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

**CHIRCHIQ DAVLAT PEDAGOGIKA UNIVERSITETI**

**SHOMURODOVA SHAHNOZA G‘AYRATOVNA,**
**SHAROFUTDINOV ISKANDAR BAHODIROVICH**

# MEHMONXONA XO‘JALIGIDA XAVFSIZLIK XIZMATI

***O‘quv qo‘llanma***

*61010100 - Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish*

«ZEBO PRINTS»
Toshkent – 2025

UO‘K:
KBK:

**Shomurodova Sh.G‘., Sharofutdinov I.B.**
**Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati.** O‘quv qo‘llanma. –T.: “ZEBO PRINTS” nashriyoti, 2025. – 148 b.

*Ushbu o‘quv qo‘llanmada mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmatining imkoniyatlari, favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik ko‘rish va javob berish haqida keng yoritilgan. Shuningdek, mehmonxona sanoatida xafsizlik xizmatini ko‘rsatish, xavfsizlik texnologiyalari va innovatsiyalarining texniklik jihatlari haqida batafsil bayon qilingan.*

*Ushbu o‘quv qo‘llanma 61010100 - Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish ta’lim yo‘nalishi, shuningdek, turizm yo‘nalishining bakalavrlari, magistrlari va katta ilmiy xodimlari hamda o‘qituvchilari uchun mo‘ljallangan.*

**Mas’ul muharrir:**
**M.T.Aliyeva** – Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti “Turizm va mehmonxona biznesi” kafedrasi i.f.d., professor.

**Taqrizchilar:**
**N.G‘.Nazarov** – Chirchiq davlat pedagogika universiteti “Turizm” kafedrasi i.f.f.d. (PhD)., dotsent.
**Sh.S.Sayfutdinov** – Alfraganus universiteti Turizm fakulteti dekani, professor i.f.f.d.

*Mazkur darslik O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta‘lim, fan va innovatsiyalar vazirligining 2025 yil 07 oktyabr №387 – sonli qarori bilan nashr etildi.*

ISBN

## § 1. KIRISH. MEHMONXONA XO‘JALIGIDA XAVFSIZLIK XIZMATI FANIGA KIRISH

**Reja:**

1. Fanning obyekti va predmeti
2. Fanning maqsad va vazifalari

***Tayanch atamalar:***

***Mehmonxona*** *- yashash joylarda yoki hududlarda mehmon uchun mo‘ljallab alohida qurilgan katta xona. O‘rta Osiyo xalqlarida qadimdan mehmonxonalar mavjud bo‘lib, odatda, tashqi hovlida eng qulay joyda 2 xona (dahliz hamda ichkixona) qilib qurilgan.*

***Turizm -*** *doimiy yashash joyidan tashqari boshqa mamlakat yoki hududga ishga joylashishdan tashqari har qanday maqsadda tashrif buyuruvchilar.*

Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati faniga kirish fanining obyekti va predmeti quyidagicha tavsiflanishi mumkin:

***Obyekti:*** Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati fanining obyekti mehmonxonalar va boshqa turizm sohasidagi tashkilotlarning xavfsizlik tizimlari, ularning faoliyatini ta’minlash va mijozlar, xodimlar hamda mulk xavfsizligini himoya qilish uchun zarur bo‘lgan barcha jarayonlarni o‘z ichiga oladi.

***Predmeti*** esa xavfsizlik xizmatining asosiy tamoyillari, metodlari, vositalari va mexanizmlarini o‘rganishdir. Bu xavfsizlikni ta’minlashda qo‘llaniladigan qonunlar, me’yorlar, xavfsizlik rejalari va protokollari, shuningdek, xavfsizlikni ta’minlashda xodimlarning roli va mas’uliyatlarini o‘z ichiga oladi. Umuman olganda, bu fan mehmonxona xavfsizligini ta’minlash uchun zarur bo‘lgan nazariy va amaliy bilimlarni o‘z ichiga oladi.

Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati faniga kirish fanining **vazifalari** quyidagilardan iborat:

1.*Xavfsizlik tizimlarini o‘rganish:* Mehmonxonalar va turizm tashkilotlaridagi xavfsizlik tizimlarining strukturasini, ishlash mexanizmlarini va asosiy tamoyillarini o‘rganish.

2.*Qonun va me'yorlarni tahlil qilish*: Xavfsizlik sohasidagi qonunlar, me'yorlar va standartlarni o'rganish, shuningdek, ularning mehmonxona faoliyatiga ta'sirini tahlil qilish.

3.*Xavfsizlik rejalari va protokollarini ishlab chiqish:* Turistlar dam oladigan mehmonxonada xavfsizlikni ta'minlash uchun zarur bo'lgan reja va protokollarni ishlab chiqish muhim masala hisoblanadi. Ayniqsa, ularni amaliyotga tadbiq etish lozim.

4. *Xodimlarni tayyorlash:* Mehmonxonada faoliyat olib borayotgan xodimlar uchun xavfsizlik xodimlarini tayyorlash va ularning malakasini oshirish, shuningdek, xavfsizlik bo'yicha treninglar o'tkazish.

5. *Mijozlar va xodimlar xavfsizligini ta'minlash:* Mehmonlar va xodimlarning xavfsizligini ta'minlash uchun zarur choralarni ko'rish va xavfsizlik muammolarini hal etish.

6. *Xavf-xatarlarni baholash:* Mehmonxonada yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xavf-xatarlarni aniqlash va baholash, shuningdek, ularga qarshi choralar ko'rish.

7. *Monitoring va nazorat:* Xavfsizlik tizimlarining samaradorligini monitoring qilish va nazorat qilish, shuningdek, zarur bo'lganda tuzatish chora-tadbirlarini ko'rish.

8. *Ommaviy axborot vositalari bilan ishlash:* Xavfsizlik holatlari to'g'risida axborot tarqatish va ommaviy axborot vositalari bilan hamkorlik qilish.

**Mehmonxonada xavfsizlik xizmatining tashkil etilishi:**

*1. Planlashtirish va tizimga solish*: Xavfsizlik xizmati uchun yangidan-yana aniq rejalarni ishlab chiqish va ularga muvofiq amaliyotlarni bajarish kerak.

*2. Mexanizmlar va texnik vositalar:* Havfsizlikni ta'minlash uchun zarur texnik vositalar, videokameralar, metall detektorlar va boshqa qurilmalar joriy qilish zarur.

*3. Havfsizlikning integratsiyalangan tizimi:* Xavfsizlik xizmatining samaradorligini oshirish uchun barcha boshqaruv tuzilmalari va xizmat ko'rsatuvchi sohalar bilan integratsiya qilish lozim.

## Xavfsizlik xizmati bo‘yicha muammolar va ularni hal qilish

*1. Havfsizlikni ta’minlashdagi muammolar:* Havfsizlik xizmati tashkilotidagi inson resurslari, texnik vositalar yoki ma’lumotlar kirish tizimining ishlamaganligi kabi muammolar.

*2. Favqulodda vaziyatlarda ishlash*: Mehmonxonada yordam va favqulodda vaziyatlarning tezkor hal etilishini ta’minlash.

*3. Shaxsiy ma’lumotlarni himoyalash*: Mehmonlar haqidagi shaxsiy ma’lumotlarni himoyalash va ularning xavfsizligini ta’minlash.

Ushbu vazifalar mehmonxona xavfsizligini ta’minlash va mijozlar hamda xodimlarning ishonchini oshirishga qaratilgan.

Mehmondo‘stlik sanoati mijozlarga xizmat ko‘rsatadigan keng biznes guruhi sifatida belgilanadi. Uning asosiy **maqsadi** mijozlarga xarajat evaziga noyob va qoniqarli xizmatlarni taqdim etishdir.

Mehmondo‘stlik korxonalari sifatli xizmat ko‘rsatish, mehmonlarning shikoyatlarini ko‘rib chiqish va mijozlar bilan ijobiy munosabatlarni saqlab qolish orqali mijozlarning qoniqishi va sodiqligini oshirishi mumkin. Qoniqarli mijozlar qaytib kelishlari va biznesni boshqalarga tavsiya etishlari ehtimoli ko‘proq, bu esa kompaniyaning muvaffaqiyati va o‘sishiga olib keladi.

## Nazorat uchun savollar

1. Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati fanining obyekti va predmeti nimalardan iborat?
2. Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati fanining maqsadi nima?
3. Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati fanining vazifalari nimalardan iborat va uni tahlil qilib bering?

## Foydalanilgan adabiyotlar

1. Towner, John, and Geoffrey Wall “History and Tourism” Annals of Tourism Research, Vol. 18, No. 1 (1991), pp. 71-84.
2. Towner, John “What is Tourism’s History?” Tourism Management, Vol. 16, No. 5 (August 1995), pp. 339-344.

## § 2. XATARLARNI BAHOLASH VA BOSHQARISH

**Reja:**

1. Xatarlarni baholash.
2. Mehmonxonadagi xatarlarni boshqarish.

***Tayanch atamalar:***

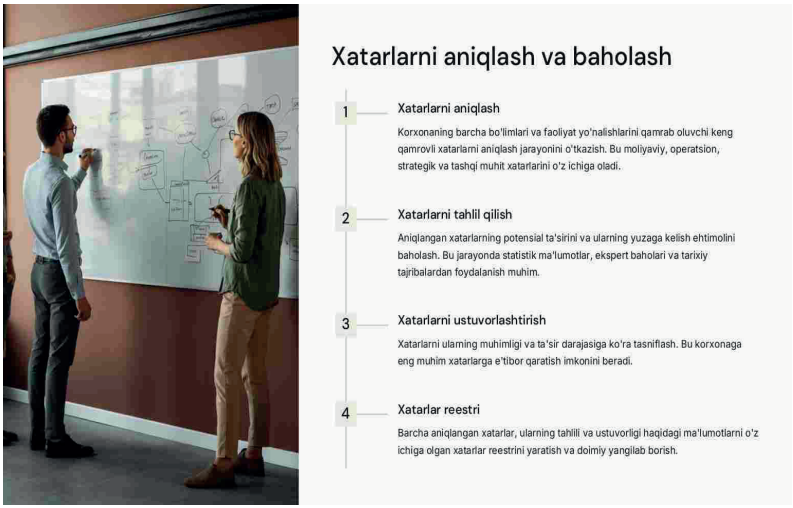
***Baho*** *(baho berish) (falsafada) – ijtimoiy hodisalar, inson faoliyati, xulqiga bo'lgan munosabat, ularning ahamiyatini, muayyan axloq me'yorlari va tamoyillariga mosligini ko'rsatish (ma'qullash yoki qoralash, rozi bo'lish, tanqid qilish va shahri k.). Insonning ijtimoiy mavqei, dunyoqarashi, madanny saviyasi. Aqliy va axloqiy kamoloti bilan belgilanadi. Boshqa tomondan esa, qilingan harakat sabablari, vositalari va maqsadlarini, uning qanday sharoitda bajarilganligini, shaxs xulqidagi o'rnini hisobga olish bu shaxsga to'g'ri baho berishning zarur shartidir.*

**Xatarlarni baholash va boshqarish**

Mehmonxona xatarini boshqarish - bu tashkilotning kapitali va daromadlariga tahdidlarni aniqlash, baholash va nazorat qilish jarayoni. Ushbu tahdidlar yoki xavflar moliyaviy noaniqlik, yuridik majburiyatlar, strategik boshqaruv xatolari, baxtsiz hodisalar va tabiiy ofatlar kabi turli xil manbalardan kelib chiqishi mumkin.

- Xatarlarni baholashning asosiy maqsadi quyidagilardan iborat: sog'liq va xavfsizlik xavflarini aniqlash va ish joyidagi xavflarni baholash.
- Mavjud nazorat choralarining samaradorligi va muvofiqligini baholash.
- Mehmonxonalar uchun xatarlarni boshqarish - bu sizning xodimlaringiz va mijozlaringiz uchun xavflarni aniqlash, baholash va nazorat qilish jarayoni. Bunga operatsion xatarlar, xavfsizlik, moliyaviy va texnologik xavflar kiradi.
- Sifatli xavflarni baholash - bu yuqori xavfli sohalardagi kompaniyalar uchun eng ko'p qo'llaniladigan xavflarni baholash. Ushbu turdagi baholashlar xavfning jiddiyligini o'lchaydi.

Xatarlarni baholash xavflarni boshqarish jarayonining bir qismidir va mehnatni muhofaza qilish qoidalariga kiritilgan. Xatarlarni baholash - bu ish joyida mavjud yoki paydo bo‘lishi mumkin bo‘lgan xavflarni aniqlash jarayoni.

