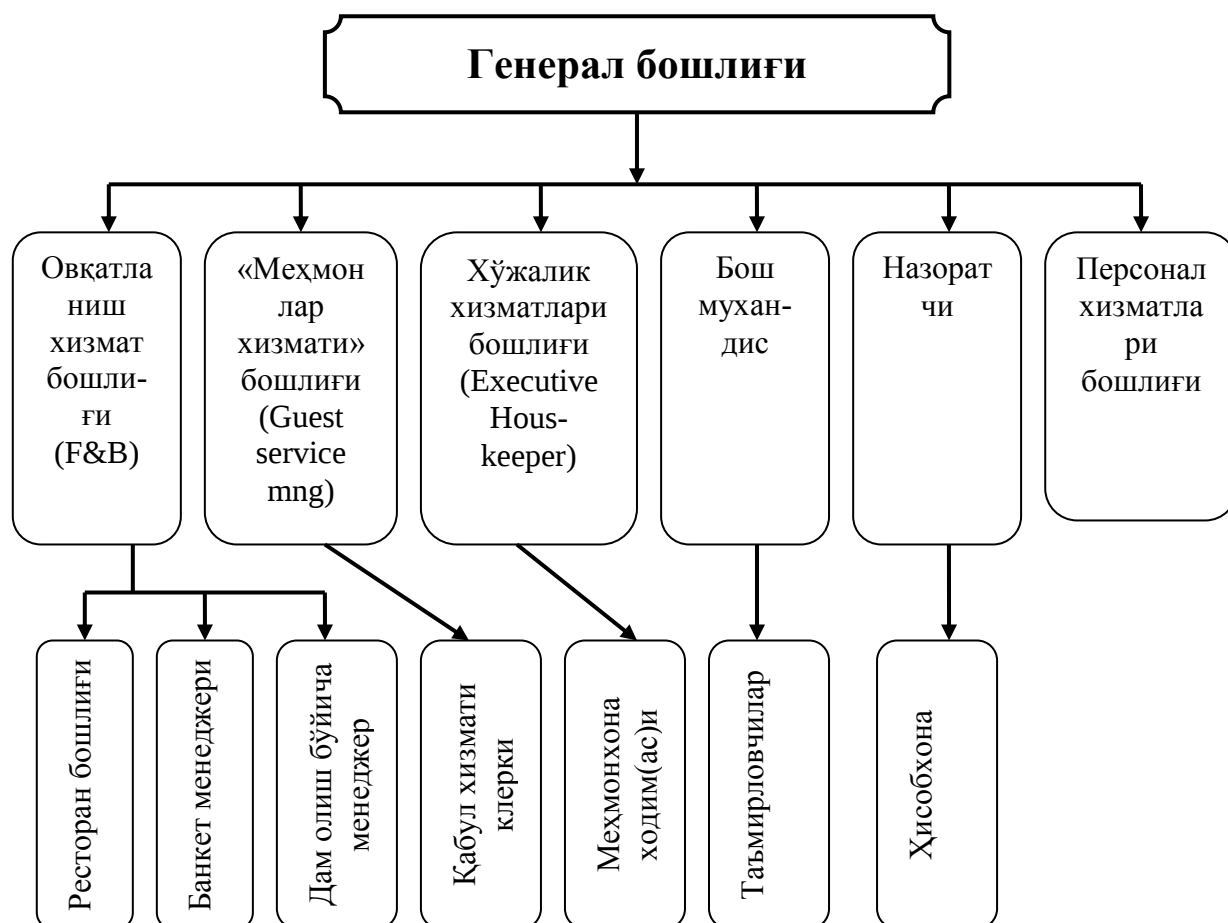


Расм-9.1. Меҳмонхоналар бошқарув структураси

Агар биз юқорида келтирилган бошқарув структурасини меҳмонхона ташқи бошқаруви деб билсак, унда меҳмонхона хўжалигининг ички бошқарув структураси катта қувватли меҳмонхона мисолида расм-9.2 да ва унча катта бўлмаган меҳмонхоналар расм-9.3 да келтирилган.



Расм—9.2. Катта қувватли меҳмонхона бошқарув структураси



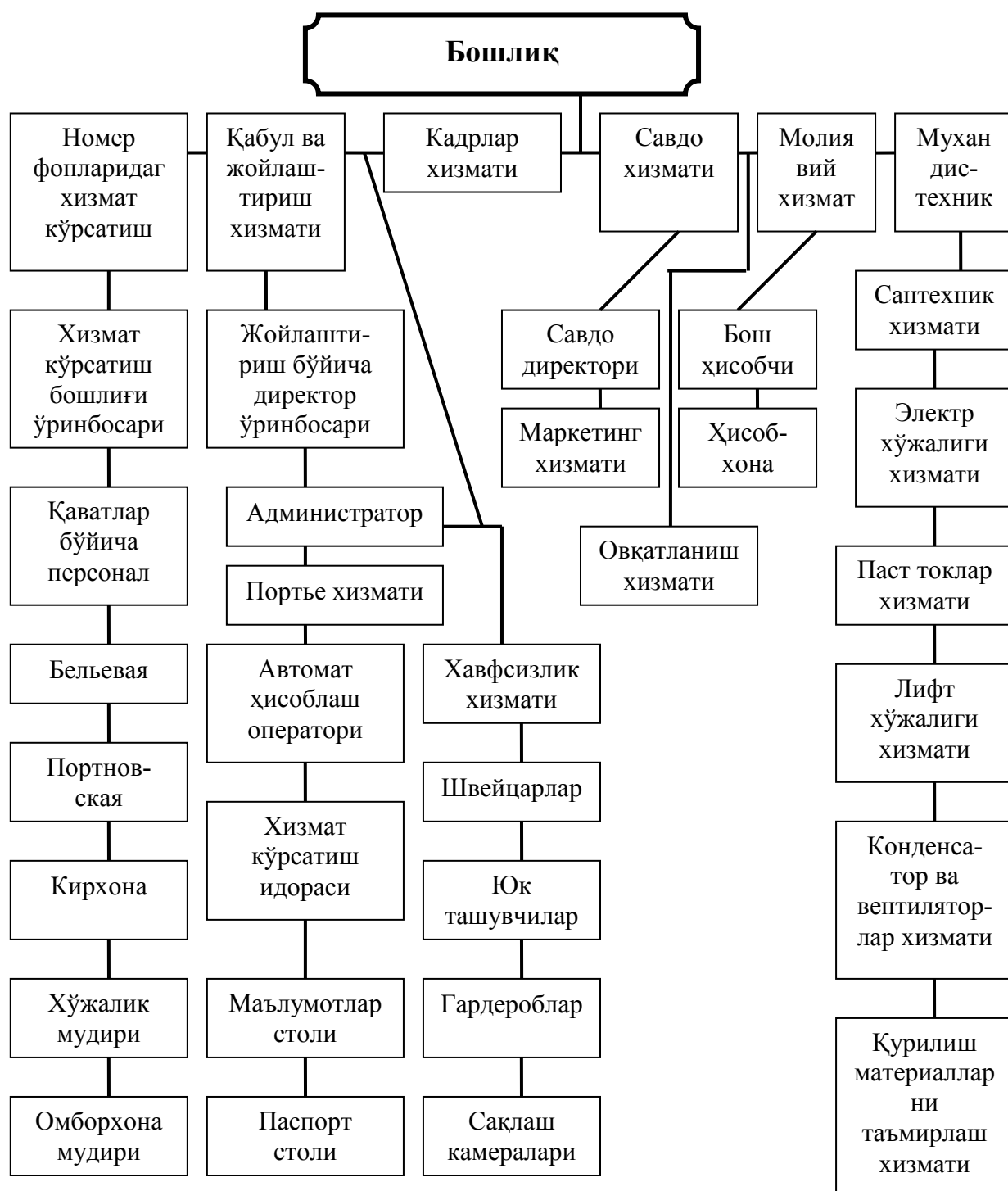
Расм-9.3. Катта бўлмаган меҳмонхоналар бошқарув структураси.

Албатта, меҳмонхона ташқи бошқарувида бозор иқтисодиёти шароитида турли хилдаги ассоциациялар, иттифоқлар, компаниялар ва бирлашмалар, концернлар, консорциумлар, қўшма корхоналар ташкил этилиши ва меҳмонхона шулар таркибида бўлиши мумкин.

Расм-9.4 да меҳмонхоналар тахминий бошқарув структураси келтирилган.

Агар Президент, Олий мажлис, Вазирлар Маҳкамаси бошқарув сиёсатни стратегиясини белгилаб берсалар, қуйи звенолар макро-, микродаражада уни бажарилишини таъминлайдилар.

Мавжуд бошқарув структурасидаги марказий иқтисодий идораларнинг аҳамияти катта ўрин эгаллайди. Улар ёрдамида соҳанинг ривожланиш давлат дастурлари тузилади, халқаро келишувларга таклифлар тайёрлайди, соҳа инвестицияси, инновацияси ривожланишига раҳбарлик қилади. Шу билан бирга валюта-кредит сиёсатини олиб боришни, тўлов балансини ташкил этишда, марказий валюта ресурслардан фойдаланишга кўмаклашади.



Расм-9.4. Меҳмонхона бошқарувининг тахминий схемаси.

Иқтисодий таъсир ричаглардан ташқари, юқорида кўрсатилган структуралар административ ҳокимият бошқаруви ҳам олиб

бориладики, бунга биринчи навбатда меҳмондорчилик ташкилотларини лицензиялаш ва сертификациялаш киради.

Халқаро лицензиялаш ҳар 3 йилда ўзгартирилиб борилади. Сертификациялаш ихтиёрий ва мажбурий бўлади. Лекин ҳозирги вақтда ўз-ўзини реклама қилишнинг энг муқобил йўли бу сертификациялаш ҳисобланади. Маълумки, хизмат ёки маҳсулот сертификацияси, бу маҳсулот ёки хизматнинг ўрнатилган талабларга мос келиш фаолияти ҳисобланади. Унинг мос келишига ишлаб чиқарувчи жавобгар бўлса, сотувчи сертификатнинг бор ёки йўқлигига жавоб беради.

Умуман олганда, ҳар қандай бошқарувнинг асосий мақсади миждозлар муаммосини ечишини топиш ва уларга қулай шароит яратиш, улар меҳнати ва ҳордиқ чиқариши шароитига ғамхўрлик қилиш, турли хилдаги хизмат ва маҳсулотлар ишлаб чиқариш, унинг сифатини таъминлаш ҳисобланади.

Меҳмонхоналар ички бошқарув структураси ҳам унинг қувватига, турига боғлиқ равишда турли лавозимлар бўлиши ёки уларнинг функциялари бирлаштирилиши, кенгайтирилиши мумкин. Масалан, истироҳат отелларида алоҳида «дам олиш директори» бўлиши мумкин. Буюк Британия отелларининг хусусиятига кўра, қабул қилиш хизмати (Front office) хўжалик хизматлари директорига бўйсиндирилган, қабул қилиш хизматидаги айрим алоҳида бўлимлар катта ходимлар (масалан, катта телефонист, катта ташувчи, катта кассир, катта ахборот хизматчиси, катта бронлаш хизматчиси ва ҳ.к.) тайинланади.