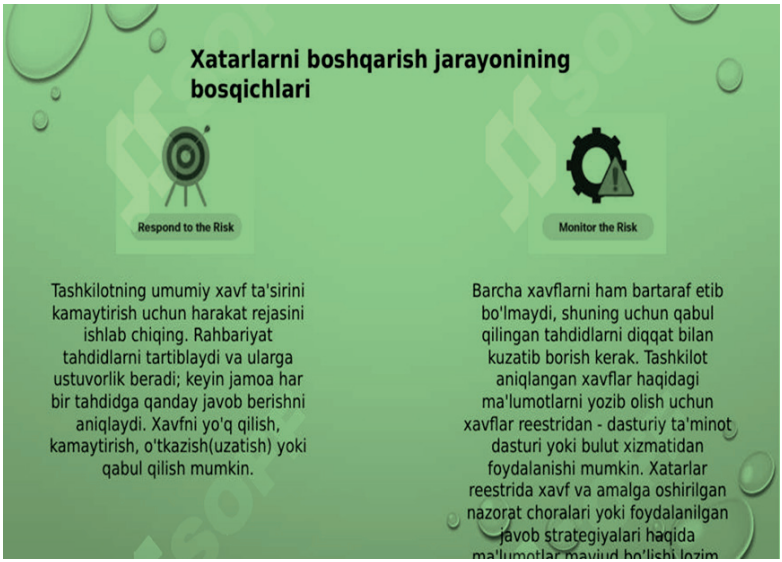



***1-rasm. Baholash.***

Boshqa mehmondo‘stlik korxonalari restoran kabi yagona muhitga e’tibor qaratishlari mumkin bo‘lsa, mehmonxonalar o‘zlari taklif qilayotgan har bir obyekt, jumladan, restoranlar, barlar, dam olish maskanlari va mijozlar turar joylari xavfsiz va mos kelishini ta’minlashi kerak.

COVID-19 pandemiyasi xavfini boshqarish yanada muhimroq bo‘lganligi sababli, uning ko‘lami gigiyenadan tortib binolarni ta’mirlashgacha bo‘lgan hamma narsani o‘z ichiga olishi mumkin. Mehmonxonangizning xatarlarni boshqarish tizimi biznesning barcha sohalarida mijozlar va jamoalar uchun ish joyi xavfsizligini ta’minlash uchun to‘g‘ri jihozlangan bo‘lishi juda muhimdir.

Baxtsiz hodisalarning oldini olishdan tashqari, yaxshi xavflarni baholash ro‘yxati ham operatsion samaradorlikni oshirishga yordam beradi.




***2-rasm. Xatarlarni yuoshqarish jarayonining bosqichlari.***

Bu hatto xodimlarni jalb qilishga ijobiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin, chunki jamoalar xavfsizlik jarayonlarida o‘zlarini ishonchli his qilishadi.

Potensial xavflarni kamaytiradigan va xodimlarni jalb qiladigan mehmonxona xavfini baholashning kaliti foydalanish qulayligi va izchillikdir. Raqamli nazorat ro‘yxati mukammal yechimdir, chunki u hech qachon yo‘qolmaydi va kerak bo‘lganda xuddi shu tarzda to‘ldirilishi mumkin.

***Mehmonxonangizda xavfni qanday boshqarish kerak?***

Har qanday sohada xatarlarni boshqarishning maqsadi xavflarni aniqlash va nazorat qilish, shu bilan birga ularning paydo bo‘lishining oldini olishdir.

Xatarlarni boshqarish jarayoniga yordam berish uchun yaratishingiz mumkin bo‘lgan turli xil nazorat ro‘yxatlari mavjud. Mehmonxona menejerlari nazorat ro‘yxatidan quyidagilar uchun foydalanishlari mumkin:

✓ ***Xavflarni aniqlang:*** menejerlar mehmonxona binolarini baholash va har qanday potentsial xavflarni aniqlash uchun

nazorat ro‘yxatidan foydalanishlari mumkin.

✓ ***Xatarlarni baholash:*** Tekshirish varaqlari korxonalarga xavflarning jiddiyligini baholashda yordam beradi.

✓ ***Xavflarni ustuvorlashtirish:*** Turli xavflarning potentsial ta’sirini baholagandan so‘ng, menejerlar qaysi xavflarni hal qilish kerakligini birinchi o‘ringa qo‘yishlari mumkin.

✓ ***Nazorat choralarini amalga oshirish:*** Tekshiruv ro‘yxatlari xavflarning yuzaga kelishi va kuchayishining oldini olish uchun xavfsizlik choralarini qo‘llashni eslatib turadi.

✓ ***Nazorat choralari:*** Xavfsizlik choralari samaradorligini doimiy ravishda baholash va kerakli o‘zgarishlarni kiritish uchun nazorat ro‘yxatidan foydalaning.

Ko‘pgina mehmonxonalar uchun eng yaxshi boshlang‘ich joy - bu xavfni baholash ro‘yxati. Ushbu nazorat ro‘yxati sizga yoki sizning xodimlaringizga xavflarni aniqlashga, ularning jiddiyligini qayd etishga va ularning mumkin bo‘lgan zararini kamaytirish bo‘yicha harakatlarni tavsiya qilishga yordam beradi.

***Xatarlarni baholash ro‘yxatini qanday qilish kerak?***

Xatarlarni baholash ro‘yxati mehmonxonangizdagi imkoniyatlarga qarab o‘zgaradi. Agar siz ko‘plab alohida imkoniyatlarga ega katta mehmonxonani boshqarsangiz, bir nechta nazorat ro‘yxatini yaratishni xohlashingiz mumkin. Biroq, sizni boshlash uchun tekshirish kerak bo‘lgan ba’zi fikrlar:

✓ ***Oziq-ovqat xavfsizligi*.** Mumkin bo‘lgan xavflar orasida eskirgan zaxiralar, oziq-ovqat mahsulotlarini qayta ishlash va oziq-ovqat mahsulotlarini to‘g‘ri saqlash kiradi.

✓ ***Elektr jihozlari***. Ovqat pishirish, tozalash va texnik xizmat ko‘rsatish uskunalari, ayniqsa band bo‘lgan muhitda ishlatilsa, xavf tug‘dirishi mumkin.

✓ ***Gaz xavfsizligi.*** Agar siz gaz pishirgichlari, plitalar yoki boshqa jihozlardan foydalansangiz, tizimlar yaxshi ta’minlanganligiga va xodimlarning ulardan foydalanish bo‘yicha tegishli tayyorgarlikka ega ekanligiga ishonch hosil qiling.

✓ ***Yong‘in chiqishi***. Yong‘in xavfsizligi rejasiga ega bo‘lish bilan bir qatorda, yong‘in zinapoyalari imkon qadar qulay va yaxshi saqlanishini ham ta’minlashingiz kerak.




***3-rasm.Xavfsizlik sohasi.***

***Xona gigiyenasi.*** Pandemiyadan keyingi dunyoda, keyingi mehmonlar kelishidan oldin xonalarni to‘g‘ri tozalash va dezinfeksiya qilish juda muhimdir. Bu g‘oyalar faqat boshlang‘ich nuqtadir; mehmonxonangizdagi barcha xatarlarni qoplaganingizga ishonch hosil qilish uchun xavfni baholash bo‘yicha nazorat ro‘yxatini (va boshqa xavflarni boshqarish ro‘yxatlarini) sozlashingiz kerak bo‘ladi.

**Trail** shablonlari sizga raqamli nazorat ro‘yxati uchun yaxshi boshlanish nuqtasini beradi, ammo ular moslashuvchan bo‘lishi uchun yaratilgan. Bu yerda yoki boshqa joyda taklif qilinadigan narsalar bilan cheklangan deb o‘ylamang - murosalar yoki to‘liq bo‘lmagan nazorat ro‘yxatlari tufayli yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavflarni o‘tkazib yubormaslik juda muhimdir. Mehmonxona xatarlarini boshqarish nazorat ro‘yxatidan foydalanishning afzalliklari:

Mehmonxona xavflarini boshqarishda asosiy narsa salomatlik va xavfsizlikni korxona DNKsining bir qismiga aylantirishdir. Potentsial xavflarni bartaraf etish uchun biror narsa noto‘g‘ri ketguncha kutmang - siz va sizning xodimlaringiz mijozlar va boshqa xodimlarga imkon qadar xavfsiz muhitni taqdim etishga doimo tayyor bo‘lishlariga ishonch hosil qilish uchun nazorat ro‘yxatidan foydalaning. Voqealarning oldini ol-

ing: Tekshirish ro‘yxatlari jamoa a’zolariga potentsial xavflarni muammoga aylanishidan oldin aniqlashga yordam beradi.

Hisobdorlikni boshqarish: Jamoa a’zolariga muntazam tekshiruvlar o‘tkazish vazifasi yuklangan va menejerlar vazifalar bajarilgan yoki bajarilganligini, javobgarlikni boshqarishi mumkin.

Muvofiqligingizga ishonch hosil qiling: mehmonxonada xavflarni boshqarish bo‘yicha keng qamrovli nazorat ro‘yxati mavjud bo‘lsa, siz hamma narsa qamrab olinganiga ishonch hosil qilishingiz mumkin.

Ijobiy xavfsizlik madaniyatini yarating: xavfni baholash tekshiruvlarini kundalik operatsiyalaringizga kiritish ham xodimlarni yaxshi ish odatlarini shakllantirishga undashi mumkin.

*Trail bilan mehmonxonangizdagi xavfni boshqaring.*

Qog‘oz risklarni boshqarish ro‘yxatlari, albatta, hech kimdan ko‘ra yaxshiroq bo‘lsa-da, ular vaqt talab etadi va ularni kuzatib borish qiyin. Trail – bu qulay mehmondo‘stlik va mehmonxona boshqaruvi ilovasi bo‘lib, mehmonxonangizdagi xavflarni ishlatish uchun qulay platformada boshqarishga yordam beradi:

*Biznesingizni himoya qiling:* Agar biror narsa noto‘g‘ri bo‘lsa, Trailning aqlli vazifalari sizni avtomatik ravishda ogohlantiradi. Mijozlaringizni, jamoalaringizni va biznesingizni himoya qilish uchun to‘g‘ri tuzatish choralari ko‘rilganligini isbotlash uchun topshiriqlarga fotosuratlar va sharhlar qo‘shing.

*Hisobdorlikni yaxshilash:* Trail - bu barcha faoliyatning to‘liq tarixiy yozuvi, kerak bo‘lganda fotosuratlar va sharhlar bilan muhrlangan vaqt va sana. Shunday qilib, siz javobgarlikni kuchaytira olasiz va o‘zingizning muvofiqligingizni ishonchli isbotlay olasiz.

*Hosildorlikni oshiring:* Nazorat varaqlari va shakllar tezkorlik va soddalik uchun ishlab chiqilgan bo‘lib, ular jamoangizning ish kunida to‘qilgan. Har kim nima qilishni va qanday qilishni biladi.

*Ishlash haqida ma’lumot oling*. Boshqaruv paneli va hisobotlar real vaqt rejimida muammolarni ta’kidlaydi, shuning uchun ularni vaqt va qimmat tekshiruvlarsiz tezda hal qilish mumkin.

**Nazorat uchun savollar**

1. Mehmonxonalardagi xatarlar haqida ma’lumot bering?
2. Xatarlarni baholash va boshqarishni izohlab bering?

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Jakle, John A. The Tourist: Travel in Twentieth - Century North America. Lincoln: University of Nebraska Press, 1985.
2. Биржаков М.Б. Ввеведение в туризм. - М., 2000.

## § 3. XAVFSIZLIK SIYOSATI VA TARTIBLARI

**Reja:**

1. Xavfsizlik siyosati.
2. Xavfsizlikning tartiblari.

***Tayanch atamalar:***

***Xavfsizlik siyosati*** *- bu tizim, tashkilot yoki boshqa obyekt uchun xavfsiz bo‘lish nimani anglatishining ta’rifi. Tashkilot uchun u o‘z a’zolarining xatti-harakatlaridagi cheklovlarni, shuningdek, eshiklar, qulflar, kalitlar va devorlar kabi mexanizmlar orqali dushmanlarga qo‘yiladigan cheklovlarni ko‘rib chiqadi. Tizimlar uchun xavfsizlik siyosati funksiyalar va ular orasidagi oqimdagi cheklovlarni, tashqi tizimlar va raqiblar tomonidan, shu jumladan dasturlar va odamlarning ma’lumotlarga kirishidagi cheklovlarni ko‘rib chiqadi.*

***Xavfsizlik texnikasi*** *– mehnat muhofazasi bo‘limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta’siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui. Ularni yaratish va ishlab chiqarishda qo‘llash ishlari belgilangan tartibda tasdiqlangan me’yoriy texnik hujjatlar (standartlar, qoidalar, me’yorlar, instruksiyalar) asosida amalga oshiriladi. Tashkiliy tadbirlar: ishchilarga xavfsiz va zararsiz ish usullari to‘g‘risida yo‘l-yo‘riqlar berish, ishlab chiqarish sanitariyasi va mehnat gigiyenasi asoslarini o‘rgatish; mehnat qilish va dam olish qonun-qoidalarini ishlab chiqish va ishlab chiqarishga tatbiq qilish.*

**Xavfsizlik siyosati** - bu tizim, tashkilot yoki boshqa obyekt uchun xavfsiz bo‘lish nimani anglatishining ta’rifi. Tashkilot uchun u o‘z a’zolarining xatti-harakatlaridagi cheklovlarni, shuningdek, eshiklar, qulflar, kalitlar va devorlar kabi mexanizmlar orqali dushmanlarga qo‘yiladigan cheklovlarni ko‘rib chiqadi. Tizimlar uchun xavfsizlik siyosati funksiyalar va ular orasidagi oqimdagi cheklovlarni, tashqi tizimlar va raqiblar tomonidan, shu jumladan dasturlar va odamlarning

ma’lumotlarga kirishidagi cheklovlarni ko‘rib chiqadi.