Кичик меҳмонхоналар оддий бошқарув структурасига эга бўладики, унда кўпгина хизматлар гуруҳлаштирилиб ходимлар сони минимал даражада келтирилади. Лекин асосий бўлимларни сақлашга ҳаракат қилинади.

Масалан, 100 номерни мотелда директорга қабул қилиш ва молия хизматининг тўрт клерки, хўжалик ишлар бошлиғи бўйсиндирилган. Хўжалик ишлари бошлиғига эса саккизта меҳмонхона ходимаси, тўққизта пажлар (bellman), айнан улар миждозлар автомобилини ҳам жойлаштиради, бундан ташқари, битта электрик электр ва сантехник ишларини бажаради.

Катта меҳмонхоналарда аксинча: генерал директорга учта ўринбосар: номерлар фонди, овқатланиш ва административ хизмат кўрсатиш бўйича. Номерлар фонди (front office) директорига, ўз ўрнида қабул қилиш хизмати, хўжалик хизмати (горничнийлар,

тозаловчилар, кирювгичлар, кимёвий тозалагичлар ва ҳ.к.) қарайди. Овқатланиш директориға ошхона, ресторан, барлар, банкет хизмати, номерларга хизмат кўрсатиш хизмати (Room service) қарайди. Администрация қисми директориға назоратчилар, маркетинг ва сотув бўлими менеджери, бош мухандис, хавфсизлик хизмати, ходимлар бўлими қарайди.

Турли мамлакатларда меҳмонхона хизматчилари турлича номланади. Қуйида биз чет эл отелларида ва ўзимидаги чет эл халқаларига кирган меҳмонхона хизматчиларини айримларини кўриб чиқамиз.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида клерклар, консьерж, швейцар, пажлар хизмат кўсатади.

Клерклар, меҳмонларни қабул қилишда кутиб олиб, улар билан мулоқотда бўлиб, расмийлаштириш, номерларга бўлиш, жойлаштириш, уларни меҳмонхонадан чиқариш ва турли бошқа ишларни бажаради. Улар ўз ўрнида яхши психолог бўлиб, бир дақиқада мижоз ҳоҳишини билиши, уни баҳолаши (масалан, тинчликни ёки кўнгил очишни ҳоҳлашини аниқлаши) лозим. Шунинг учун ўз иш ўрнидан лифтни кўриб туриши мумкин бўлиши керак. Бу билан меҳмонлар ва уларнинг юкларини қўшимча назоратини бажаради.

Меҳмонхонада театр ва музейларга чипталарни бронлаш, меҳмонларни аэропортда олиб келиш ва олиб бориш, улар учун автомобилларга буюртма бериш ва шунга ўхшаш ишларни **консьерж** бажаради. Шу билан бирга у меҳмонхона швейцари (dorman), юк ҳаммоллари (porter), пажлар (bellman) ва лифтерлар ишини ҳам мувофиқлаштиради. Меҳмонхонада бу ходимларининг иши оғир бўлмасада, лекин ўта муҳим ҳисобланади.

Меҳмонхона **швейцарлари** меҳмонларга пешвоз чиқиб кутиб олади, бунда эшикни очади, такси чақиради, меҳмон автомобилини жойлаштиришга раҳбарлик қилади, меҳмонлар юкларини туширишга ёрдам беради, юкларни кўриқлайди ва ҳаммолларга узатади, ҳаммоллар ўз ўрнида уларни номерларга олиб кетишади. Бундан бошқа, улар меҳмонларни мўлжал олишларига ёрдам беришлари лозим. Бунинг учун шаҳарни яхши билишлари керак бўлади.

Пажлар (bellman) меҳмонни номерга олиб боради, унинг қўл юкини кўтариб олиб боради. Номерларни тайёрлигини текширади, меҳмонларга номердаги жиҳозлардан фойдаланишни тушунтиради. Шу билан бирга номерларга корреспонденцияни тарқатади ва бошқа

ишларни ҳам бажаради. Пажлар меҳмонхона директорининг «кўзи» ва «қулоғи» бўлиши, барча кунлик воқеалар ҳақида хабар бериб бориши лозим.

Телефон операторлари – ёқимли товуш билан меҳмонларни алоқасини ўрнатиши, алоқа тўловини назоратини олиб бориши, меҳмонларни уйғотиш ва ҳ.к. ишларни бажаради.

Меҳмонхоналарнинг кўпчилигида мухандислик хизмати ходимларини тўла штатда сақлаш эҳтиёжи бўлмайди. Шунинг учун улар ўриндошлик сифатида иш олиб боришлари мумкин. Кўп ҳолда универсал ходимлар ишга олинади, улар асосан сантехника, электр жиҳозлари ва бошқа жиҳозлар ишларига хизмат кўрсатишади.

Хавфсизлик хизмати асосан 500 номерга 10 та, таркибида аёл хизматчи бўлиши тавсия этилади. Кўп ҳолда бу ишга олдин шу соҳаларда хизматда бўганлар олинади. Улар ўзини тутган, босиқ, ахлоқий мустаҳкам, тўғри инсонлар бўлиши керак. Уларнинг функциялари турлича бўлиши мумкин. Асосан хоналарни назоратини олиб боришлари бунда эшикларнинг ёпилган ёки ёпилмаганлигини текширишади. Улар бундан бошқа меҳмонлар нарсаларини йўқолишини олдини олишлари, барча воситалардан тўғри фойдаланишини ҳам назорат қилишлари лозим бўлади.

Меҳмонхона эҳтиёжини қондириш учун четдан нарсалар сотиб олиш хизмати, асосан узоқ муддатли контракт-шартномалари билан ва айрим ҳолларда тендер асосида ва бир мартали сотиб олиш ташкил этилади.

Узоқ муддатли контракт-шартномалар асосида олинган товарлар, моддийлар маълум чегирма билан арзон нархда олинади.

Меҳмонхонага улугуржи партияларда вино, қуввати юқори спиртли ичимликлар, пиво, сигарет маҳсулотлари ва гўшт олинади. Агар меҳмонхона бирор-бир меҳмонхоналар халқасида бўлса, унда марказлашган ҳолда шу халқа ёрдамида олинади.

Барча сотувлар қуйидаги тарзда бажарилади:

1. Олдин буюртма берилади. Бунда товарлар ўлчами, оғирлиги, қайси давлатдан эканлиги, миқдори ва олиш куни белгиланади.

2. Бўлим менеджери таъминловчиларнинг таклифларини (баҳо, мумкин бўлган чегирмаларни, тўлов формаси ва ҳ.к.) олиб, энг қулайини танлашади ва буюртма тайёрлашади.

3. Товарларнинг келиши накладной билан текширилади, яроксизларни қайтариш учун расмийлаштирилади.

4. Таъминловчидан ҳисоб-фактура келганда текширади, расмийлаштиради ва молия хизматига тўлаш учун юборади.

Меҳмонхона овқатланиш хизмати, оддий бўлмаган бизнес ҳисобланади. Унда доимо меҳмонхонада яшаш билан яхши овқат, яхши сервис ва қониқарли баҳо сиёсати бўлиши лозим.

Овқатланиш хизмати директори қўл остида бош ошпаз, овқатланиш хизмати назоратчиси, метрдотель, банкет менеджери, бош бармен, стюард бўлади.

Агар овқатланиш корхонаси озиқ-овқат маҳсулотларини ўзи оладиган бўлса, унда алоҳида таъминловчи ҳам бўлади. У барча маҳсулотларни, вино ва ичимликларни олиб келади. Агар меҳмонхонада овқатланиш корхонаси бир нечта бўлса, унда ҳар бирида бошлиқ ва ўзига яраша ходимлари бўлади.

Албатта, меҳмонхона овқатланиш хизматидаги корхона жойлашуви, унинг таомномасининг катталиги, сервисининг тури, дизайни, ошхонаси ва ҳ.к. бунда муҳим роль ўйнайди.

Шундай қилиб, биз аксарият меҳмонхоналардаги хизматларни ва бошқарув структурасини кўриб чиқдик.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона ва туризм бошқаруви таҳлили шуни кўрсатаптики, турли мамлакат ва меҳмонхоналарда ундаги яратилган муҳит ва шароитга қараб бошқарув структураси тури ҳам турлича бўлиши мумкин экан.

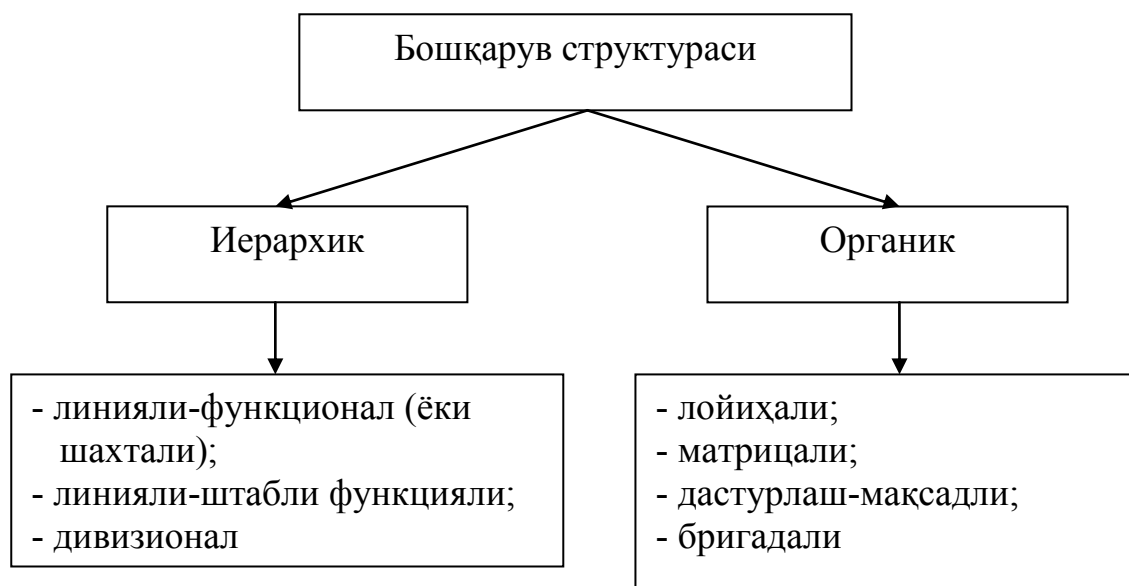
Бошқарув структурасининг умумий схемаси расм-9.5 да келтирилади.

Иерархик структура бошқарувида қуйи даража юқори даражага бўйсинади ва юқори даража қуйи даража назоратини олиб боради.

Органик структура бошқарувида ҳар бир ишчининг умумий натижа учун индивидуал жавобгарлиги асосида бажарилади.

Иерархик линияли-функционал бошқарув асосида «шахтали» принципи ётади, яъни ўзининг функциясига кўра бўлимлар ихтисослашади (маркетинг, ишлаб чиқариш, молия, ходимлар ва ҳ.к.). уларнинг ҳар бирида иерархик структура тузилади. Агар меҳмонхона ишлари ҳар вақт ўзгармай, кўп вақт бир зайлда бажарилса, ушбу структура яхши натижалар беради.

Линиялий-штабли бошқаруви ҳам линияли-функционалига ўхшаш, фақат бунда меҳнат бошқаруви штабли турли даражада тузилади.



Расм-9.5. Бошқарув структурасининг умумий схемаси.

Дивизионалли структурада эса марказий бошқарув билан марказлашмаган бошқарувни мувофиқлаштирилиши натижасидаги структурада олиб борилади. Бунда асосий ролни маҳсулот чиқарувчи бўлим раҳбарлари ўйнайди. Унда маҳсулот ихтисослиги, истеъмолчи ёки регионал ихтисосликда бўлиши мумкин.

Органик лойиҳали структурада янги соҳа очилаётганда, янги маҳсулот яратилишида қўлланилади. Асосий фарқи, шунга қараб вақтинчалик лойиҳа гуруҳи ташкил этилади.

Турли хилдаги лойиҳа гуруҳларини ишини мувофиқлаштиришда матрицали бошқарув структураси қўл келади.

Матрицали бошқарув структурасида бажарувчининг икки томонлама бўйсиниши ташкил этилади. Бир томондан функционал хизмат раҳбарига, иккинчидан лойиҳа раҳбарига бўйсинади.

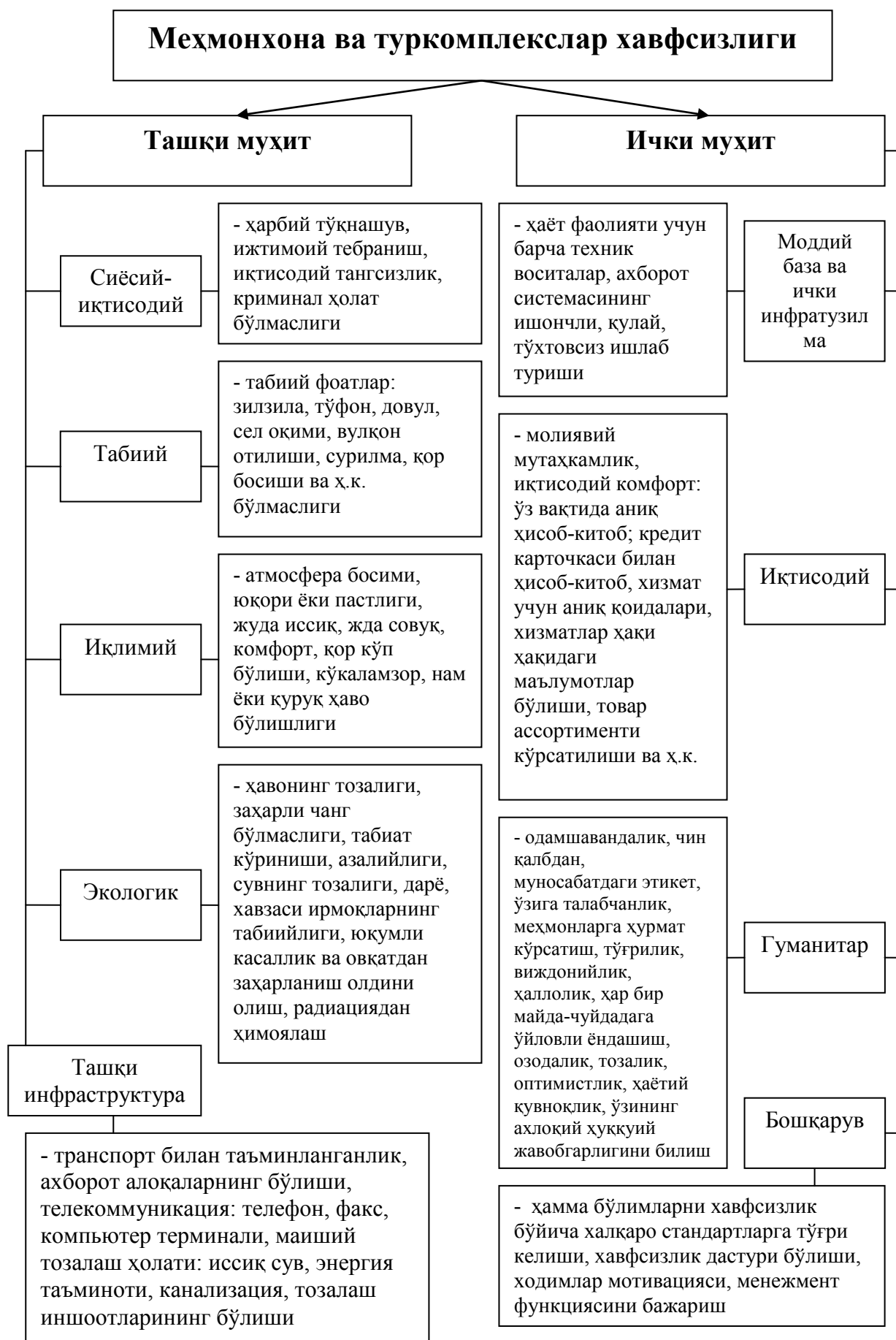
Органик бошқарувнинг яна бири, кўп тарқалгани бу бригадaviй (командали) структура бўлиб, бунда катта корхоналарда, яъни анъанавий бўлинмай, турли даражадаги мутахассисларнинг биринчи натижасида ҳосил этилади. Бунда ишчиларнинг эркин ижодий салоҳиятидан яхши фойдаланилади, бошқарув, назорат енгиллашади.

3. Туркомплекслардаги хавфсизлик, техникавий менежмент

Барча даражадаги меҳмонхоналар, тур комплексларда қулай, самарали хавфсизликни шу ердаги ташқи муҳит (сиёсий-иқтисодий, табиий-иқлимий, экологик муҳит, ташқи инфратузилма) ва ички муҳит (корхона моддий-техник базаси ҳолати, ички инфратузилмаси, гуманитар ва ташкилий компонентлар ва ҳ.к.) орқали аниқланади. Буларнинг таркибий қисми расм-9.6 да схемаси келтирилган.

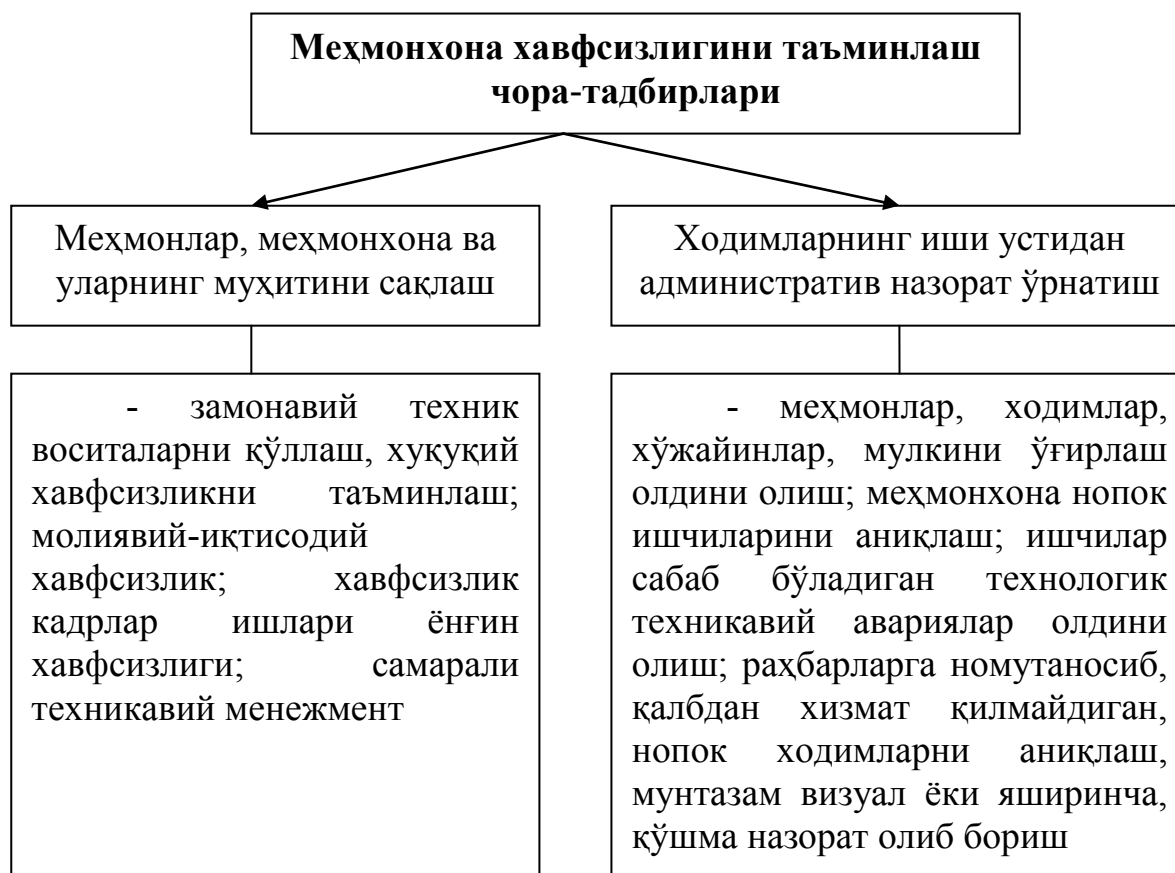
Меҳмонхона ва туркомплекслардаги хавфсизликни таъминлаш борасидаги фаолият таркибий компонентлари шунини кўрсатадики, унда асосан икки глобал функциялар, яъни меҳмонга барча меҳмондорчилик хизматларини кўрсатиш ва уларнинг абсолют хавфсизлигини таъминлаш зарур.

Бунда хавфсизлик объекти бўлиб меҳмон, турист, уларни кўришга келганлар. Корхона ходимлари ва уларнинг нарсалари ҳисобланади. Хавфсизликни таъминловчи субъектлар бўлиб, корхона раҳбарлари, уларнинг хавфсизлик ва бошқа нарсалар бўйича ўринбосарлари, хавфсизлик хизмати ходимлари, корхона ишчилари ҳисобланади.



Расм-9.6. Меҳмонхона ва туркомплексларнинг хавфсизлик таркиби схемаси.

Меҳмонхоналарда хавфсизлик субъектларининг объектлари хавфсизлигини таъминлаш бўйича қўйилган вазифаларни бажариш тадбирлари схемаси расм-9.7 да келтирилган.



9.7. Меҳмонхона хавфсизлигини таъминлаш вазифалари схемаси.