Axborot xavfsizligi siyosati - bu xavfni kamaytiradigan va axborotni himoya qiladigan tashkilot rioya qilishga rozi bo‘lgan yuqori darajadagi biznes qoidalari. Ular tashkilot «nima» qilishini va ko‘pincha buni «kim» qilishini belgilaydi.

***Mehmonxonada qanday xavfsizlik choralariga e’tibor berish kerak?*** Mehmonxona xavfsizligi tartiblari:

- Yoritish;
- Kirishni boshqarish;
- Kirishlar sonini tartibga soling;
- Tashqi ta’mirlash;
- Mehmonxona xonasiga texnik xizmat ko‘rsatish;
- Raqamli kalitlar;
- CCTV xavfsizlik kameralari;
- Kiyiladigan vahima tugmalari;
- Ro‘yxatdan o‘tish jarayoni;
- Mehmonxona xodimlariga yaxshi munosabatda bo‘lish.

***1. Yoritish.*** Mehmonxona sanoatidagi mijozlarimiz izolyatsiya qilingan joylar yaxshi yoritilgan bo‘lishi va muntazam ravishda parvarish qilinishini tavsiya qiladi, chunki xira yoritilgan joylarda muammoli xatti-harakatlar ko‘pincha sodir bo‘ladi. Lampochkalarni tekshirish va singan holda almashtirish yoki takomillashtirilgan yoritish tizimlarini o‘rnatish shaharlarda jinoyatchilikni 36% gacha kamaytirishi ko‘rsatilgan. Avtoturargohlar, yo‘laklar va xiyobonlar kabi jamoat joylari diqqat markazida bo‘lishi kerak.

***2. Kirishni boshqarish.*** Kuzatuv tizimidan foydalanish yoki yo‘llarni qayta yo‘naltirish orqali barcha transport osongina boshqarilishi va kuzatilishi mumkin bo‘lgan joylardan o‘tishi kerak. Biz “bo‘sh joy bo‘lmagan” joylarni jamoat kirishidan yo‘q qilishni yoki to‘sib qo‘yishni, shuningdek, binolarni samarali tarzda qadamlar bo‘ylab to‘g‘ridan-to‘g‘ri yo‘naltirish uchun loyihalashni tavsiya qilamiz. Bu aholi gavjum jamoat joylarida katta guruhlarning to‘planishining oldini oladi.

***3. Kirishlar sonini tartibga solish.*** Qanchalik kam bo‘lsa, ularni kuzatish uchun shunchalik kam xavfsizlik xodimlari

va resurslar talab qilinadi. Shunga qaramay, tirbandlik orqali nazorat qilish sizga eng yaxshi joylashuvni tanlashga yordam beradi va kirishlar har doim kirish rejangizning bir qismi bo‘lishi kerak. Chiqishlar yong‘in xavfsizligini hisobga olgan holda loyihalashtirilishi kerak, bu esa binoning tez chiqishiga imkon beradi.

***4. Tashqi ko‘rinishga texnik xizmat ko‘rsatish.*** Bo‘yash, bog‘dorchilik va mehmonxona mulkidagi axlatni tozalash kabi oddiy parvarishlash ishlari mehmonxona mehmonlariga ham, potentsial huquqbuzarlarga ham xabar yuboradi. “Buzilgan oyna nazariyasi” jinoyatning ko‘rinadigan belgilari, jamiyatga zid xatti-harakatlar va fuqarolik tartibsizliklari keyingi jinoyat va tartibsizliklarni keltirib chiqarishi mumkinligini ko‘rsatadi. Bundan tashqari, yaxshi saqlangan tashqi ko‘rinish ham mijozning korxonangiz haqidagi tasavvurini yaxshilaydi va bizning mijozlarimiz buni instagramda ajoyib suratga olishini ham tavsiya qiladilar!

***5. Mehmonxona xonasiga texnik xizmat ko‘rsatish.*** Tozalik va to‘g‘ri parvarishlash yaxshi mijozlarga ular qadrlanishini aytadi va yomon xatti-harakatlardan qaytaradi. Tashqi ko‘rinishga o‘xshash tarzda, iflos, tartibsiz yoki yomon parvarishlangan xona, uni qanday topilgan bo‘lsa, xuddi shunday davolashga taklif qiladi. Nopok mehmon xonalari ham eng ko‘p uchraydigan mehmonlarning shikoyatlaridan biridir va shuning uchun sizning eng yuqori standartga ega bo‘lishingiz g‘alaba qozonadi.

Muntazam texnik xizmat ko‘rsatish va makondan oqilona foydalanish bilan bir qatorda, texnologiya mehmonxona xavfsizligi protseduralarida katta rol o‘ynaydi. Zamonaviy xavfsizlik tizimlaridan foydalanadigan mijozlarimiz ularning ikkalasi ham diskret ekanligini va xavfsizlik xodimlarini qo‘llab-quvvatlagan holda mehmonlar tajribasini yaxshilashga yordam berishini aytishadi. Videokuzatuv, raqamli kalit kartalari va mehmonxona vahima tugmalari bunga erishishning uchta usulidir.

***6. Raqamli kalitlar.*** An’anaviy xona kalitlari osongina yo‘qoladi, bu esa o‘g‘irlik yoki o‘g‘irlik uchun eshikni ochadi.

Biroq, raqamli kredit karta turidagi kalit kartalar kerak bo‘lganda faollashtirilishi yoki o‘chirilishi mumkin. Bundan tashqari, ushbu texnologiya jinoyatchilarni tekshirgandan so‘ng foydalanish uchun kalitlarni nusxalashning oldini oladi.

***7. CCTV xavfsizlik kameralari.*** Bugungi xavfsizlik tizimlari ko‘zga tashlanmaydigan va juda samarali bo‘lib, nafaqat qo‘riqchilarni chetlab o‘tishi mumkin bo‘lgan noqonuniy faoliyatni qo‘lga olish imkonini beradi, balki to‘xtatuvchi vosita sifatida ham xizmat qiladi. Old stol va boshqa jamoat joylarini qoplaydigan kameralar yomon xulq-atvor yoki jinoyat ehtimolini kamaytiradi, shuningdek, mehmonxona xodimlari va huquqni muhofaza qilish organlariga sodir bo‘lishi mumkin bo‘lgan har qanday hodisalarning vizual qaydini taqdim etadi.

***8. Kiyiladigan vahima tugmalari.*** Xodimlar yoki mehmonlar xavf ostida qolganda tezkor javobni ta’minlash samarali yordam ko‘rsatish yoki hodisalarning avj olishini to‘xtatish uchun kalit hisoblanadi. Mijozlarimizning ta’kidlashicha, taqiladigan vahima tugmalari muammoga duch kelgan xodimlar uchun ehtiyotkor xavfsizlik tarmog‘ini ta’minlaydi, shu bilan birga front xodimlariga mehmonlar xavf ostida bo‘lgan taqdirda, o‘zlarini zarar yetkazmasdan xavfsizlikni ogohlantirishga imkon beradi.

Mehmonxona sektoridagi mavjud mijozlarimiz bilan hamkorlik qilishdan biz bilamizki, bu yondashuv ish uchun xavfsizroq va qulayroq joy yaratishda, shuningdek, muvofiqlik standartlari saqlanishini ta’minlashda katta rol o‘ynashi mumkin.

## O‘g‘irlik va firibgarlik - mehmonxona binolarida monitoring.

Biz bilamizki, barcha mehmonxona mehmonlari yaxshi niyat bilan kelishmaydi va boshidanoq shubhalarni bartaraf etish kerak. Bunga qo‘shimcha ravishda, noto‘g‘ri ishga qabul qilish va yollash sizni himoyasiz qoldirishi mumkin, o‘g‘irlik va firibgarlik sohadagi eng keng tarqalgan ikkita muammo - mehmonlar va xodimlar tomonidan. Binolaringizdagi firibgarlik va o‘g‘irlikni minimallashtirishning ikkita samarali usuli mavjud.

***9. Ro‘yxatdan o‘tish jarayoni.*** Eng yaxshi amaliyot - xodimlar ro‘yxatga olish shakllaridagi ma’lumotlarni o‘zlari to‘ldirishlari uchun tegishli savollarni berish.

Bir nechta shaxsiy guvohnomani so‘rang. ro‘yxatdan o‘tish paytida har bir mehmondan; xonada qoladigan odamlar soni va potentsial tashrif buyuruvchilar haqida savollar bering; davlat raqami raqamlarini tekshiring. Bunga qo‘shimcha ravishda, oson kirish mumkin bo‘lgan yozuvlarni saqlang, xavfsizroq to‘lov tizimlarini joriy qiling va ma’lumotlarni himoya qilish siyosatiga rioya qiling.

***10. Mehmonxona xodimlariga yaxshi munosabatda bo‘ling.***

Xodimlarni o‘g‘irlash va firibgarlik ortida yotgan sabablar murakkab, ammo bir tadqiqot shuni ko‘rsatadiki, adrenalin shovqini kambag‘al ish beruvchilardan qasos olish bilan bog‘liq katta rol o‘ynaydi. Agar bu to‘g‘ri bo‘lsa, xodimlaringizga hurmat bilan munosabatda bo‘lish, ularga adolatli ish haqi to‘lash, ta’til vaqtini ta’minlash va mehmonxona siyosati bilan bog‘lanish muammoni hal qilish uchun uzoq yo‘lni bosib o‘tishi mumkin, bu esa xodimlarning ish beruvchiga “javob berish” zaruratini yo‘q qiladi.

Taxminan 1 million hujjatsiz immigrantlar, ya’ni ishchi kuchining taxminan 8,4 foizi ishlaydigan sanoatda mehmonxonalar mijozlarga yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatish va xodimlarning himoyalanganligini ta’minlashda jiddiy muammolarga duch keladi. Mijozlarimiz mustahkam xavfsizlik choralari va mehmondo‘st muhit o‘rtasidagi muvozanatni saqlash ustuvor vazifa ekanligini ta’kidlaydilar. Biroq, so‘nggi 20 yil ichida terrorizm tahdidi va global sog‘liqni saqlash inqiroziga javoban xavfsizlik choralari kuchaytirildi. Ish joyidagi xodimlar uchun xavf-xatarlar to‘g‘risida xabardorlikning oshishi ham sanoatga katta ta’sir ko‘rsatmoqda. Bugungi kunda menejerlar va xodimlar uchun xavfsizroq ish muhitini ta’minlash uchun ortib borayotgan bosimga duch kelishmoqda va keng qamrovli xavfsizlik tartib-qoidalari ularga buni amalga oshirishga imkon beradi. O‘z navbatida, yaxshi ish muhiti xodimlarga xotirjamlik

bilan ta’minlab, ularga yaxshiroq ishlashga va mehmonxonangizning yanada samarali ishlashiga imkon beradi.

Favqulodda vaziyatlarda harakat qilish va evakuatsiya qilish tartiblari

Favqulodda vaziyat yuzaga kelganda, tezkor va qat’iy harakat mehmonxona xodimlari va mehmonlar xavfsizligini ta’minlash uchun juda muhimdir. Har bir mehmonxonada favqulodda vaziyatlarni bartaraf etish rejasi va muntazam ravishda amalga oshiriladigan evakuatsiya tartib-qoidalari bo‘lishi kerak. Bunga chiqish yo‘llarini aniqlash, yig‘ilish nuqtalarini belgilash va xodimlarni evakuatsiya paytida mehmonlarga yordam berish uchun o‘qitilganligini ta’minlash kiradi. Aniq aloqa protokollari, masalan, telsizlar yoki vahima tugmalaridan foydalanish xodimlarning inqiroz paytida samarali ishlashiga yordam beradi.

Kuchli va muntazam ravishda ko‘rib chiqiladigan mehmonxona xavfsizligining ahamiyatini kamaytirib bo‘lmaydi. U mehmonlar va xodimlarni himoya qilishni taklif qiladi, shuningdek, turar joy tanlashda sayohatchilar uchun hal qiluvchi omil bo‘lib xizmat qiladi. Mijozlarimiz bilan suhbatimizdan shuni bilamizki, bu sizga yuqori darajadagi xizmatni taqdim etish imkonini beradi, bu esa hamma uchun yaxshilangan xavfsizlikni ta’minlaydi. Qo‘shma Shtatlardagi mehmonxonachilar uchun mehmonxona xavfsizligini yaxshilash va keyinchalik mehmonxona xavfsizligini, ayniqsa, bugungi kundagi ishchi kuchi yetishmasligi bilan e’tibordan chetda qoldirib bo‘lmaydi.