Барча келтирилган тадбирлар замонавий усулда малакавий бажарилиши хавфсизлик ишларида самарали бўлади.

Юқорида кўрсатилганлардан яна меҳмонларни, ходимлар ва хўжайинларни хавфсизлиги экологик, тиббий, сувда, трансферада ва саёҳатларда, меҳмонхона ҳудудида ва ундан ташқарида жамоавий тартиб таъминланиши керак.

Хавфсизлик чора-тадбирларни таъминлаш турли қонун ва меъёрий ҳужжатларда киритлиган. Масалан, Ўзбекистон Республикаси «Туризм тўғрисида»ги қонуннинг 18-моддаси: «Туристларнинг хавфсизлик кафолати» - деб номланади ва «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристларнинг хавфсизлиги давлат томонидан кафолатланади. Туризм соҳасидаги ваколатли давлат органи манфаатдор вазирликлар ва идоралар билан биргаликда туристларнинг ҳимоя қилишни ҳамда хавфсизлигини таъминлаш дастури ишлаб чиқади ва унинг бажарилиши ташкил

этади». Қонуннинг 19-моддаси: «Туристлар хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари» - деб номланади, унда «Туристлик фаолият субъектлари туристлар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида аниқ кўрсатмалар келтирилган».

Меҳмонхоналар хавфсизлигини таъминлашда хавфсизлик менежменти муҳим ҳисобланади. Бунда оператив ва узоқ муддатли хавфсизлик дастурини ишлаб чиқиш, уларнинг самарали бажарилишини таъминлаш, оддий, аниқ ходимлар мотивация тизимини қўллаш, барча ишлар мониторинги ва назоратини олиб бориш асосий ҳисобланади.

Меҳмонларга техникавий қулай шароитини яратишда техникавий менежмент қўл келади.

Меҳмонхона хўжалик фаолиятини техникавий менежмент структураси икки бир-бирига узвий боғлиқ бўлган: бошқариладиган ва бошқарадиган тизимдан иборат бўлади.

Техникавий менежмент меҳмонхона моддий-техникавий ва технологик базасининг кўнгилдагидек қўлланилиши ва меҳмонларга техникавий комфорт шароит билан таъминлашни мақсад қилиб қўяди. Бунинг учун меҳмонхона моддий-техникавий ва технологик базасини сақлаш; уларнинг талаб даражасидаги ишончли ва сифатли ишлашини таъминлаш, иқтисодий ресурсларни тежаш; ходимларнинг меҳмонхона моддий-техник базаси (хўжалиги)га хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ишларини енгиллаштириш; бу борада меҳмонхона биноси, иншооти, техникавий системаси, ҳудудидан самарали фойдаланиш, техникавий воситаларни модернизациясини ошириш, унинг ишга инновацион техника-технологияларни тадбиқ этиш лозим бўлади.

Техникавий менежментдаги малакали технологик ҳаракат ва операциялар мазмуни расм-9.8 да келтирилган.

Юқорида келтирилган барчаси хавфсизликдаги техникавий менежмент тактика ва стратегиясидан келиб чиқади. Агар стратегия – умумий йўналишни белгиласа, тактика - аниқ ишларни бажаришни белгилайди.



Расм-9.8. Техник менежмент малакали технологик ҳаракат ва операция мазмуни (Х.И.Ахмедов, А.А.Аллаберганов).

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарда асосан қандай сервис хизматлари йўлга қўйилган?
2. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизмати қандай олиб борилади?
3. Меҳмонхонада хонанинг тозалигига қайси хўжалиги жавобгар ҳисобланади ва улар қандай ишларни амалга оширади?
4. Меҳмонхоналарда тозалаш неча хил стандартда олиб борилади?
5. Меҳмонхонада хавфсизлик хизматининг вазифлари нималардан иборат?
6. Меҳмонхона фаолиятини олиб боришда товарлар неча гуруҳга бўлинади?
7. Меҳмонхонанинг бошқарув структурасига нималар киради?

8. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида кимлар хизмат кўрсатадилар?

9. Меҳмонхонанинг бошқарув умумий структураси қайсилардан иборат?

10. Туркомплекслардаги хавфсизлик ва техникавий менежментлар қандай ишларни олиб борадилар?

Мавзу 10. Меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш хизматини ташкил этиш ва унинг технологияси

Дарсинг мақсади: Меҳмонхонада меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш ва бошқа хизматларни ташкил этиш ва уни технологияси ҳақида тушунча бериш.

Асосий саволлар:

1. Меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштиришни ташкил этишнинг умумий тавсифи

2. Қабул қилиш, жойлаштириш технологик операцион жараёнлар

3. Меҳмонхоналарда жойларни ва номерларни бронлаш системаси

4. Меҳмонхоналарда меҳмонларни қайд этиш ва жойлаштириш тартиби.

Таянч иборалар: қабул қилиш, жойлаштириш, администратор, корте, клерклар, конфержлар, пажлар, халқаро занжир, юк ташувчи, портье, операцион жараён, бронлаш, WEB сайти, бронлаш классификацияси, буюртма хати, кунлик режа, регистрация картаси, яшаганлик учун счёт, ташир картаси, йўлланма, рухсатнома, брон картаси, ҳисоб-китоб журнали, виза.

1. Меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштиришни ташкил этиш умумий тавсифи

Охириги вақтда мамлакатимизда туризмнинг жадал суръатларда ривожланиши билан меҳмонхоналар ҳам кўпайиб, уларга бўлган талаблар ҳам ошиб борапти.

Меҳмонхоналар учун ўрта махсус касб-хунар ва олий даргоҳларда малакавий кадрлар тайёрланаяпти.

Меҳмонхоналарни қабул қилиш, жойлаштириш ишларида, ишларнинг мураккаблик даражасига қараб турли малакавий лавозимлар белгиланган.

Турли мамлакатлардаги меҳмонхоналарнинг қабул қилиш, жойлаштириш хизматларида хизмат кўрсатувчилар лавозимлари турлича номланади. Россия малакавий талабномаси бўйича (профессионал стандартига кўра) қабул қилиш ва жойлаштиришда биринчи малакавий даражада: алоқа оператори, швейцар ва хизматчи юк ташувчилар киритилса, ундан юқори иккинчи даражада: қабул қилиш ва жойлаштириш менеджери, меҳмонларга хизмат кўрсатиш менеджери, администратор, кортье, кассир, паспорт ва маълумотлар столи ишчилари киради. Учинчи даражада: қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бошлиғи, катта администратор, администратор лавозимлари белгиланган.

Аксарият ривожланган чет эл давлатлари меҳмонхоналарида эса клерklar, конфержлар, пажлар ҳам иш олиб боради.

Ўзбекистонда халқаро занжирга кирган меҳмонхоналар, занжирнинг бош меҳмонхонасида қандай лавозимлар бўлса, шунга қараб тайинланади. Худди шундай қўшма корхоналарда ҳам келишув асосида талабга қараб лавозимлар белгиланади. Албатта, уларнинг хили ва сони меҳмонхона қуввати (номерлар фонди) ва турига боғлиқ равишда бўлади. Лавозимларнинг қандай аталишидан қатъий назар меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида бўлганлар фаолиятининг асосий йўналишига: меҳмонларни кутиб олиш ва қайд қилиш, номерларга жойлаштириш, яшаганлиги ва хизматлар учун ҳисоб-китоб қилиш, турли хилдаги бошқа хизматлар кўрсатиш, жўнатиш каби ишларга раҳбарлик қилиш, қуйи даража ишчилар ишини назорат қилиш хизматлари бажарилади.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати меҳмонларнинг меҳмонхонага келиб меҳмонхонадаги биринчи учрайдиган хизмати ва жойи ҳисобланади. Ундан олган таассуроти, яъни биринчи танишиш жараёнидан меҳмонларнинг меҳмонхона хизмат кўрсатиш ҳақидаги умумий таассуротини белгилайди. Бу хизматнинг асосий функциясига юқорида кўрсатилганидек: меҳмонхона жойини (номерини) бронлаш, меҳмонларни рўйхатдан ўтказиб жойлаштириш, меҳмон кетиш вақтида ҳисоб-китобни ўтказиш, шу билан бирга турли хилдаги маълумотларни бериш

киради. Шунинг учун ҳам меҳмонхона ходимлари қандай лавозимда бўлмасин, ўзларига юклатилган мажбуриятни сифатли қилиб бажаришлари шарт.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати аксарият меҳмонхоналарда эрталаб соат 9⁰⁰ дан 24 соат куну-тун иш олиб борадилар.

Бу хизматнинг асосий вазифаларидан яна бири бу меҳмонхона номерларини максимал даражада тўлдириш ҳисобланади.

Меҳмонхоналарнинг куну-тун узлуксиз ишлаши уни маиший хизмат кўрсатиш корхонаси вазифасига ўхшаш вазифаларни бажаришга тўғри келади. Уларнинг фаолиятлари махсус қоида ва шартлар кўрсатилган низом бўйича олиб борилади.

Меҳмонхонада яшаш вақтинчалик, келишилган муддатгача, лекин бу 30 суткадан ошмаслиги керак. Шу вақтгача меҳмон яшаш қоида-қонунини бузмаган бўлса, уни администрация чиқаришга ҳақли эмас. Агар меҳмон яшаш муддатини оширмоқчи бўлса, унда ҳисоб-китоб вақтидан 2 соат олдин администрацияга билдирилиши керак.

Меҳмонхонага яшаш учун меҳмон ўз паспортини кўрсатиши лозим. Ҳарбий хизматчилар эса ҳарбий билети ёки шахсий гувоҳномасини кўрсатиши талаб этилади.

Администрация ҳужжатларни диққат билан кўриб чиқиши, унда ёзувлар ўзгартирилмаган, бузилмаган бўлиши керак. Айниқса расмини текшириш керак.

Меҳмонхонада жойлар умумий ёки алоҳида номерга берилиши мумкин. Бир неча жойли номерга барча жойлар тўлови тўлаш шарти билан бир кишига берилиши ҳам мумкин.

Меҳмонхонада яшовчи меҳмонлар умумий овқатланиш ва бошқа хизматларда навбатсиз киришларига ҳақли ҳисобланадилар.

2. Қабул қилиш, жойлаштириш технологик операцион жараёнлар

Қабул қилиш, жойлаштиришда меҳмонларни кутиб олиш ва рўйхатга олиш, номерларга жойлаштириш, муддати тугаб кетишида ҳисоб-китоб қилиш ва шуларга боғлиқ бўлган административ ишларни бажариш учун лавозимларни гуруҳга бўлиш мумкин: 1) менеджер ассистенти, регистратор, алоқа оператори, швейцар, юк ташувчи; 2) қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менеджери,

меҳмонларга хизмат кўрсатиш менеджери, администратор, консьерж, портъе; 3) қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бошлиғи, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менеджери, смена каттаси, катта регистратор, катта администратор.