Darhaqiqat, har qanday mehmonxona katta miqdordagi mablag‘ni investitsiya qilmasdan mehmonxona xavfsizlik tartib-qoidalarini yaxshilashi mumkin. O‘zingiz ko‘rish uchun ushbu ROI kalkulyatorini oling. Nihoyat, qonunchilik ham mehmonxonalarda mehmonlar va xodimlar xavfsizligini ta’minlash va birinchi o‘ringa qo‘yishni boshlaganligi sababli, muvofiqlik masalasi ham muhokama qilinishi kerak. Misol uchun, vahima tugmasi qonunlari AQSh bo‘ylab tarqalmoqda va mehmonxonalar kelajakda bir qator darajadagi tahdidlarni yumshatish uchun shunga o‘xshash texnologiyalar bilan ta’minlashga ma-

jbur bo‘ladi. Shuning uchun ROAR mehmonxonalar uchun maxsus vahima tugmasi texnologiyasini ishlab chiqdi va ishchilaringizni tezda yordam chaqirish uchun kiyinadigan va ehtiyotkor vahima tugmalari bilan ta’minladi.

Agar xavfsizlik muhim bo‘lsa, unda barcha xavfsizlik siyosati kuchli mexanizmlar tomonidan amalga oshirilishiga ishonch hosil qilish muhimdir. Xavfsizlik siyosatlarining to‘liqligini ta’minlash va ularning to‘liq bajarilishini ta’minlash uchun tashkil etilgan metodologiyalar va xavflarni baholash strategiyalari mavjud. Murakkab tizimlarda, masalan, axborot tizimlarida siyosatlar quyi siyosatlarni amalga oshirish uchun xavfsizlik mexanizmlarini taqsimlashni osonlashtirish uchun quyi siyosatlarga bo‘linishi mumkin. Biroq, bu amaliyotning kamchiliklari bor. Bu operatsiya qoidalari xavfsizlikning ba’zi umumiy ta’riflarini nazarda tutadi, degan noto‘g‘ri ma’noni beradi. Xavfsizlik to‘g‘risida to‘liqlik bilan aniq fikr yuritish juda qiyin bo‘lganligi sababli, “super siyosati” bo‘lmagan “kichik siyosatlar” deb aytilgan ishlash qoidalari odatda hech qanday to‘liqlik bilan amalga oshira olmaydigan shov-shuvli qoidalarga aylanadi.Binobarin, yuqori darajadagi xavfsizlik siyosati har qanday jiddiy xavfsizlik sxemasi uchun zarurdir va usiz quyi siyosatlar va ishlash qoidalari ma’nosizdir.

***Mehmonxona xavfsizligi nima?***

*Mehmonxona xavfsizligi* - bu mehmonxonalar, turar joylar va ko‘ngilochar obyektlardagi mehmonlar va mulklar xavfsizligini boshqarish. Bu mehmonlar o‘z xonalarida va maydon atrofida xavfsizligini ta’minlaydigan tartiblar, tizimlar va xodimlarni o‘z ichiga oladi va ularning mulki va transport vositalari xavfsizligini ta’minlaydi. Mehmonxonada xavfsizlikni ta’minlaydigan va qo‘llab-quvvatlaydigan bo‘lim bo‘lishi yoki uni xavfsizlik agentliklariga topshirishi mumkin.

***Mehmonxonada xavfsizlik bo‘yicha javobgarlik.*** Mehmonxona xavfsizligini ta’minlash uchun xodimlar va mehmonxona menejerlari bajaradigan funksiyalar:

- ✓ mehmonxonada jinoyat va jinoiy faoliyatni oldini olish;
- ✓ shubhali shaxslar va harakatlarni kuzatish;

✓ xaotik vaziyatlarning yuzaga kelishi yoki kuchayishiga yo‘l qo‘ymaslik;

✓ shaxsiy yoki mehmonxona mulkining yo‘qolishi yoki shikastlanishining oldini olish;

✓ mehmonlarni mehmonxona hududida xavfsiz his qilishlari;

✓ favqulodda vaziyatlarga darhol va samarali javob berish;

✓ mehmonxona ichidagi mehmonlarga zararli va zo‘ravonlik hujumlarini taqiqlash;

✓ tergov jarayonida huquqni muhofaza qilish organlariga qimmatli yordam va ma’lumotlarni taqdim etish;

✓ mehmonlarga shoshilinch tibbiy yordam ko‘rsatish;

✓ mehmonxona va mehmonlarning mol-mulkini, shu jumladan transport vositalari va yuklarini o‘g‘irlikdan himoya qilish;

✓ o‘g‘irlangan narsalarni tekshirish va tiklashga yordam bering;

✓ itoatsiz mehmonlarni va chegarani buzuvchilarni mehmonxona hududidan tashqariga olib chiqish.

***14 ta mehmonxona xavfsizligi protseduralari.***

Mehmonxona mehmonlari va xodimlarini himoya qilish uchun turli xil tizimlar mavjud. Ular harakatni kuzatish, mulkni himoya qilish va mehmonlar xavfsizligini kafolatlash uchun nozik tarzda qo‘llashingiz mumkin bo‘lgan siyosatlar, xodimlar va texnologiyalarni o‘z ichiga oladi. Bu yerda siz qo‘llashingiz mumkin bo‘lgan xavfsizlik choralari ro‘yxati:

***1. Kirish xavfsizligi.*** Mehmonxonadagi barcha qulflarni, shu jumladan eshiklar, derazalar va mehmon xonasi eshiklaridagi sirg‘alib zanjirli murvatlarni inventarizatsiya qilish kerak. Mehmonxona yaqinlik kartalari, surish kartalari yoki qattiq kalitlardan foydalanadimi, siz foydalanadigan har bir zaxira kalitni hisobga olganingizga ishonch hosil qiling va doimiy ravishda kuzatib boring. Keyin sizni ushbu narxdan oldinda ushlab turadigan qayta buyurtmalarni rejalashtiring. Bundan tashqari, barcha orqa xonalarning eshiklari uchun inventar

yarating va qulflarni sinab ko‘ring va bu eshiklar har doim ko‘rinmasligiga ishonch hosil qiling, ayniqsa ichki dizayn o‘zgarishi paytida va keyin.

***2. Ro‘yxatga olish jarayoni.*** Xodimlarning ro‘yxatga olish jarayonida aniq va yangilangan ma’lumotlarni taqdim etishini ta’minlash. Mehmonlardan bir nechta shaxsni tasdiqlovchi hujjatlarni so‘rang va ma’lum bir davr mobaynida har bir mehmon xonasida yashovchilar sonini biling. Shuningdek, ma’lumotlarni himoya qilish siyosatiga rioya qiling, mavjud yozuvlarni saqlang va xavfsiz to‘lov tizimlaridan foydalaning.

***3. Avtomobil xavfsizligi.*** Mehmonlar uchun to‘xtash joylarini baholang va ularning xavfsizligini ta’minlang. To‘xtash joylarida funktsional va yorqin yoritishni ta’minlang. Binoga kirishda ko‘rish chizig‘iga to‘sqinlik qilishi mumkin bo‘lgan butalar va daraxtlarni kesib tashlang. Agar mehmonxona yoki kurortda arava va transport vositalari bo‘lsa, ularning xavfsizligini ham baholang va foydalanilmayotgan vaqtda kalitlarini saqlang. Bundan tashqari, har bir vaqtda ulardan kim foydalanayotganini aniq kuzatib boring. Ayniqsa, mehmonxonada katta avtomobil parki mavjud bo‘lsa, ushbu tafsilotlarni kuzatib borishga yordam beradigan parkni boshqarish dasturini o‘rnatishingiz mumkin.

***4. Mobil qurilma xavfsizligi.*** Har bir mehmon xonasida favqulodda xizmatlar mavjudligini tasdiqlang va mehmonxona xodimlarining mobil qurilmalari borligiga ishonch hosil qiling. Agar telefon tarmoqlari uzilib qolgan bo‘lsa, mehmonxona xodimlari uchun favqulodda xizmatlar bilan bog‘lanish siyosatini yarating. Joriy saqlash va boshqarish strategiyangiz mobil telefonlar va planshetlarni himoyalashi va kerak bo‘lganda foydalanishga ruxsat berishiga ishonch hosil qiling. Agar siz katta mehmonxonani boshqarsangiz, xizmat ko‘rsatish xodimlari uchun mobil qurilmalarni boshqarish uchun aqlli aktivlarni boshqarish tizimini ishlab chiqishni o‘ylab ko‘ring.

***5. Tashqarida parvarishlash.*** Mehmonxonaning tashqi ko‘rinishini mukammal holatda saqlash uning xavfsizligini oshirishi mumkin. U kirish va tashqi kuzatuv kameralariga

butalar va daraxtlar tomonidan to‘sqinliksiz aniq ko‘rinishlarni beradi. Shuningdek, u makonning tashqi muhitidagi xususiyatlarni buzishga intilayotgan jinoyatchilarni ham to‘xtatadi. Bundan tashqari, yaxshi saqlangan tashqi ko‘rinish mehmonlarga korxonangiz haqida ijobiy tasavvur beradi.

***6. Asosiy kuzatuv.*** Barcha kalitlardan foydalanishni kuzatish va tekshirish tizimini yarating. Har bir orqa uy kalitini xavfsiz joyda saqlang. Boshqa birovning mehmon xonasiga ruxsatisiz kirish ehtimolini kamaytiradigan elektron kalitlarni boshqarish tizimini joriy qilish orqali xavfsizlikni yaxshilashingiz mumkin. Ushbu tizim, shuningdek, ma’lum bir davrda kimda qaysi kalit borligini sinchkovlik bilan qayd qiladi, bu esa xavfsizlik buzilishini aniqlash va uni tezda hal qilishni osonlashtiradi. Ushbu elektron tizimlarni sotib olish va ishlatish arzon. Ular ham samarali ishlaydi.

***7. Kirishlarni cheklash.*** Kirish joylari kamroq bo‘lsa, xavfsizlik xodimlari va kuzatuv tizimlari uchun mehmonxonaga kirish va chiqishni kuzatish osonroq. Trafikni yo‘naltirmoqchi bo‘lgan joylarga kirishlarni joylashtiring va ularni kirish rejangizning bir qismiga aylantiring. Shuningdek, yong‘in yoki boshqa favqulodda vaziyatlarda mehmonxona binosidan tezda chiqib ketish imkonini beruvchi chiqishlarni loyihalash.

***8. Videokuzatuv.*** Mehmonxonada mehmonlar xavfsizligini ta’minlash uchun sizga tomosha qilish bilan yaxshi tasvirlarni oladigan kuzatuv tizimi kerak. Kuzatuv tasvirlari uchun hujjatlashtirilgan saqlash siyosatini amalga oshiring va kuzatib boring, kamera tasvirlarini nisbatan uzoq vaqt davomida saqlang. Kuzatuv kameralari yozib olishi va arxivlangan tasvirlarni o‘ynata olishiga ishonch hosil qiling. Shuningdek, ko‘kalamzorlashtirish va ichki dizayn ko‘r joylarni yaratmaganligiga ishonch hosil qilish uchun qamrovni tez-tez tekshirib turing.

***9. Naqd pul bilan ishlash protokoli*.** Qabulxona, restoranlar, peshtaxtalar va boshqa joylarda naqd pul yig‘ish xavfsizligini kafolatlaydigan amaliyotlarni o‘rnating. Naqd pul yig‘ish jadvalini oldindan aytib bo‘lmaydigan va o‘g‘rilarni kuzatish qiyin bo‘lishi uchun o‘zgartirishingiz mumkin. Shuningdek,

xodimlar naqd pulni mehmonlar ko‘rmaydigan joyda hisoblab chiqishlarini ta’minlang va naqd pulni bankka tashish uchun litsenziyalangan naqd pul boshqaruv agentligidan foydalaning.

***10. Majburiy ogohlantirish tizimlari.*** Majburiy ogohlantirish tugmalari yoki vahima tugmalari mehmonlarning shaxsiy xavfsizligini ta’minlashga yordam beradi. Agar mehmonxonada majburiy ogohlantirish tizimi hali mavjud bo‘lmasa, uni amalga oshirishning boshqa samarali usullarini ishlab chiqing. Agar mehmonxona binosida majburiy ogohlantirish tizimi mavjud bo‘lsa, uning ish holatida ekanligiga ishonch hosil qilish uchun vaqti-vaqti bilan mashqlarni tayyorlang va xodimlarga signalga javob berishni mashq qilishlariga imkon bering. Shuningdek, kutilayotgan javob vaqtlarini yozib olish siyosatini qo‘llash zarurmi yoki yo‘qligini hal qiling va mumkin bo‘lgan noto‘g‘ri foydalanishni kamaytirish va boshqarish yo‘llarini ishlab chiqing.

***11. Yuqori himoyalangan shkaflar.*** Mehmonxona muntazam kirish va chiqishni talab qilmaydigan qimmatbaho buyumlar uchun shkaflar bilan ta’minlashi mumkin. Mehmonxonada seyflar bo‘lsa, ular mukammal ish holatida, jismoniy himoyalangan va mehmonlar ko‘rmasligi uchun yashiringanligiga ishonch hosil qiling. Shuningdek, ushbu saqlash birliklarining kalitlarini hisobga oling va ularni xavfsiz saqlang.

***12. Xavfsizlik xizmati xodimlari.*** Mehmonxonada har bir vaqt davomida tegishli qamrovni ta’minlash uchun etarli xavfsizlik xodimlari mavjudligiga ishonch hosil qiling. Siz ichki xavfsizlik bo‘limini boshqarishga yoki xavfsizlik agentligini ishga olishga qaror qilishingiz mumkin. Agar sizda xavfsizlik xodimlari bo‘lsa, ular tegishli tayyorgarlik va litsenziyaga ega ekanligiga ishonch hosil qiling. Shuningdek, ularning mashg‘ulotlarini yangilang va ularning faoliyatini muntazam tekshirib turing. Mehmonxonadagi xavfsizlik xodimlari tadbir joyida yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan nozik vaziyatlarni qanday hal qilishini istayotganingizni tavsiflovchi siyosatlarni yarating. Bu siyosat qarovsiz transport vositalari, shubhali paketlar va chegarani buzuvchilar bilan kurashish usullarini

o‘z ichiga olishi mumkin.

***13. Mehmon buyumlarining xavfsizligi.*** Mehmon xonalarida seyflar va boshqa saqlash jihozlari bo‘lsa, ularning har doim yaxshi holatda ekanligiga ishonch hosil qiling. Shuningdek, mehmonlar uchun markazlashtirilgan boshqariladigan joylarda narsalarni saqlash uchun aktivlar shkafidan foydalanish samaradorligini ko‘rib chiqing. Bu joy qabulxona yoki hovuz orqasida bo‘lishi mumkin va mijozlarga yaxshi xizmat ko‘rsatish uchun elektron tarzda ishlashi mumkin.

***14. Favqulodda vaziyatlarda tartib-qoidalar.*** Hujjatli favqulodda harakatlar rejasini tuzing va mehmonxona faoliyatidagi so‘nggi o‘zgarishlarni aks ettirish uchun uni muntazam yangilang. Mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligi bo‘yicha ko‘rsatmalar bo‘yicha favqulodda vaziyatlar va evakuatsiya tartib-qoidalarining qisqacha mazmunini ham yaratishingiz mumkin. Ushbu tartib-qoidalar mehmonxonadagi yangi ichki dizayn va ta’mirlash ishlariga mos kelishiga ishonch hosil qiling. Shuningdek, tutun detektorlari va signalizatsiya tizimlarida muntazam sinovlarni o‘tkazing va favqulodda vaziyatlarda har bir mehmonning joylashishini hisobga oladigan avtomatlashtirilgan tizimni o‘rnating.

**Nazorat uchun savollar**

1. Xavfsizlik siyosati haqida ma’lumot bering?
2. Mehmonxona xavfsizligi protseduralari qaysilar? Izohlab bering?

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Jakle, John A. The Tourist: Travel in Twentieth - Century North America. Lincoln: University of Nebraska Press, 1985.
2. Charles R. Goeldner J. R. Brent Ritchie “Tourism Principles, Practices, Philosophies” Copyright 2009. by John Wiley & Sons, inc. Hoboken, New Jersey.
3. Биржаков М.Б. Ввеведение в туризм. - М., 2000.

## § 4. FAVQULODDA VAZIYATLARGA TAYYORGARLIK KO'RISH VA JAVOB BERISH

**Reja:**

1.Favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik.
2.Favqulodda vaziyatlarni bartaraf etish.

***Tayanch atamalar:***

***Favqulodda vaziyatlar*** *– fuqaro muhofazasi sohasida davlat boshqaruv organidir.*

Mustaqillik yillarida mamlakatimizda favqulodda vaziyatlarning oldini olish, ular sodir bo'lganida harakat qilish bo'yicha yaxlit davlat tizimi va uning muvofiqlashtiruvchi organi O'zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligi tashkil etildi, sohaning zarur meyoriy-huquqiy bazasi shakllantirildi. Favqulodda vaziyatlar vazirligi, boshqa vazirlik va idoralarning favqulodda vaziyatlar profilaktikasi, ularning oldini olish va oqibatlarini bartaraf etish bo'yicha imkoniyatlarini mustahkamlash borasida ko'lami va mazmuniga ko'ra salmoqli ishlar amalga oshirildi.

Shu bilan birga, favqulodda vaziyatlarning oldini olish va oqibatlarini bartaraf etish borasida ko'rilayotgan choralar tizimi faoliyati samaradorligining tahlili shuni ko'rsatadiki, respublika aholisi va hududlarini muhofaza qilish sohasida bir qator muammoli masalalar mavjud:

***birinchidan*** — tabiiy, texnogen va ekologik xususiyatli favqulodda vaziyatlardan aholi va hududlar xavfsizligini ta'minlashni prognozlash, xavfni baholash, kuzatish va nazoratini amalga oshirish masalalari bilan shug'ullanuvchi bir qator ixtisoslashtirilgan muassasalar faoliyat yuritayotgan bo'lishiga qaramasdan, favqulodda vaziyatlarni monitoring qilish va prognozlashning ta'sirchan tizimi yaratilmagan, buning oqibatida zilzilalar, xavfli gidrometeorologik hodisalar, ekzogen geologik jarayonlar, texnogen xususiyatli avariya va halokatlarning tahdidini har tomonlama tahlil qilish, ularning yuz berish xavfini

aniqlash to‘liq amalga oshirilmayapti;

***ikkinchidan*** — O‘zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligining amaldagi tashkiliy-shtat birligi va shaxsiy tarkibining kamligi favqulodda vaziyatlar profilaktikasi va ularning oqibatlarini tezkorlik bilan bartaraf etish bo‘yicha olib borilayotgan chora-tadbirlarni keng ko‘lamli va samarali amalga oshirishni ta’minlamayapti;

***uchinchidan*** — ayrim shahar va tumanlarda quyi bo‘g‘in mavjud emasligi va rivojlanmagani favqulodda vaziyatlar bo‘limlari tomonidan profilaktik chora-tadbirlarni mamlakatimizda tizimli ravishda amalga oshirishga imkon bermayapti, aholi va hududlarni favqulodda vaziyatlardan muhofaza qilishda yuzaga keladigan muammolarni hal etish borasida aholi bilan keng qamrovli muloqot olib borish hamda fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari bilan samarali hamkorlik qilishni ta’minlamayapti;

***to‘rtinchidan*** — O‘zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligining professional qutqaruv otryadlari ma’muriy markazlarda joylashgani olis tumanlarda favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ular sodir bo‘lganda qutqaruv otryadlarining jalb etilishida muayyan qiyinchiliklar tug‘dirib, ularni faqat favqulodda vaziyatlar oqibatlarini bartaraf etish ishlarigagina jalb etish bilan cheklaniladi;

***beshinchidan*** — hududlarda favqulodda vaziyatlarni monitoring qilish, prognozlash, oldini olish va oqibatlarini bartaraf etish masalalariga jalb etilishi lozim bo‘lgan boshqaruv organlari, kuch va vositalarni muvofiqlashtiruvchi ta’sirchan mexanizmlar mavjud emas;

***oltinchidan*** — O‘zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligi tuzilmalarini zamonaviy avariya-qutqaruv texnikalari, asbob-uskunalari, anjomlari va aloqa vositalari bilan ta’minlash darajasi qoniqarsizligicha qolmoqda;

***yettinchidan*** — aholi va hududlarni tabiiy ofatlar va texnogen avariyalar xavfidan muhofaza qilish bo‘yicha muammolarni hal qilishda respublikaning ilmiy-tadqiqot salohiyatidan amalda to‘liq foydalanilmayapti;

***sakkizinchidan*** — favqulodda vaziyatlarni monitoring qilish va prognozlash, ularning xavfi to‘g‘risida aholini xabardor qilish va ogohlantirish, shuningdek, qutqaruv ishlarini olib borishga jalb etilishi lozim bo‘lgan kuch va vositalarni muvofiqlashtirish va boshqarish ishlariga zamonaviy axborot-kommunikatsion texnologiyalarini joriy etish ishlari sust olib borilmoqda;

***to‘qqizinchidan*** — aholi va hududlarni favqulodda vaziyatlardan muhofaza qilish sohasida mutaxassislar tayyorlash, qayta tayyorlash va ularning malakasini oshirish tizimi zamonaviy talablarga javob bermaydi, kelgusida ushbu sohada ishlovchi professional kadrlar tayyorlashning uzluksiz tizimi mavjud emas.

2017 — 2021-yillarda O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha Harakatlar strategiyasi vazifalariga muvofiq, favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ularni bartaraf etish chora-tadbirlari samaradorligini yanada oshirish maqsadida:

1. Quyidagilar favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ularni bartaraf etish tizimini takomillashtirishning eng muhim yo‘nalishlari hisoblansin:

O‘zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligini favqulodda vaziyatlar tahdidi va xavfini oldindan bartaraf etadigan, aholi hayoti va sog‘lig‘iga xavf tug‘ilganda o‘z vaqtida va kompleks yordam ko‘rsatishga qaratilgan faoliyat olib boradigan, uning har bir xodimi “O‘z vaqtida ogohlantirish, qutqarish va yordam berish” shiori ostida xizmat qiladigan mobil, zamonaviy professional xizmatga aylantirish;

aholi, birinchi navbatda, voyaga yetmaganlar va yoshlar bilan muloqotlarni mustahkamlash va kengaytirish, fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari va boshqa fuqarolik jamiyati institutlari bilan favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ularni bartaraf etish sohasida o‘zaro hamkorlikni ta’minlash;

O‘zbekiston Respublikasi Favqulodda vaziyatlar vazirligi tuzilmasini takomillashtirish, aholi va hududlar xavfsizligiga tahdidlar, tabiiy va texnogen xususiyatli xavflar manbalari mavjudligini hisobga olgan holda, tuman va shaharlardagi kuch

va vositalarni samarali taqsimlash, aholi hayoti va sog‘lig‘iga xavf tug‘ilganda o‘z vaqtida va sifatli yordam ko‘rsatuvchi turli xizmatlarning tezkor harakatini muvofiqlashtiruvchi mexanizmlarni yaratish;

favqulodda vaziyatlar sodir bo‘lishi xavfining chuqur tahlilini va aniqlashni nazarda tutuvchi favqulodda vaziyatlarni monitoring qilish va prognozlash tizimini takomillashtirish, respublika hududlarini seysmik xavflar, texnogen avariya va halokatlar manbalari bo‘yicha rayonlashtirish;

fuqarolarning hayoti va sog‘ligi, mol-mulkiga xavflarni barvaqt profilaktika qilish va ularning oldini olish, hayotiy faoliyatni ta’minlovchi obyektlar va tizimlarning barqaror ishlashini, tahdidlar va ularning kelib chiqish omillarini oldindan aniqlash, bartaraf etish borasida aniq choralar ko‘rish, aholining ushbu sohada ma’lumotlarga ega bo‘lish darajasini oshirishni ta’minlash;

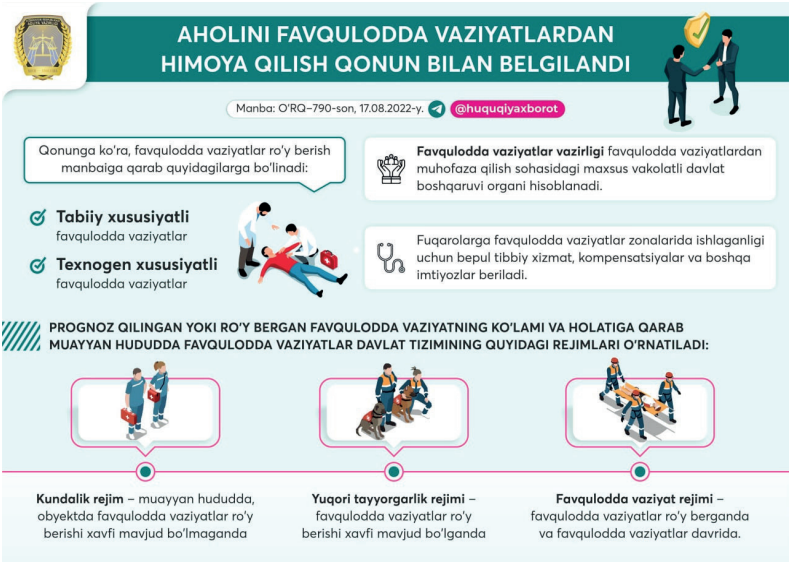
yong‘in xavfsizligi qoidalariga rioya etilishini, shuningdek, kichik hajmli kemalarni ekspluatatsiya qilish bilan bog‘liq favqulodda vaziyatlar yuzaga kelishining oldini olish va suv havzalarida odamlar xavfsizligini ta’minlash maqsadida davlat nazorati va kuzatuvini kuchaytirish;

favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ularni bartaraf etish chora-tadbirlarini tashkil qilish va amalga oshirishning barcha bosqichlarida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng tatbiq etish;

favqulodda vaziyatlarning oldini olish va ularni bartaraf etishga qaratilgan maqsadli va ilmiy-tadqiqot dasturlarini ishlab chiqish va amalga oshirish, shuningdek, ular yuz berganda iqtisodiyot obyektlari faoliyati barqarorligini oshirish.