Мақсадга мувофиқ биринчи даражадаги ходимлар ўрта махсус таълим, бошланғич касбий таълим, касбий курсларни ўтаган бўлишлари; иккинчисида дипломли мутахассис, бакалавр, ўрта махсус таълим, бошланғич таълим; учинчисида дипломли мутахассис, бакалавр ва ўрта махсус касб-ҳунар таълимига эга бўлган ходимлар иш фаолияти кўрсатиши мумкин.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимларининг лавозимлари бўйича қилишлари лозим бўлган ишлар, мажбурияти сифатида жадвал-10.1 да келтирилди.

Ушбу жадвалда Россия касбий стандартларидаги малакавий талаблардан, меҳмонхона ходимларига қўйилган талаблардан қисқача изоҳлаб берилди. Бундай талаблар биздаги ва бошқа чет эл меҳмонхоналаридаги хизматлар асосини ташкил этади. Албатта, ўтган мавзуларда айрим лавозимларнинг ҳамма меҳмонхоналарда ҳам бўлиши мумкин ёки йўқ, лекин жадвалда келтирилган лавозимлар ва уларнинг мажбурияти дунё ўртача қувватли меҳмонхоналар амалиётидан олиган.

Жадвал 10.1

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари лавозимлари ва мажбуриятлари изоҳи

№	Лавозимлар номи	Мажбурияти	Изоҳ
I	Менеджер ассистенти регистратор, алока оператори швейцар, юк ташувчи, хизмат менеджери администратор, консьерж, портъе	Мижознинг ўз тилида иш олиб бориш, юқори маданиятда муносабатда бўлиш	Мижозни кутиб олиш, рўйхатга олиш, ёзма ва оғзаки жойлашиш ҳақида информация бериш, юқори маданиятда сўзлашиш, мулоқотда бўлиш
		Мижозга ғамхўрлик	Юқори маданиятда, психолог сифатида муомала қилиш,

		кўрсатиш	саломлашиш, дастлабки қайд этиш, рўйхатга олишни тўлиқ бажариш, саволларга жавоб бериш, жўнатишда хайрлашиш, барча хизматлар тезкорлик билан бажариш, этикет қоидаларига риоя этиш
		Меҳмонларга пешвоз чиқиб саомлашиш	Юқори маданиятда кутиб олиш қоидасига (очик кўнгилда, этикет қоидаси билан, саломлашиш карточкасини қўллаб, мижозга номини айтиб гапириш, ичимлик таклиф этиш, тушликка буюртма олиш ва ҳ.к.) риоя этган ҳолда бажариш, махсус мижозларга алоҳида эътиборли бўлиш ва шу бўйича операцион жараёни бажариш
		Мижозлар билан савол жавоб қилиш	Мижоз талабларига эътиборли бўлиш, барча савол ва илтимосларни бажаришга ҳаракат қилиш лозим
		Мижозларга ахборот бериш	Микрофон ва эълон доскасидан фойдаланиш
		Экстремал ҳолатларда биринчи ёрдам бериш ва ҳаракат қилиш	Тезкорлик ва аниқлик билан ҳаракат қилиш лозим, ёнғин бўлса ёнғин ўчиргичдан фойдаланиш, уни ўчириш, керакли жойларга хабар бериш, ҳодиса жойида масала ечишни топиш, фавқулотда вазиятларда (йиқилса, куйса, бирор жонзот чақса ва ҳ.к.) ёки юрак хуружида, инсульт, шок, қон йўқотишда) малакали ёрдам бериш лозим
		Иш ўрнида хавфсизлик техникасига риоя этиш	
		Смена тугаганда ишни топшириш	Бажарилмаган ишларни қайд қилиш, янги сменали таклиф бериш, кеч келган мижозларни рўйхатдан ўтказиш, муҳим хабарларни бериш, бирор ҳодиса ёки муаммо бўлган бўлса,

			дафтарга қайд этиш, иш жойини тартибга солиб топшириш керак
II	Менеджер ассистенти, регистратор, алоқа оператори, администратор, консьерж, портъе	Ишни тайёрлаш ва ташкил этиш	Иш жойини ташкил этиш, маълумотлар ва ишчи моддийларни танлаш, офис жиҳозларини (компьютер, принтер, факс, копия олувчи, ёзувчи, телефонлар ва ҳ.к.) текшириш, кредит картани эгалик қилиш, пластикли карта-калитлар тайёрлаш, миждоз ҳолда микроклимат қилишда қатнашиш (ёруғлик, шамоллаштиш, ҳарорат, реклама ролики), келганлар- кетувчилар рўйхатини тузиш, бўш номерларни аниқлаш
		Замонавий телекоммуникация (телефон, факс, ксерокс, персонал компьютер) воситаларини қўллаш	Алоқа воситаларини ишлата билиш, қўнғироқлар, уларни адресларга юбориш, кутиш режими, телефонограммаларни қабул қилиш ва жўнатиш. Турли справочникларни ишлатиш. Факсимал, телефон аппаратлари ва телекс типларини аниқлаш, улар ёрдамида бронлаш
		Компьютер системасидан ахборотларни олиш ва сақлаш	Компьютер файлларида фойдаланиш, ҳисобини олиб бориш, информация олиш, компьютерни билиш
		Почта ва хабарлар билан ишлаш	Кирувчи ва чикувчи почтани қайта ишлови, меҳмонлар корреспонденциясини саралаш, уларга айтиш, уларга бўлиб бериш. Уларга мос товарларни сотиш
III	Рестратор, юкташувчи, хизмат менеджери, администратор, консьерж, портъе	Мижозларни қайд қилиш ва жойлаштириш	Ўзаро муносабат маданияти, этикетга риоя этиб, калитлар ва ячейкалар билан ишлай билиш, миждозлар билан саломлашиш. Ҳужжатлар (паспорт, визалар) билан ишлаш, алоҳида ёки гуруҳ ёки махсус миждозлар, бронсиз келганларни рўйхатдан ўтказиш, меҳмонларга номерларни тақдим этиш, сотиш

		Номерлар калитларини бериш ва назорат қилиш	Калитларни бериш ва ҳисоблаш, бунда калитлар стойкасини қўллаш, калитларни сақлаш, универсал калитлар (мастер-калит) билан ишлай билиш
		Мижозларни жўнатиш ва кузатиш	Ўзаро маданият ва этикетни бажариб юк билан ишлаш, транспортни ташкил этиш, меҳмонхонани танлаганликлари учун минатдорчилик билдириш, хайрлашиш, миждозлар такризи, фикри билан ишлаш
IV	Хизмат менеждерлари, администратор, консъерж, портъе	Мижозларнинг қимматбаҳо нарсаларини сақлаш	Декозитор ячейкаларни, умумий сейфни, меҳмонлар картаси, калитлар системаси, конвертлар яшигини қўллай билиш. Нарсасини йўқотган миждозлар била ниш олиб бориш
		Мижозлар арзи билан ишлаш	Ўзаро муносабат маданиятда, касбий этикетда миждозлар арзини кўриб чиқиш: кулоқ солиш, арзини белгилаш, унинг фикрини билиш, унинг эҳтиёжини ўрганиш ва бу масалада қарорлар қабул қилиш
		Мижозлар кетишида ҳисоб-китоб ўтказиш	Касса аппаратларини қўллай билиш, ҳисоб-китобда: тезлик, сче́т тайёрлаш, тўловни олиш, стандартларига риоя этиш. Мижозлар кетишини регистрация этиш; калитлар стойкасига калитларни қўйиш, кассага ҳисобни бериш, меҳмонхона номери бўшлиғини компьютерга киритиш, швейцар, хизматчига айтиш. Олинган калитларни сақлаш, меҳмонхона ҳақини тўламаганлар билан иш олиб бориш
V	Қабул қилиш, жойлаштириш бошлиғи, менеждер, катта регистратор, катта	Мижозларнинг ўз тилида улар билан ишлаш	Ўз фаолияти билан ҳамсуҳбатда бўлиш, ишчи ёзувни олиб бориш, барча маданият, этикет қоидаларига риоя этиш

	администратор		
		Ишга тайёргарлик ва ташкил этилганлигининг назорати	Ходимлар иш жойини тайёргарлигини, концтоварлар, бланкалар ва формаларнинг бор-йўқлигини, телефон, телекс, факс, электрон почталарда ишлаш янгиликларини, офис жиҳозларини, кредит карталарни ҳисобловчи машинани, мижозларга бериладиган информация пакетини, турли рисола, проспект, прејскуранларнинг мижозларга берилишини, холдаги микроклиматни, жиҳозларни бошқаришни (шамоллатиш, температураси, мусиқа, реклама ролики), келганлар-кетганларнинг рўйхатини, бўш номерларни, бронларни ходимлар ишини, уларнинг кўриниши, ишдаги муносабатини назоратини олиб бориш керак
		Мижозларга ғамхўрлик қилиш	Ходимларга хизмат стандарти ва махфийлиги (саломлашиш, дастлабки рўйхатга олиш, саволларга жавоблар, кетиш махсус таклифлар бериш, хайрлашиш тўғрисида инструктаж ва назорат олиб бориш. Барча ҳаракатда тезлик, этикет қоидалари, хизмат кўрсатиш стилига риоя қилиш керак бўлади
		Мижозлар билан учрашиш ва қутловини назорат қилиш	Мижозлар билан учрашда: мулойимлик ва этикет қоидаларига риоя этишни, қутлов карточкаларининг борлигини, уларнинг исми-шарифини, лавозимини тўғри айтишларини, муҳим (VIP) меҳмонларни қутлашларини, уларга информация берилишини, олдиндан тўлов ўтказганлигини назоратини олиб бориш керак
		Мижозларни	Номер фонди бўйича информация

		рўйхатга олинишини ва жойлашишини назоратини олиб бориш	базасини, хужжатларни, паспорт ва визаларни, этикет қоидаларига риоя этилишини алоҳида туристларни, муҳим гуруҳни, бронсиз келганларни, низоли шароитлар профилактикасини назоратини олиб бориш
		Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати информацион базасини қўллаб-қувватлаш ва олиб бориш	Компьютер файллардаги информациялар тўғрилигини, компьютерни қанчалик ходимларнинг билишини назоратини олиб бориш
		Мижозларга информация бериш ва саволларга жавоб бериш	Тез информацияларни бериш, сўровларга қандай қаралиши, бошлиқлар ва ҳамкасблар билан алоқани назорат қилиш
		Мижозлар қиммат-баҳо нарсаларини сақлашни ташкило этишни назорати	Декозитор ячейкаларни, умумий сейфларни, меҳмонлар карталарини, калитлар системаси, конверт-яшиқларни, йўқолган нарсаларга берилган арзларни назорат этиш
		Экстремал ҳолатларда биринчи ёрдам бериш	Мураккаб ҳолатларда ўз-ўзини назорат қилиш ва биринчи ёрдамни ташкил этиш. Ёнғин ўчиргични қўллаш техникасини, ўз вақтида хабар бериш, ҳисобот тузиш, врачни, тез ёрдамни чақириш, ёнғин ўчириш гуруҳини чақириш, вақт меъёрларига риоя этиш. Турли бахтсиз ҳодисаларда: йиқилиб тушиш, куйиш, ҳашоратларнинг чақиши, фавқулотда вазиятлар: юрак хуружи, инсульт, шок, кўп қон йўқотишда, хушига келтиришда, сунъий нафас олдириш ва ҳ.к. техникасини ишлаб чиқиб, қўллаш олиш керак
		Ҳисоб-китобларни тайёрлаш, мијозлар кетишини ва	Ҳисоб-китоб тезлигини, счетлар билан мијозлар тўловини, кредит карталарини тасдиқлаш, нақд пул ҳисоб-китоб тўғрилигини, қайд