**Kutilmagan vaziyatlarda xavfsizlikni ta’minlash**

Mehmondo’stlik sohasida mehmonlar va xodimlarning farovonligi katta ahamiyatga ega. Taniqli mehmonxona xavfsizligi kompaniyasi sifatida XPressGuards favqulodda vaziyatlarga tayyorlanish mehmonxona binolaridagi barcha shaxslar xavfsizligini ta’minlashda muhim rol o’ynashini tan oladi.




**4-rasm. Aholini favqulodda vaziyatlardan himoya qilish.**




***5-rasm. Texnogen favqulodda vaziyatlar.***

**1. Yong'inda favqulodda choralar ko'rish rejasi**

*Oldini olish choralari:* Mehmonxonalar yong'inning oldini olish bo'yicha qat'iy chora-tadbirlarni amalga oshiradi, jumladan, yong'in signalizatsiyasi, sprinkler tizimlari va elektr tizimlarini muntazam tekshirish. Qurilishda yong'inga chidamli materiallardan foydalaniladi va xodimlar yong'in xavfini aniqlash va bartaraf etish uchun o'qitiladi.

*Erta aniqlash:* Zamonaviy yong'in signalizatsiya tizimlari mehmonxona bo'ylab strategik tarzda joylashtirilgan. Ushbu tizimlar tutun detektorlari, issiqlik sensorlari va qo'lda tortish stantsiyalarini o'z ichiga oladi, ular faollashtirilganda darhol signallarni ishga tushiradi.

*Evakuatsiya rejalari:* Mehmonxonalar aniq marshrutlar va yig'ilish nuqtalarini ko'rsatadigan keng qamrovli evakuatsiya rejalarini ishlab chiqadi. Evakuatsiya xaritalari mehmonlar xonalarida, koridorlarda va umumiy foydalanish joylarida ko'zga tashlanadigan bo'lib, favqulodda vaziyatlarda mehmonlarga aniq yo'nalishlarni taqdim etadi.

Yong'inga qarshi mashg'ulotlar: Mehmonlar va xodimlar evakuatsiya tartib-qoidalari bilan tanishishlarini ta'minlash uchun muntazam ravishda yong'inga qarshi mashg'ulotlar o'tkaziladi. Ushbu mashqlar haqiqiy hayot ssenariylarini taqlid qilib, tayyorlikni kuchaytiradi va haqiqiy favqulodda vaziyatlarda vahimani minimallashtiradi.

Yong'inni o'chirish tizimlari: purkagichlar kabi avtomatik yong'inni o'chirish tizimlari favqulodda yordam xodimlari kelguniga qadar yong'inlarni bostirish yoki nazorat qilish uchun o'rnatiladi. Ushbu tizimlar yong'in tarqalishining oldini olishda muhim rol o'ynaydi.

**2. Tabiiy ofatlarga tayyorlik.**

*Ob-havo haqida ogohlantirishlarni kuzatish:* Mehmonxonalar ob-havo prognozlarini va dovullar, zilzilalar va kuchli bo'ronlar kabi tabiiy ofatlarni kutish uchun ogohlantirishlarni diqqat bilan kuzatib boradilar. Bu ularga favqulodda vaziyatlarda tegishli choralar ko'rish imkonini beradi.

*Aloqa:* yaqinlashib kelayotgan tabiiy ofat sodir bo'lganda,

mehmonxonalar ma'lumot, yo'l-yo'riq va tavsiya etilgan xavfsizlik choralarini ta'minlash uchun mehmonlar bilan bog'lanadi. Aniq va o'z vaqtida muloqot qilish har bir kishining yaxshi ma'lumotli va tayyor bo'lishini ta'minlaydi.

*Joyda boshpana va evakuatsiya rejalari:* Tabiiy ofatning tabiatiga qarab, mehmonxonalar turar joy protokollarini amalga oshirishi yoki mehmonlarni belgilangan xavfsiz hududlarga evakuatsiya qilishi mumkin. Keng qamrovli rejalar, agar kerak bo'lsa, mehmonlarni xavfsiz joylarga ko'chirishni ta'minlaydi.

*Favqulodda yordam vositalari:* Mehmonxonalarda suv, tez buzilmaydigan oziq-ovqat, chiroqlar, birinchi tibbiy yordam materiallari va adyol kabi zarur narsalarni o'z ichiga olgan favqulodda yordam to'plamlari mavjud. Ushbu materiallar tabiiy ofat paytida va undan keyin juda muhimdir.

*Hokimiyat bilan hamkorlik:* Mehmonxonalar muvofiqlashtirilgan javobni ta'minlash uchun mahalliy favqulodda vaziyatlarni boshqarish agentliklari va hokimiyat organlari bilan hamkorlik qiladi. Ushbu hamkorlik evakuatsiya, resurslarni taqsimlash va aloqa samaradorligini oshiradi.

**3. Kutilmagan hodisalar va inqirozlarni boshqarish**

*Aloqa protokollari:* Elektr uzilishlari, gaz sizib chiqishi yoki xavfsizlik buzilishi kabi kutilmagan hodisalar yuz berganda mehmonxonalar xodimlar, mehmonlar va tegishli organlarni xabardor qilish uchun aloqa protokollarini o'rnatdilar. Tezkor aloqa xavfsizlikni ta'minlash va buzilishlarni minimallashtirish uchun juda muhimdir.

*Favqulodda aloqa ma'lumotlari:* Mehmonxonalar favqulodda aloqa ma'lumotlari, jumladan, mahalliy huquqni muhofaza qilish organlari, tibbiyot muassasalari, yong'in bo'limlari va kommunal xizmatlar ro'yxatini saqlaydi. Ushbu ma'lumot inqiroz paytida tashqi resurslar bilan tezkor muvofiqlashtirish imkonini beradi.

*Inqirozni boshqarish guruhi:* Mehmonxonalar favqulodda vaziyatlarda ongli qarorlar qabul qilish uchun mas'ul bo'lgan inqirozni boshqarish guruhini tayinlaydi. Bu jamoa turli bo'limlarning vakillarini o'z ichiga oladi, yaxlit va mu-

vofiqlashtirilgan javobni ta'minlaydi.

*Ommaviy axborot vositalari bilan aloqalar:* Mehmonxonalar inqiroz paytida ommaviy axborot vositalari so'rovlari va tashqi aloqalarni boshqarishga tayyor. Ommaviy axborot vositalari bilan aloqalar protokollari axborot oqimini nazorat qilish va ijobiy imidjni saqlashga yordam beradi.

*Mehmonlar va xodimlarning mas'uliyati:* Kutilmagan hodisalar paytida mehmonxonalar mehmonlar va xodimlarning joylashuvini kuzatish uchun elektron tizimlardan foydalanadi, bu esa hamma hisobga olinishi va xavfsizligini ta'minlaydi.

**4. Favqulodda vaziyatlarda harakat qilish uchun texnologik yordam**

Favqulodda aloqa tizimlari: Mehmonxonalar mehmonlar xonalariga, xodimlar qurilmalariga va jamoat joylariga ommaviy bildirishnomalarni yuborishi mumkin bo'lgan zamonaviy aloqa tizimlaridan foydalanadi. Ushbu tizimlar favqulodda vaziyatlarda muhim ma'lumotlar va ko'rsatmalar beradi.

*Integratsiyalashgan xavfsizlik tizimlari:* Integratsiyalashgan xavfsizlik tizimlari mehmonxonalarga favqulodda vaziyatlarga javob berishning turli jihatlarini, jumladan kirishni boshqarish, kuzatuv va signalizatsiya tizimlarini kuzatish imkonini beradi. Ushbu integratsiya vaziyatdan xabardorlik va muvofiqlashtirishni kuchaytiradi.

*Mobil ilovalar va raqamli platformalar:* Ba'zi mehmonxonalar mehmonlarga favqulodda xabarlar olish, xavfsizlik ma'lumotlariga kirish va inqiroz paytida xodimlar bilan muloqot qilish imkonini beruvchi mobil ilovalar yoki raqamli platformalarni taklif qiladi.

*Mehmonlarni ro'yxatga olish va kuzatish:* Mulkni boshqarishning ilg'or tizimlari mehmonxonalarga mehmonlarni ro'yxatga olish va xonalarni belgilashni kuzatish imkonini beradi, bu esa favqulodda vaziyatlarda tezkor identifikatsiya va aloqani osonlashtiradi.

Kuchli va puxta ishlab chiqilgan favqulodda choralar rejasi mehmonxona xavfsizligining asosidir. Profilaktik chora-tadbirlar, erta aniqlash tizimlari, evakuatsiya rejalari va texnologik

yutuqlarni birlashtirgan holda, mehmonxonalar mehmonlar va xodimlar o'zlarining farovonligi birinchi o'rinda turishiga ishonishlari mumkin bo'lgan muhit yaratadi.

**Nazorat uchun savollar**

1.Favqulodda vaziyatlarni izohlang.

2.Favqulodda vaziyatlarni bartaraf etish choralarini sanab bering.

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Jakle, John A. The Tourist: Travel in Twentieth - Century North America. Lincoln: University of Nebraska Press, 1985.

2.Charles R. Goeldner J. R. Brent Ritchie "Tourism Principles, Practices, Philosophies" Copyright 2009. by John Wiley & Sons, inc. Hoboken, New Jersey.

3. Биржаков М.Б. Ввеведение в туризм. - М., 2000.

## § 5. JISMONIY XAVFSIZLIK CHORALARI

**Reja:**

1. Jismoniy xavfsizlik tushunchasi
2. Jismoniy xavfsizlikni kuchaytirish yo'llari
3. Axborot xavfsizligi va uning turlari

***Tayanch atamalar:***

***Jismoniy mashqlar*** *— kishining jismoniy taraqqiyot darajasini oshirish uchun maxsus tanlangan harakatlar.*

***Xavfsizlik texnikasi*** *– mehnat muhofazasi bo'limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta'siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui.*

***Axborot xavfsizligi*** *(ba'zan* ***InfoSec*** *deb ataladi) tashkilotlarning axborotni himoya qilish uchun foydalanadigan vositalar va jarayonlarini qamrab oladi. Bunga ruxsatsiz shaxslarning biznes yoki shaxsiy ma'lumotlarga kirishiga to'sqinlik qiluvchi siyosiy sozlamalari kiradi.*

***InfoSec*** *– tarmoq va infratuzilma xavfsizligidan tortib, sinov va auditgacha bo'lgan keng doiradagi sohalarni qamrab oluvchi o'sib borayotgan va rivojlanayotgan sohadir.*

Jismoniy xavfsizlik tushunchasi - Jismoniy xavfsizlik, insonning jismoniy salomatligini, xavfsizligini va farovonligini ta'minlashga qaratilgan chora-tadbirlar va harakatlar majmui hisoblanadi. Bu tushuncha bir nechta asosiy jihatlarni o'z ichiga oladi:

**1. Salomatlik va gimnastika.**

Jismoniy xavfsizlik, sport va faol mashg'ulotlar orqali mustahkamlanadi, bu esa yaxshiroq salomatlik va tananing funksional qobiliyatini oshiradi.

**2. O'zini-o'zi himoya qilish.**

Jismoniy xavfsizlik, shuningdek, xavf tug'ilganda o'zini himoya qilish qobiliyatini o'z ichiga oladi. Bu o'z-o'zini himoya qilish texnikalarini o'rganishni talab etadi.

**3.Xavfsizlik qoidalari va nazorat**.

Jismoniy xavfsizlik masalalari, muassasalar va tashkilotlarda xavfsizlik qoidalarining amalga oshirilishi bilan bog'liq. Ular fuqarolarni har xil xavflardan himoya qilishga qaratilgan chora-tadbirlarni o'z ichiga oladi.

**4. Xavf tug'diruvchi omillarni bartaraf etish**.

Jismoniy xavfsizlik, sog'liq muammolari, jarohatlar va boshqa xavf tug'diruvchi omillarning oldini olishra qaratilgan strategiyalarni o'z ichiga oladi.

**5. Himoya va ta'lim.**

Jismoniy xavfsizlikni ta'minlash uchun jamiyatda himoya va ta'lim berish muhimdir. Bu malaka va bilimlarni oshirish, shuningdek insonlarni xavf-xatarlarni anglash va ularga qarshi chora-tadbirlar ko'rishga o'rgatishga qaratilgan.

Jismoniy xavfsizlik, nafaqat shaxsiy, balki jamiyat va davlat darajasida ham muhim ahamiyatga ega bo'lib, uning ta'minlanishi salomatlik, barqarorlik va farovonlikka xizmat qiladi.

***Xavfsizlik texnikasi*** – mehnat muhofazasi bo'limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta'siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui. Ularni yaratish va ishlab chiqarishda qo'llash ishlari belgilangan tartibda tasdiqlangan me'yoriy texnik hujjatlar (standartlar, qoidalar, me'yorlar, instruksiyalar) asosida amalga oshiriladi.