		узатишни ташкил этиш	этишнинг боришини, калитларнинг қайтарилишини, кассир билан муносабатни, меҳмонхона фонди хизмати, юкларни олиб чиқаришга рухсат бериш, юкларга карточкаларни тўғри расмийлаштириш, пул тўламаган мижозлар била ниш олиб боришни назорат қилиш
		Мижозлар кетишини ташкил этиш назорати	Транспорт хизматини ташкил этишни, хайрлашишни, уларнинг меҳмонхона ҳақида, хизмат кўрсатиш комфортлиги ҳақида фикрларини билиш
		Иш жойида техника хавфсизлигига риоя этишни назорат қилиш	Иш жойида техника хавфсизлигига узлуксиз риоя этишни, инвентар билан стационар жиҳоз билан, сейф ва омборхона билан ишлашни назорат этиш
		Смена тугаши билан ишни топшириш назорати	Бажарилмай қолган ишларнинг ёзуви, кеч келганларни қайд этилганлигини, муҳим хабарларни беришни, сменани топширишни, иш жойини тартибга келтиришни, барча жиҳоз ва материаллар борлигини назорат қилиш
		Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати эҳтиёжини режалаштириш	Ресурсларга эҳтиёжни таҳлил этиш ва аниқлаш, эҳтиёжларни режалаштириш қоидаларини яратиш ва тадбиқ этиш, бизнес-режалаштириш, стратегик ва оператив режалаштиришни ташкил этиш
		Қабул қилиш ва жойлаштиришда муаммоларни аниқлаш ва унинг таҳлили	Муаммоларни аниқлаш ва таҳлиллаш, оқибатини прогнозлаш, сабабини аниқлаш, мураккаб ҳолатдан чиқиш ечимини топиш, профилактик ишлар олиб бориш
		Инновацион менежмент элементларини тадбиқ этиш	Инновация киритиш омилларини аниқлаш, таҳлил этиш, иш услубини, шароитини ўзгартириш, ходимларни ўргатиш, малакасини ошириш, инновация

			эффективлигини ошириш
		Ходимларга инструктаж ўтказиш	Инструктаж ўтказиш техникаси, уларни ходимларни етказиш, қарорлар бажарилишини назорати, ходимлар жавобгарлигини ошириш, ходимлар арзи бўйича иш олиб бориш
		Ишлаб чиқариш муаммоларини ечишда ходимларга ёрдам бериш	Муаммолар таҳлили ва классификацияси, ечими, сабабини аниқлаш ва бартараф этиш, огоҳлантириш
		Қўлости ходимлар жавобгарлик даражасини ва мажбуриятини ўзаро бўллаш	Ишларни режалаштириш ва ташкил этиш, иш сифатини аниқлаш, таҳлиллаш техникаси, жавобгарлик даражасини бўллаш, ишларини таҳлиллаш
		Ишчилар мотивацияси	Ходимлар жавобгарлиги ва мотивация системасини билиш, рағбатлантириш тизимини назорати, унинг самарадорлик таҳлилинини ўтказиш
		Низоли ҳолатларни бошқариш	Стратегик ва тактик бошқарув методини билиш, ундан чиқиш, бошқариш, сабабини таҳлил этиш, профилактика ишларини олиб бориш лозим
		Иш вақтини режалаштиришни бошқариш	Иш кунини режалаштириш, нотекис юклама вақти шароитини режалаштириш техникаси. Вақт сарфи таҳлили, кунлик, келажак ишларни режалаштириш, иш вақтини самарадорлигини таҳлили, иш натижаларини баҳолаш
		Ишбилармонлик учрашувларни ўтказиш ва ташкил этиш	Ишчи учрашувни режалаштириш, учрашувни ташкил этиш техникаси, қайта алоқани олиш техникаси, ишчи учрашувларни таҳлили

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати операцион жараёнларини, уларни бажарувчи ходимлар, бажариладиган

хужжатлар ва иш ҳақи тизими бўйича И.Ю.Ляпина томонидан тузилган жадвални келтирамиз (жадвал-10.2).

Жадвал 10.2

Хизмат кўрсатиш операцион жараёни

Жараён	Ходимлар	Хужжатлар	Иш ҳақи
Меҳмонхонага олдиндан жой буюртма қилиш	Бронлаш ёки қабул қилиш хизмати менеджери	Бронга буюртма тўлов қафолати	Қайд этиш вақтида ҳисобга олинади. Администрация белгилайди
Учрашув	Гараж хизмати, швейцар хабарчи	-	Чой-чақа
Рўйхатга қайд этиш	Администратор, қабул хизмати протье, кассир	Анкета, жойлаштиришга рухса, счет, меҳмондорчилик картаси	Ҳисоб рақами бўйича: жойга тариф, солиғи, махсус йиғимлар
Асосий ва қўшимча хизмат таклиф этиш	Қабул хизмати, горничний хизмати, овқатланиш, гараж аниматорлар, тиббиёт хизмати, спорт ва туристик инструкторлар, кир ювиш хизмати, устахоналар	Хизматга буюртмани оғзаки ёки буюртма бланкасини тўлдириш билан олиб борилади	Ўрнатилган хизмат тарифи бўйича
Охирги ҳисоб-китоб ва кетишни расмийлаштириш	Администратор, протье, кассир	Ҳисоб рақам	Ҳисоб рақами билан

Қабул қилиш ва жойлаштириш технологияси операцион жараёнларини бажарувчи ходимлар турли малакавий билим даражасига, касбий маҳоратга эга бўлишлари талаб этилади.

Бу операцион жараёнларни бажаришда биринчи ва иккинчи даражада улар иш мавзу бўйича сўз бойлиги тадбиркорлик иш юритиш, шахсий, ўзаро муаммоли назариясини, соғлиқни сақлаш, гигиена асосларини, қабул қилиш ва жойлаштириш тизимини, оргтехника билан ишлаш қондасини, меҳнат қонуни, меҳнат муҳофазаси ва техника хавфсизлигини, минтақавий ва маҳаллий урф-одатларни мижоз эҳтиёжи, ниятини, персонал компьютерда

ишлашни, алоқа тизимини, меҳмонхона бозорини, ҳужжатлар билан ишлашни ва айниқса этика ва касбий этикет қоидалари билим ва кўникмаларига эга бўлишлари талаб этилади.

Худди шунингдек, учинчи даражадаги бошқарув ходимлари ҳам, кўрсатилганлардан бошқа, яна меҳмонхона хўжалигини, меҳмонхона хизматлари ўзаро боғлиқлигини, меҳнатни илмий ташкиллаштириш асосларини, хизмат кўрсатиш сифатини, назорат методларини, меҳмонхона истеъмолчилари ва тавсифини, ҳуқуқий ҳужжатларни, лкиентларга юқори даражада хизмат қилиш саноатини, психология асослари, физиология ва фармокология асосини, барча хизматлар техника ва технология билим ва кўникмаларига эга бўлиш, шу билан бирга мунтазам равишда қуйи даража ходимлари малакасини ошириш ишларини ҳам бажаришлари лозим.

3. Меҳмонхоналарда жойларни ва номерларни бронлаш системаси

Бронлаш деб, меҳмонхонага олдиндан жой ёки номерни буюртма қилишга айтилади. Бу иш билан меҳмонхона бронлаш хизмати менеджери ёки администратор шуғулланади.

Бронлаш жараёни ўзининг неча маротаба бронланганлиги, қайси восита ёрдамида, қандай кафолатланганлиги, неча кишилиги билан фарқланиши мумкин. Шу аснода унинг классификацияси расм-10.1 да келтирилган.

Бир маротабали (оддий) бронлашда бир ой ёки номер фақат бир мижозга бўлса, икки марталигида меҳмонхона бир ўринни бир вақтда икки мижозга беришлиги тушунилади. Албатта, бу билан меҳмонхона маълум даражада тавакалчиликка боради. Лекин кўп ҳолда улардан бири жойни қайтариши ва ёки келмаслиги мумкин. Шунда меҳмонхона (айниқса мавсум даврида) жойни ҳимояланган бўлади.

Бронлашда мижоз ва меҳмонхона орасида турли алоқа йўллар қўлланилади. Буларга замонавий компьютер орқали, ўз ўрнида улар интернет орқали ёки меҳмонхона WEB сайт орқали бажарилади. Бундан ташқари, электрон почта, факс, телефон ва телекс орқали ҳам бажарилиши мумкин.

Бронлаш кафолатланганлик даражаси бўйича кафолатланган (депозитли, яъни авансли ёки кредит карточкали), кафолатланмаган, отел томонидан тасдиқланган бўлиши мумкин.

Бронлаш бронлар сони бўйича индивидуал, гуруҳ учун, команда ёки коллектив учун, шу билан бирга ташкилот, идора, вазирлик, фирма ва ҳ.к. томонидан берилиши мумкин.



Расм 10.1. Бронлаш классификацияси

Бронлаш яна ёзма, оғзаки ҳолда, электрон воситалар орқали (компьютерли) бўлиши мумкин.

Бронлаш қандай бўлишлигидан қатъий назар миждоз томонидан буюртма хат берилиши лозим. Ёзма равишда берилган буюртма-хат структураси расм 10.2 да берилган.

Туристик фирма «Ориён» Самарқанд, А.Темур кўчаси, 58 счёт №00000001 №-банкада	«Зарафшон» меҳмонхонаси директорига
---	---

Буюртма

Бизнинг фирма ходимлари Асқаров О.Л., Р.С.Қосимова
иккита бир ўринли номерни 01.01.2009 дан 05.01.2009 гача
кириш соат 12⁰⁰ да бронлашингизни сўраймиз.
Тўловни 12.А.01.06.08 й. шартномага асосан
кафолатмаймиз.
Сиздан бронланганликни 123-45-67 факс орқали
тасдиқлашингизни сўраймиз.