*Tashkiliy tadbirlar:* ishchilarga xavfsiz va zararsiz ish usullari to'g'risida yo'l-yo'riqlar berish, ishlab chiqarish sanitariyasi va mehnat gigiyenasi asoslarini o'rgatish; mehnat qilish va dam olish qonun-qoidalarini ishlab chiqish va ishlab chiqarishga tatbiq qilish.

Texnik tadbirlar ma'lum me'yorlar va qoidalarga asoslanadi. Bunda insonning ruhiy, anatomik, fiziologik xususiyatlari hisobga olinadi. Masalan, mashinaning boshqarish organlarini inson uchun qulay yerga joylashtirish, ish vaqtida zararli chang, gaz chiqmasligini ta'minlash zarur, xavfli ta'sirlardan himoya qilish uchun to'siqlar qilinadi, ogohlantiruvchi belgilar va plakatlar osib qo'yiladi. Ko'pincha ishlayotgan mashinalarn-

ing uzellari bilan bog‘liq qurilmalar (elektron qurilmalar, fotoelement, avtomatik saqlagich) dan foydalaniladi. Bularga saqlagich klapanlari, vklyuchatellar, eruvchan saqdagichlar, shtiftlar va boshqa kiradi. Xavfli, zararli ishlarni bajarishda jarayonlarni uzoqdan turib boshqarish usuli yaxshi samara beradi. Himoya qilishda signalizatsiyalashdan foydalaniladi.

Jihozlarni yurgizib yuborishdan oldin ularning ishi tekshiriladi hamda sinaladi. Juda xavfli jihozlar (bosim ostida ishlaydigan idishlar, yuk ko‘tarish mashinalari) davlat inspeksiyasi nazorati ostida bo‘ladi, namlik, tra, havoning tozaligi, shovqinlar, nurlanish ta’siri va boshqa doimo nazorat qilinadi. Xavfsizlik texnikasi ning muayyan sohalarida ishlaydigan kishilar qoidalarga muvofiq shaxsiy himoya vositalari (kiyimbosh, poyabzal, ehtiyot belbog‘i, ko‘zoynak va boshqalar)dan foydalanadi. Har bir korxonada Xavfsizlik texnikasi uchun ma’muriyat javobgar hisoblanadi.

O‘zbekistonda Xavfsizlik texnikasi nuqtai nazaridan eng xavfli va ma’suliyatli korxonalar – paxtani dastlabki ishlash zavodlari, to‘qimachilik korxonalari, teri oshlash korxonalari va boshqalar hisoblanadi, chunki bu korxonalarda presslar ishlatiladi, zararli chang va gazlar ajraladi va boshqa Shu tufayli mehnat xavfsizligi standartlariga qat’iy amal qilish talab qilinadi. Xavfsizlik texnikasi texnika taraqqiyoti, ishlab chiqarishni avtomatlashtirish va kompleks mexanizatsiyalash bilan uzviy bog‘liq bo‘ladi. XAGGINS (Huggins) Charlz Breton (1901.22.9, Galifaks, Kanada) – amerikalik xirurg va onkolog; AQSH milliy Fanlar akademiyasi a’zosi (1949 yildan). 1927-yildan Chikago universitetida ishlagan (1936-yildan xirurgiya professori). 1951-1969-yillarda BenMey klinikasida rakni tadqiqot qilish laboratoriya direktori. Xavsizlik texnikasi prostata bezi rakini davolashda ilk bor gormonlarni qo‘llab, gormonoterapiyaga asos soldi, bu rak kimyoterapiyasi rivojiga olib keldi.

Axborot xavfsizligi (ba’zan InfoSec deb ataladi) tashkilotlarning axborotni himoya qilish uchun foydalanadigan vositalar va jarayonlarini qamrab oladi. Bunga ruxsatsiz shaxslarning biznes yoki shaxsiy ma’lumotlarga kirishiga to‘sqinlik qiluvchi

siyosiy sozlamalari kiradi. InfoSec – tarmoq va infratuzilma xavfsizligidan tortib, sinov va auditgacha bo'lgan keng doiradagi sohalarni qamrab oluvchi o'sib borayotgan va rivojlanayotgan sohadir.

Axborot xavfsizligi maxfiy ma'lumotlarni ruxsatsiz harakatlardan, jumladan, tekshirish, o'zgartirish, yozib olish va har qanday buzilish yoki yo'q qilishdan himoya qiladi. Maqsad – mijoz hisobi tafsilotlari, moliyaviy ma'lumotlar yoki intellektual mulk kabi muhim ma'lumotlarning xavfsizligi va maxfiyligini ta'minlash hisoblanadi.

Xavfsizlik hodisalarining oqibatlari shaxsiy ma'lumotlarni o'g'irlash, ma'lumotlarni buzish va ma'lumotlarni o'chirishni o'z ichiga oladi. Hujumlar ish jarayonlarini buzishi va kompaniya obro'siga putur yetkazishi, shuningdek, sezilarli miqdordagi xarajatlarga olib kelishi mumkin.

Tashkilotlar xavfsizlik choralari uchun mablag' ajratishlari va ular fishing , zararli dasturlar , viruslar, zararli insayderlar va to'lov dasturlari kabi hujumlarni aniqlash, javob berish hamda faol ravishda oldini olishga tayyor bo'lishlarini ta'minlashi kerak .

Axborot xavfsizligining 3 ta tamoyili nimalardan iborat?

Axborot xavfsizligining asosiy qoidalari maxfiylik, yaxlitlik va mavjudlikdir. Axborot xavfsizligi dasturining har bir elementi ushbu tamoyillardan birini yoki bir nechtasini amalga oshirish uchun ishlab chiqilishi kerak. Ular birgalikda Markaziy razvedka boshqarmasi triadasi deb ataladi.

Maxfiylik. Maxfiylik choralari ma'lumotlarning ruxsatsiz oshkor etilishining oldini olish uchun mo'ljallangan. Maxfiylik tamoyilining maqsadi shaxsiy ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlash va ular faqat unga ega bo'lgan yoki o'zlarining tashkiliy funksiyalarini bajarishi uchun kerak bo'lgan shaxslarga ko'rinadigan va ochiq bo'lishini ta'minlashdir.

Yaxlitlik ma'lumotlarga ruxsat etilmagan o'zgarishlardan (qo'shimchalar, o'chirishlar, o'zgartirishlar va boshqalar) himoya qilishni o'z ichiga oladi. Yaxlitlik tamoyili ma'lumotlarning to'g'ri va ishonchli bo'lishini hamda tasodifiy yoki zararli

shaklda noto'g'ri o'zgartirilmasligini ta'minlaydi.

Mavjudligi – tizimning dasturiy ta'minot tizimlari va ma'lumotlarini foydalanuvchiga kerak bo'lganda (yoki ma'lum bir vaqtda) to'liq foydalanish imkoniyatini himoya qilishdir. Mavjudlikning maqsadi texnologik infratuzilmani, ilovalarni va ma'lumotlarni tashkiliy jarayon yoki tashkilot mijozlari uchun zarur bo'lganda mavjud **qilishdir.**

**Axborot xavfsizligi** kiberxavfsizlikdan ko'lami va maqsadi jihatidan farq qiladi. Bu ikki atama ko'pincha bir-birining o'rnida ishlatiladi, ammo aniqrog'i, kiberxavfsizlik axborot xavfsizligining kichik ko'rinishidir. Axborot xavfsizligi – bu jismoniy xavfsizlik, endpoint (so'nggi nuqta) xavfsizligi, ma'lumotlarni shifrlash va tarmoq xavfsizligi kabi ko'plab sohalarni qamrab oluvchi keng soha sanaladi. Shuningdek, bu ma'lumotni tabiiy ofatlar va serverdagi nosozliklar kabi tahdidlardan himoya qiluvchi axborot kafolati bilan chambarchas bog'liq bo'ladi.

Kiberxavfsizlik, birinchi navbatda, texnologiya bilan bog'liq tahdidlarga, ularning oldini olish yoki yumshatishga yordam beradigan amaliyotlar va vositalar bilan shug'ullanadi. Boshqa tegishli kategoriya – bu ma'lumotlar xavfsizligi bo'lib, u tashkilot ma'lumotlarini ruxsat berilmagan shaxslarning tasodifiy yoki zararli ta'siridan himoya qilishga qaratilgan bo'ladi.

**Axborot xavfsizligi siyosati (ISP)** – bu IT (Axborot texnologiyalari) aktivlaridan foydalanishda shaxslarga rahbarlik qiluvchi qoidalar to'plamidir. Kompaniyalar xodimlar va boshqa foydalanuvchilarning xavfsizlik protokollari va protseduralariga rioya qilishlarini ta'minlash uchun axborot xavfsizligi siyosatini yaratishi mumkin. Xavfsizlik siyosati faqat vakolatli foydalanuvchilarning maxfiy tizimlar va ma'lumotlarga kirishini ta'minlash uchun mo'ljallanganbo'ladi.

Samarali xavfsizlik siyosatini yaratish va rioya etilishini ta'minlash choralarini ko'rish xavfsizlik tahdidlarining oldini olish va kamaytirish yo'lidagi muhim qadamdir. Siyosatingiz haqiqatan ham samarali bo'lishi uchun uni kompaniyadagi o'zgarishlar, yangi tahdidlar, oldingi qoidabuzarliklardan olingan xulosalar hamda xavfsizlik tizimlari va vositalariga kiritil-

gan o‘zgarishlar asosida tez-tez yangilab turing.

Axborot xavfsizligi strategiyangizni amaliy va oqilona tarzda shakllantiring. Tashkilot ichidagi turli bo’limlarning ehtiyojlari va dolzarbligini qondirish uchun bo’limlar yoki shaxslarga muayyan vaziyatlarda qoidalardan chetga chiqishga imkon beradigan tasdiqlash jarayoni bilan istisnolar tizimini qo’llash kerak.

## Axborot xavfsizligining asosiy tahdidlari nimalardan iborat?

Axborot xavfsizligi tahdidlarining yuzlab toifalari va million-lab ma’lum tahdid vektorlari mavjud. Quyida biz zamonaviy korxonalarda xavfsizlik guruhlari uchun ustuvor bo’lgan ba’zi asosiy tahdidlarni ko’rib chiqamiz.

Xavfsiz yoki zaif himoyalangan tizimlar. Tezlik va texnologik rivojlanish ko’pincha xavfsizlik choralarida murosaga olib ke-ladi. Boshqa hollarda, tizimlar xavfsizlikni hisobga olmagan holda ishlab chiqilgan bo’lishi mumkin va ular tashkilotda eski tizim sifatida ishlaydi. Tashkilotlar ushbu zaif himoyalangan tizimlarni aniqlashlari va ularni himoya qilish yoki tuzatish, foydalanishdan chiqarish yoki izolyatsiya qilish orqali tahdidni kamaytirishlari kerak.

Ijtimoiy muhandislik (Social Engineering). Ijtimoiy mu-handislik tajovuzkorlarning elektron pochta va xabarlarni jo’natishini o’z ichiga oladi, bu foydalanuvchilarni ularning xavfsizligiga putur yetkazadigan yoki shaxsiy ma’lumotlarni oshkor qilishi mumkin bo’lgan harakatlarni amalga oshirishga undaydi. Hujumchilar qiziqish, shoshilinchlik yoki qo’rquv kabi psixologik triggerlar yordamida foydalanuvchilarni manipuly-atsiya qiladi.

Ijtimoiy muhandislik xabari manbasi ishonchli ko‘rinayotgani sababli, odamlar o‘z qurilmasiga zararli dasturlarni o‘rnatuvchi havolani bosishi yoki shaxsiy ma’lumotlar, hisobga olish ma’lumotlari yohud moliyaviy ma’lumotlarni taqdim etishlari mumkin.

Tashkilotlar foydalanuvchilarni uning xavf-xatarlaridan

xabardor qilish va shubhali ijtimoiy muhandislik xabarlarini aniqlash hamda oldini olishga o'rgatish orqali ijtimoiy muhandislikni yumshata oladi. Bundan tashqari, texnologik tizimlar ijtimoiy muhandislikni manbada blokirovka qilish yoki foydalanuvchilarning noma'lum havolalarni bosish yoki noma'lum qo'shimchalarni yuklab olish kabi xavfli harakatlarni amalga oshirishiga yo'l qo'ymaslik uchun ishlatilishi mumkin.

Endpoint***(Oxirgi nuqtalar)***da zararli dastur. Tashkiliy foydalanuvchilar turli xil so'nggi nuqta qurilmalari, jumladan, ish stoli kompyuterlari, shaxsiy kompyuterlar, planshetlar va mobil telefonlar bilan ishlaydi, ularning aksariyati xususiy mulk bo'lib, tashkilot nazorati ostida emas va ularning barchasi muntazam ravishda Internetga ulanadi.

An'anaviy antivirus dasturlari zararli dasturlarning barcha zamonaviy shakllarini blokirovka qilish uchun yetarli emas va so'nggi nuqtalarni aniqlash hamda javob berish (EDR) kabi yanada ilg'or yondashuvlar ishlab chiqilmoqda.