Ҳурмат билан

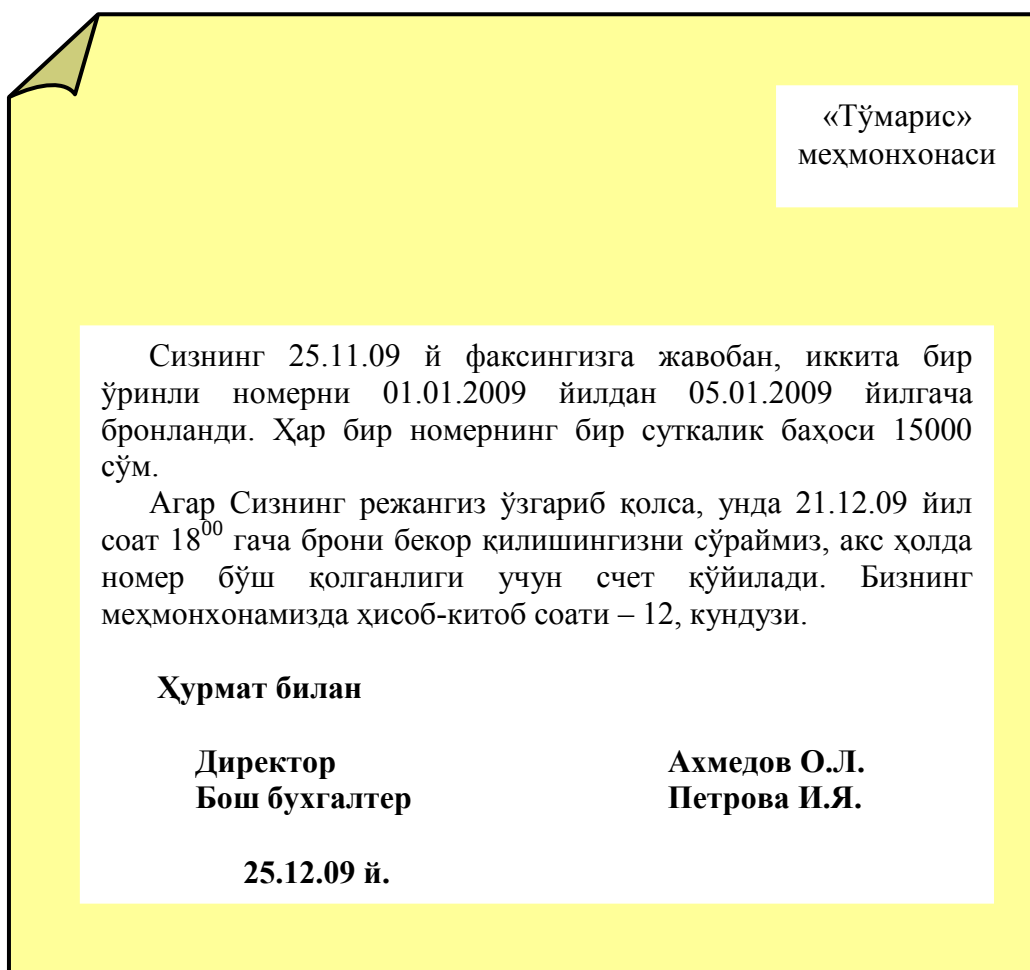
Директор	Одилхўжаев А.С.
Бош бухгалтер	Самова О.А.

Расм 10.2. Буюртма хати.

Берилган ҳар бир буюртма рўйхатдан ўтиши керак. Буюртма фирма, ташкилот махсус бланкасида, албатта унинг номи, адреси, телефон ва факси, банкадаги ҳисоб рақами кўрсатилган бўлиши керак.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам буюртмада: номер категорияси ва сони, меҳмонхонада яшаш муддати, келувчилар исми-шарифи, тўлов формаси кўрсатилиши лозим.

Буюртма олингандан сўнг рўйхатдан ўтказилади ва унга рўйхат номери берилади ҳамда тасдиқланганлиги ёки йўқлиги расм-10.3 да кўрсатилган шаклда жавоб хати берилади.



Расм 10.3. Бронланганлик тўғрисида тасдиқловчи хат шакли.

Албатта, меҳмонхоналарда бундай шакллар тайёрланиб қўйилади, фақат керакли маълумотлар ўзгартирилиб, тезлик билан жўнатилади. Телефон орқали буюртма олишда, номерлар ҳақида тўлиқ маълумотга эга бўлган ходим, телефоннинг максимал беш кўнғирокдан сўнг олиши тавсия этилади.

Компьютер орқали бронлаш ҳозирги вақтда кенг тарқалган усул ҳисобланадики, унинг қулайлиги, бронлаш агар ўзида жой бўлмаса, бошқа меҳмонхоналарга юборилиши ҳам мумкин.

Агар меҳмонхона ўзининг Интернет-саҳифасига эга бўлса ёки Интернет-бронлаш системасининг (Академсервис, WEB International, Nota Bene каби) аъзоси бўлса, шу орқали тезлик билан бронлаш мумкин.

Бронлаш жараёни бу системаларда қуйидагича бажарилади: мижоз Интернет-бронлаш WEB – сайтига кириб бронлаш қондаси билан танишади ва меҳмонхонани танлайди. Бўш номерларнинг борлигини билиб, керакли маълумотлар майдончасини тўлдириб е-

mail орқали буюртмани жўнатади. Система автоматик равишда буюртмани қайта ишлаб, бошланғич жавобни, яъни олдиндан тўлаш шарти билан тасдиқловчи маълумот берилади ва кутиш варағига киритилади.

Мижоздан сўнгги карточкани олгандан сўнг (олдиндан тўлов ёки кафолат хати) охириги бронланганлик ҳақида тасдиқ берилади, унинг нусхаси меҳмонхонага юборилади. Агар меҳмонхона ўзининг шахсий WEB-сайтига эга бўлса, унда шу тарздаги ишлар тўғридан-тўғри меҳмонхона бронлаш бўлими орқали бажарилади.

Олинган буюртмаларга асосланиб меҳмонхона жадвал-10.3 да кўрсатилган шаклида ўзининг кунлик режасини тузади.

Жадвал 10.3

Олинган буюртмага асосланиб кунлик режа тузиш

Буюртм а №	Мамла -кат	Исми- шарифи	Қабул қилувчи ташкило т	Келиш и	Кетиш и	Хона №	Изоҳ
01/00	РФ	Захаров В.	Бизнес- тур	01.01 14.00	06.01 12.00	541	Номер- га нонуш та
02/00	МДХ	Вронова А.	Лицей- тур	01.01 10.00	02.01 12.00	142	
03/00	МДХ	Званов	Россел- тур	01.01 12.00	05.01 12.00	322	
04/00	Бельги я	Шульц В.	Бизнес- тур	01.01 18.00	10.01 12.00	201	
05/00	АҚШ	Браун Д.	Лицей- тур	01.01 14.00	06.01 12.00	108	

Бронлашда меҳмон соат 18⁰⁰ гача айтган кунда келмаса, меҳмон хона эҳтиёжидан келиб чиқиб, брон бекор қилиниши мумкин. Меҳмон кечикганда ҳам брони сақланиши учун, брон кафолатланган бўлиши лозим. Бундай бронлашда меҳмоннинг кредит карточкаси номери ёзиб қўйилган бўлиши керак.

Кафолатли бронлашнинг яна бир тури бу депозитли (авансли) тўловли, яъни олдиндан аванс ўтказиш ёки тўла тўлов бажарилиши билан бўлади. Олдиндан тўлов, айниқса туристик гуруҳларга ҳам сўралади.

Мижоз бронланган жойга кечикиб келса, брондан ташқари яна номернинг бир кундан кўп бўлмаган муддатдаги тўлови ҳам олинади. Агар бир суткадан кўпга кечикса брон бекор қилинади.

Брон учун тўлов миқдори бронланаётган ўриннинг умумий баҳосини 50 %дан ошмаслиги керак. Туристик гуруҳларга чегирма берилади, унинг миқдори гуруҳдаги мижозлар сонига, яшаш муддатига боқлиқ, ўртача таърифнинг 25-35 %ини ташкил этади.

4. Меҳмонхоналарда меҳмонларни рўйхатга олиш ва жойлаштириш тартиби

Меҳмонхона кутиб олиш ва жойлаштириш хизматида меҳмонларни расмийлаштириш, рўйхатдан ўтказиш муҳим ишлардан ҳисобланади.

Кутиб олинган меҳмонларни администратор томонидан меҳмонхонада ўрнатилган қоидага риоя этган ҳолда рўйхатдан ўтказди. Бунда у меҳмонларга меҳмонхона анкетасини тўлдириш учун берилади.

Анкета (расм 10.4) меҳмонлар томонидан тўлдирилади. Унда меҳмоннинг паспорт маълумотлари, келишдан мақсади, яшаш муддати ва ёнғин хавфсизлик қоидаси билан танишганлиги ҳақида маълумот берилади.

Администратор анкета маълумотларини паспорт маълумотлари билан солиштириб текширади, мижоз билан бериладиган ўрин ёки номернинг категориясини аниқлайди. Шундан сўнг, анкетадаги жойлашган сана ва вақтни, хона номерини, яшаш муддатини қўйиб қўл қўяди. Анкета тўлиқ бажарилганлан кейин меҳмонга икки нусхаларга: бири оператор картотекасига, иккинчиси портъе (клерк) картотекаси учун жойлашишга рухсат ва счет ҳамда ташриф (визит) карточкаси тўлдириб беради.

«Шодлик» меҳмонхонаси

АНКЕТА

Фамилияси **Очилов**

Исми **Шариф**

Отасининг исми **Одилович**

Туғилган санаси **01.06.1980**

Паспорт **№123456** Серия **СЕ**

Қаерда регистрацияда **Наманган ш. Нормат кўчаси 100 уй**

Келишдан мақсади **Хизмат сафари**

Яшаш муддати **01.01.2009-06.01.2009**

Хизмат сафари номери **№987**

Ташкилот номи **«Лицей Тур»**

Ёнғин хавфсизлик қондаси билан танишдим

Имзо _____

Хона номери **109**

Келди **01.01.2009 14-00**

Кетди _____

Яшашни давом эттириш _____

Администратор имзоси _____

Расм 10.4. Яшовчининг регистрация картаси (анкетаси).

Жойлашишга рухсат (расм-10.5), счет (расм-10.6) меҳмон картаси ёки ташриф карточкаси келтирилган шаклларда бажарилиши мумкин.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Счет №033417

Сана 01.01.2009 й.

Фамилияси Очилов Ш.О.

Хона №109

Кириш 01.01.2009 чиқиш 06.01.2009

Яшаганлик ҳақида тўлов

Тўлов тури	Тариф	Сутка сони	Тўловга
Яшаш	15000 сўм	5	75000 сўм
Бронлаш	6000 сўм	-	6000 сўм
Жами:			81000 сўм

Сумма ёзувда: саксон бир минг сўм

Олинди: 81000 сўм

Кассир: Сергеева С.С.

Расм-10.5. Яшаганлик учун счет.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Меҳмон картаси

Фамилияси Очилов

Исми Шароф

Отасининг исми Одилович

Яшаш муддати 01.01.2009 – 06.01.2009

Хона номери №09

Расм-10.6. Ташриф картаси (меҳмон картаси).

Меҳмонларнинг ташриф визиткаси (картаси) меҳмонхона имиджига қараб турли кўринишда бўлиши мумкин. Расм-10.7 да Москвадаги «Минск» меҳмонхонасининг меҳмонлар картаси (визиткаси) намунаси келтирилган.

Расм-10.7. «Минск» меҳмонхонасининг меҳмонлар картаси.

Ушбу расмий шакллар туристик гуруҳлар учун ҳам бажарилсада, расмийлаштиришни тезлаштириш ва гуруҳ аъзоларига қулайлик яратиш учун расмийлаштириш шакллари бир мунча ўзгартирилади, яъни гуруҳ учун тўлдирилади.

Кўп ҳолда туристик гуруҳлар олдиндан жой буюртма берганликлари учун администратор олдиндан тайёрлов картаси ва номерларга жойлаштириш (брон картасини) тайёрлайди.

Туристтик гуруҳлар учун тайёрлов картаси ва номерларга жойлаштириш (брон картаси), йўлланма шакллари ва уларнинг тўлдирилиш мисоли расм-10.8 да келтирилган.

«Растур» Туристтик фирмаси Москва ш. Чербанов кўчаси 100. счёт №00000001 в №__ банка	«Шодлик» меҳмонхонасига
Жойлаштириш учун йўлланма	
Ажратилган жойлар ҳисобидан Москва шаҳридан 6 кишилиқ туристик гуруҳни 02.01.2009 йилдан 06.01.2009 йил соат 12 ⁰⁰ гача жойлаштиришингиз сўралади.	
Жойни тайёрлаш ва яшаш қийматини нақд пулсиз ҳисоб-китоб тўлови расшифровкасига киритинг.	
Менеджер	Холиқова О.Т.

Расм-10.8. Жойлаштиришга йўлланма.

Жойлаштиришга рухсатнома	
Гуруҳ учун:	<u>2 қаватга</u>
Давлат:	<u>РФ. Москва ш.</u>
Буюртма:	<u>11/00</u>
Яшаш:	<u>02.01.09 дан 06.01.09</u>
Хоналар:	<u>№ 207, 210, 212, 213, 214</u>
Жойлашиш индекси:	<u>ТП</u>
Тўлов тури:	<u>нақдсиз, пул кўчириш билан</u>
Брон тўлови:	<u>50%</u>
Қўшимча маълумотлар:	_____

Расм-10.9. Жойлашишга рухсатнома.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Брон картаси № 0210

Буюртма 11/00

Яшаш муддати 01.01.2009 - 06.01.2009

Ташкилот Рос-тур

Хона номери	Тариф	Фамилияси	Кириш	Чиқиш	Брон	Кечиқиш	Яшаш	Жами
100	5000	Воронов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
106	5000	Сидиров	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
203	5000	Иванов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
304	5000	Семенов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
500	5000	Шахова	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
512	5000	Пак	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
530	5000	Ли	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
Жами:								192500

Яшаш: 4 П/С сўмма 192500 сўм

Нонушта: 50000 сўм

Суғурта йиғими: 7200 сўм

Жами: 249700 сўм

Администратор: Васильева А.А.

Сана: 02.01.2009 йил

Расм-10.10. Брон картаси.

Расмийлаштирилган барча шакллар аниқ, тушунарли, компьютерда терилган ёки тўлдирилган бўлиши талаб этилади. Шаклларнинг ҳар бири ўзининг моҳияти билан зарур ва юридик ҳужжат ҳисобланади.

Анкета (регистрация картаси) хизмат кўрсатишда бажарувчи билан истеъмолчи орасидаги шартнома ҳисобланса, ташриф картаси (меҳмон картаси) меҳмонхонага кириш ва номер калитини олиш ҳуқуқий ҳужжат ҳисобланади. Ташриф картаси ўз ўрнида меҳмонхона реклама воситаси ҳамдир.

Туристтик гуруҳларни қайд этилишида йўлланма, брон картаси, жойлашишга рухсатнома умумий қилинса, ташриф картаси гуруҳ аъзоларининг ҳар бирига алоҳида берилади. Ҳисоб-китоб нақд пулсиз кўчириш билан бўлганда счет тўлдирилмайди.

Кўп ҳолларда туристик гуруҳ аъзоларининг багажларига номерлар берилади, жойлар ҳам шу номерлар билан берилса, юк ташувчилар шунга қараб багажларни элтиб беришади. Кетишда қўшимча яна бир кунга тўламаслик учун багажлар сақлаш камерасига топширилади ва фақат битта номер туристлар дам олишига қолдирилади.

Кўпгина администраторлар меҳмонлар картасини (ташриф картасини) ҳисобини олиб бориш мақсадида махсус темир дафтар (компьютерда файл) тутишади. Унда расм-10.11да берилган шаклда маълумотлар ёзиб борилади.

Сана	Навбатчи администратор фамилияси	Катта админ. №дан №гача олинган	Сменада сарфланган	№ дан № гача сменада берилган	Смена берувчи ва олувчи имзоси	Ката администратор имзоси	Изоҳ

Расм-10.11. Меҳмонлар ташриф картасини ҳисоб-китоб журнали.

Меҳмонхоналарга чет элдан келган меҳмонларнинг рўйхатга олинимида албатта, виза бор-йўқлиги текширилади.

Виза – бу ҳукумат томонидан давлат ҳудудига кириш-чиқиш, яшаш ёки транзит ўтиш ҳақидаги берилган рухсатнома ҳисобланади.

Бундай рухсатнома, меҳмоннинг паспортига ёки алоҳида ҳужжат сифатида давлат чегараси томонидан берилади.

Визалар бир маротабали ёки кўп мартали, индивидуал ва гуруҳ учун, талабалик, кетиш, кириш, транзит ва ҳ.к. бўлиши мумкин.

Масалан, Россия Федерациясига 1 август 1997 йилдан унинг ҳудудига кириш учун: дипломатик (ДП), хизмат (СЛ), оддий (ОБ), туристик (ТУ) категориядаги визалар ташкил этилган. Виза талонлари миллий паспортларга ёпиштирилган бўлади.

Меҳмонхонлаар чет эл фуқароларини регистрация қилиш учун халқаро туристик фаолият олиб бориш лицензиясига эга бўлишлари керак.

Уларни қайд қилишда администратор буларга алоҳида эътибор бериши лозим, меҳмонлар визасига меҳмон қайд қилинган номери, меҳмонхона номи, санаси қўйилиши талаб этилади. Айрим меҳмонхоналарда меҳмонлар анкета тўлдирмайди, чегарадан кейинги биринчи пункт бўлса 20 % давлат божи олинади. Дипломатик визалар билан бўлса бож олинмайди. Меҳмонхона паспорт – виза хизматига кунлик ҳисобот бериб бориши талаб этилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарни қабул қилиш, жойлаштириш ишларида қандай лавозимлар белгиланган?

2. Ўзбекистон меҳмонхонасида халқаро занжирга қараб лавозимлар қандай тайинланади?

3. Меҳмонхонада административ ишларни бажаришда лавозимлар қандай гуруҳга бўлинади?

4. Қабул қилиш ва жойлаштиришда хизмат ходимлари лавозим ва мажбуриятлари нималардан иборат?

5. Хизмат кўрсатиш операцион жараёнда қандай ишлар амалга оширилади?

6. Бронлаш деганда нима тушунилади?

7. Бронлаш классификацияси нималардан иборат?

8. Буюртма хати, бронланганик ҳужжати, кунлик режа тузиш ҳужжатлари қандай амалга оширилади?

9. Меҳмонхонада қайд этиш картаси, жойлашга йўлланма, рухсатнома ва брон картаси ҳужжатлари қандай расмийлаштириб борилади?

10. Виза нима ва унинг вазифаси нималардан иборат?

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори. – Тошкент, “Халқ сўзи” газетаси, 18 апрел 2006 йил.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002. – 207 с.
3. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Моддийно-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. – М.: АСАДЕМА. 2004. – 251 с.
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқин”. 2007. – 222 б.
5. Филлиповский Е.Е., Л.В.Шмарова. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: “Финансы и статистика”. 2003. – 175 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство (под редакции А.Д.Чудновского). – М.: “ЮР Книга”. 2005. – 447 с.

Қўшимча адабиётлар:

7. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 1998. – 272 с.
8. Волков Ю.Ф., Введение в гостиничный и туристический бизнес. – М.: Ростов на Дону: Феникс, 2003. – 352 с.
9. Ли Д.М, Аллаберганов А.А., Умарходжаев М.Г. Гостиничный сервис. – Т.: Издательство – полиграфический творческий дом имени Г.Гуляма. 2004 . – 149с.
- 10.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учеб. пособие, - Киев: ВИРА-Р, 2001. – 250 с.
- 11.Усов В.В. Организация производство и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”, 2006. – 416 с.
- 12.Калинина В.М. Техническое основание и охрана труда в предприятий общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”, 2003. – 420 с.
13. Интернет моддийлари:
13.1. <http://www.apb.org.uk>
13.2. <http://www.nao.gov.uk>

- 13.3. <http://www.iaa.org.uk>
- 13.4. <http://www.iasc.org.uk>
- 13.5. <http://www.aicpa.org/index.htm>
- 13.6. www.uza.us.apb (ЎМА турли соҳаларга доир кундалик янгиликлари)
- 7. www.uzperort.com (Кундалик бизнес янгиликлари)
- 8. www.referat.uz (Рефератлар тўплами)

МУНДАРИЖА

Мавзу 1.	Сўз боши. Ўзбекистонда меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш келажаги.....	3
Мавзу 2.	Меҳмонхона умумий классификацияси ва хусусиятлари.....	16
Мавзу 3.	Меҳмонхона хўжалигининг моддий-техникавий баъзаси.....	32
Мавзу 4.	Меҳмонхона жамоавий қисмининг ташкиллантеририлиши.....	44
Мавзу 5.	Меҳмонхона яшаш қисмининг ташкиллантеририлиши.....	50
Мавзу 6.	Меҳмонхона ва туристик комплекслар хўжалиги техникавий таъминоти ва эксплуатацияси.....	59
Мавзу 7.	Меҳмонхона хўжалигида қўлланиладиган касбий технологик жиҳозлар эсплуатацияси.....	91
Мавзу 8.	Меҳмонхона умумий хўжалиги эксплуатацияси....	124
Мавзу 9.	Меҳмонхоналар хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш. Меҳмонхоналар бошқаруви.....	139
Мавзу 10.	Меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш хизматини ташкил этиш ва унинг технологияси.....	160
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	187

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил
этиш
кафедраси

Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов

**МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ
фанидан
ЛЕКЦИЯЛАР КУРСИ
(I-ҚИСМ)**

Самарқанд, Самарқанд
Иқтисодиёт ва сервис
институти. Институт
босмохонаси, Шохрух
кўчаси, 60

Буюртма №_____
Ҳажми 11,75 б.т.
Адади 50 нусхада