Shifrlashning yetishmasligi. Shifrlash jarayonlari ma'lumotlarni faqat maxfiy kalitlari bo'lgan foydalanuvchilar tomonidan dekodlanishi uchun kodlaydi. Uskuna yo'qolishi, o'g'irlanishi yoki tashkilot tizimlari tajovuzkorlar tomonidan buzilgan taqdirda ma'lumotlar yo'qolishi va buzilishining oldini olishda juda samaralidir.

Afsuski, ushbu chora ko'pincha uning murakkabligi va to'g'ri amalga oshirish bilan bog'liq huquqiy majburiyatlarning yo'qligi tufayli e'tibordan chetda qolmoqda. Tashkilotlar saqlash qurilmalarini sotib olish yoki shifrlashni qo'llab-quvvatlaydigan bulut xizmatlaridan foydalanish va maxsus xavfsizlik vositalaridan foydalanish orqali shifrlashni tobora ko'proq qabul qilmoqda.

Xavfsizlikning noto'g'ri konfiguratsiyasi. Zamonaviy tashkilotlar juda ko'p texnologik platformalar va vositalardan, xususan, veb-ilovalar, ma'lumotlar bazalari va dasturiy ta'minot sifatida xizmat ko'rsatish (SaaS) ilovalari yoki Amazon Web Services kabi provayderlarning infratuzilmalari(IaaS)dan foydalanadilar.

Korxona darajasidagi platformalar va bulut xizmatlari xavfsizlik xususiyatlariga ega, ammo ular tashkilot tomonidan sozlanishi kerak. Ehtiyotsizlik yoki inson xatosi tufayli xavfsizlik noto'g'ri konfiguratsiyasi xavfsizlik buzilishiga olib kelishi mumkin. Yana bir muammo – bu "konfiguratsiya o'zgarishi", bu yerda to'g'ri xavfsizlik konfiguratsiyasi tezda eskirib ketishi va tizimni IT yoki xavfsizlik xodimlari bilmagan holda zaif holga keltirishi mumkin bo'ladi.

Tashkilotlar tizimlarni doimiy ravishda kuzatib boradigan, konfiguratsiya bo'shliqlarini aniqlaydigan va tizimlarni zaiflashtiradigan konfiguratsiya muammolarini ogohlantiradigan yoki hatto avtomatik ravishda tuzatadigan texnologik platformalar yordamida xavfsizlik noto'g'ri konfiguratsiyasini yumshata oladi.

Faol va passiv hujumlar. Axborot xavfsizligi tashkilotlarni zararli hujumlardan himoya qilish uchun mo'ljallangan. Hujumlarning ikkita asosiy turi mavjud: faol va passiv. Faol hujumlarning oldini olish qiyinroq deb hisoblanadi va asosiy e'tibor ularni aniqlash, yumshatish va ularni tiklashga qaratiladi. Kuchli xavfsizlik choralari bilan passiv hujumlarning oldini olish esa osonroq bo'ladi.

***1-jadval.***

**Hujum turlari**

| ***Faol hujumlar*** | ***Passiv hujumlar*** |
|---|---|
| Xabarlarni, aloqalarni yoki ma'lumotlarni o'zgartiradi | Ma'lumotlar yoki tizimlarga hech qanday o'zgartirish kiritmaydi |
| Maxfiy ma'lumotlarning mavjudligi va yaxlitligiga tahdid soladi | Maxfiy ma'lumotlarning maxfiyligiga tahdid solmaydi |
| Tashkiliy tizimlarning shikastlanishiga olib kelishi mumkin | Tashkiliy tizimlarga bevosita zarar yetkazmaydi |
| Jabrlanuvchilar odatda hujum haqida bilishadi | Jabrlanuvchilar odatda hujum haqida bilishmaydi |

## Axborot xavfsizligi va ma'lumotlarni himoya qilish qonunlari.

Dunyo bo'ylab ma'lumotlarni himoya qilish qoidalari shaxsiy ma'lumotlarning maxfiyligini oshirishga qaratilgan va tashkilotlarning mijozlar ma'lumotlarini to'plash, saqlash va

ulardan foydalanish usullariga cheklovlar qo'yadi. Ma'lumotlar maxfiyligi shaxsiy identifikatsiya qilinadigan ma'lumotlarga (PII) qaratilgan bo'lib, birinchi navbatda ma'lumotlar qanday saqlanishi va ishlatilishi bilan bog'liq. PII to'g'ridan-to'g'ri foydalanuvchi bilan bog'lanishi mumkin bo'lgan har qanday ma'lumotlarni o'z ichiga oladi, masalan, ism, ID raqami, tug'ilgan sanasi, jismoniy manzili yoki telefon raqami kabilar. Shuningdek, u ijtimoiy media postlari, profil rasmlari va IP manzillari kabi artefaktlarni ham o'z ichiga olishi mumkin.

Yevropa Ittifoqida (EI) ma'lumotlarni himoya qilish qonunlari: GDPR. Yevropa Ittifoqidagi eng mashhur maxfiylik qonuni **Ma'lumotlarni himoya qilish bo'yicha umumiy reglamentdir** (GDPR). Ushbu qoida Yevropa Ittifoqi fuqarolari bilan bog'liq ma'lumotlarni to'plash, ishlatish, saqlash, xavfsizligi va uzatishni o'z ichiga oladi.

GDPR, kompaniyaning o'zi Yevropa Ittifoqi ichida yoki undan tashqarida joylashganligidan qat'i nazar, Yevropa Ittifoqi fuqarolari bilan biznes yuritadigan har qanday tashkilot uchun amal qiladi. Ko'rsatmalarni buzish global savdoning 4 foizi yoki 20 million yevro miqdorida jarimaga olib kelishi mumkin.

**GDPRning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat:**

- Shaxsiy ma'lumotlarning maxfiyligini asosiy inson huquqi sifatida belgilash;
- Maxfiylik mezonlari talablarini amalga oshirish;
- Maxfiylik qoidalari qanday qo'llanilishini standartlashtirish.
- GDPR quyidagi ma'lumotlar turlarini himoya qilishni o'z ichiga oladi:
- Ism, ID raqami, tug'ilgan sanasi yoki manzili kabi shaxsiy ma'lumotlar;
- IP-manzil, cookie-fayllar, joylashuv va boshqalar kabi veb-ma'lumotlar;
- Tashxis va prognozni o'z ichiga olgan sog'liqni saqlash ma'lumotlari;
- Biometrik ma'lumotlar, jumladan ovozli ma'lumotlar, DNK va barmoq izlari;

- Shaxsiy aloqalar;
- Rasmlar va videolar;
- Madaniy, ijtimoiy yoki iqtisodiy ma'lumotlar;

AQShda ma'lumotlarni himoya qilish qonunlari: Ba'zi qoidalar joriy qilinganiga qaramay, hozirda Qo'shma Shtatlarda umuman ma'lumotlar maxfiyligini tartibga soluvchi federal qonunlar mavjud emas . Biroq ba'zi qoidalar ma'lumotlarning ma'lum turlarini yoki ulardan foydalanishni himoya qiladi. Bularga quyidagilar kiradi:

- Federal Savdo Komissiyasi to'g'risidagi qonun – tashkilotlarga maxfiylik siyosati bo'yicha iste'molchilarni aldashni, mijozlar maxfiyligini yetarli darajada himoya qilmaslikni va noto'g'ri reklamani taqiqlaydi.
- Bolalarning onlayn maxfiyligini himoya qilish to'g'risidagi qonun – voyaga yetmaganlar bilan bog'liq ma'lumotlarni to'plashni tartibga soladi.
- Sog'liqni saqlash sug'urtasi portativligi va buxgalteriya hisobi qonuni (HIPAA) – sog'liqni saqlash ma'lumotlarini saqlash, maxfiylik va foydalanishni tartibga soladi.
- Gramm Leach Bliley Act (GLBA) – moliyaviy institutlar va banklar tomonidan to'plangan va saqlanadigan shaxsiy ma'lumotlarni tartibga soladi.
- Adolatli kredit hisoboti to'g'risidagi qonun – kredit yozuvlari va ma'lumotlarini to'plash, ulardan foydalanish va ulardan foydalanishni tartibga soladi.

Bundan tashqari, Federal Savdo Komissiyasi (FTC) foydalanuvchilarni ma'lumotlar xavfsizligi va maxfiylik kabi soxta yoki adolatsiz operatsiyalardan himoya qilish uchun javobgardir. FTC qoidalarni qabul qilishi, qonunlarni qo'llashi, buzilishlarni jazolashi va tashkilotdagi firibgarlik yoki shubhali buzilishlarni tekshirishi mumkin.

Federal ko'rsatmalarga qo'shimcha ravishda, AQShning 25 ta shtati ma'lumotlarni tartibga solish uchun turli qonunlarni qabul qilganlar. Eng mashhur misol – Kaliforniyadagi iste'molchilarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi qonun (CCPA). Qonun 2020-yil yanvar oyida kuchga kirdi va Kaliforniya aholisini

himoya qiladi, shu jumladan, shaxsiy ma'lumotlarga kirish, shaxsiy ma'lumotlarni o'chirishni talab qilish va ma'lumotlarni yig'ish yoki qayta sotishdan voz kechish kabilar

**Nazorat uchun savollar**

1. Jismoniy xavfsizlik tushunchasiga izoh bering?
2. Qanday jismoniy xavfsizlik choralarini bilasiz?

**Foydalanilgan adabiyotlar royxati**

1. Jakle, John A. The Tourist: Travel in Twentieth - Century North America. Lincoln: University of Nebraska Press, 1985.

2. Charles R. Goeldner J. R. Brent Ritchie "Tourism Principles, Practices, Philosophies" Copyright 2009. by John Wiley & Sons, inc. Hoboken, New Jersey.

## § 6. MEHMONLAR VA XODIMLAR XAVFSIZLIZGI

**Reja:**

1. Mehmonlar va xodimlar xavfsizligining ahamiyati
2. Xavfsizlikni ta'minlashdagi asosiy maqsadlar

***Tayanch atamalar:***

***Ijtimoiy muhandislik*** *— bu odamlarga nisbatan biror xatti-harakatni amalga oshirish yoki maxfiy ma'lumotlarni oshkor qilish ma'nosidagi psixologikmanipulyatsiya. Ma'lumot to'plash, firibgarlik yoki ma'lum bir tizimga kirish maqsadida amalga oshiriladigan ishonch hiylasining bir turi bo'lgan ijtimoiy muhandislik an'anaviy „con" dan farq qiladi, chunki u ko'pincha murakkabroq firibgarlik sxemasining ko'p bosqichlaridan biri hisoblanadi*

***Mehnat muhofazasi*** *- inson ning mehnat jarayonidagi xavfsizligi, sihat-salomatligi va ish qobilyatining saqlanishiga qaratilgan tadbirlar. Qonun hujjatlarida mehnat jarayonida qo'llaniladigan ijtimoiy-iqtisodiy, tashkiliy, texnik, sanitariya-gigiyena, davolash-profilaktika chora tadbirlari belgilab qo'yiladi. Mehnat qiluvchi shaxs xavfsizligi, salomatligi, mehnat qilish qobiliyatini himoyalash, sog'lom mehnat sharoitlari yaratish, kasb kasalliklari yuz berish xavfini oldini olish, ishlab chiqarishda jarohatlanishlarga yo'l qo'ymaslik kabilar* ***mehnat muhofazasi*** *oldidagi vazifalar hisoblanadi.*

Mehmonlar va xodimlar xavfsizligining ahamiyati.

- Mehmonlar va xodimlar xavfsizligi har qanday tashkilotning asosiy vazifalaridan biridir.

- Xavfsizlikni ta'minlash nafaqat qonuniy talab, balki mehmonlar va xodimlar uchun qulay va xavfsiz muhit yaratishning ham muhim qismidir.

**Xavfsizlikni ta'minlashdagi asosiy maqsadlar:**

***1. Jismoniy omonlikni ta'minlash***

- Mehmonlar va xodimlar salomatligini himoya qilish.

***2. Xavfsizlik madaniyatini yaratish***

- Xodimlar va mehmonlar o‘rtasida xavfsizlikka e’tibor qaratish va bu madaniyatni rivojlantirish.

***3. Qonunlarga muvofiqlik***

- Yuqori darajadagi xavfsizlikni ta’minlash orqali qonun va me’yorlarga rioya qilish.

***4. Nofalsifikatsiya va firibgarlikning oldini olish***

- Mehmonlar va xodimlarga nisbatan nojo‘ya harakatlarni oldini olish va nazorati.

***5. Tashkilotning obro‘sini saqlash***

- Xavfsizlikni ta’minlash orqali tashkilotning imijini oshirish va issiqni imkoniyatini kengaytirish.

***6. Xavfsizlik tizimlarini takomillashtirish***

- Zamonaviy texnologiyalar va usullarni qo‘llash orqali xavfsizlikni doimiy ravishda yangilanishini ta’minlash.

Bu maqsadlar, mehmonlar va xodimlar xavfsizligini ta’minlash jarayonida muhim yo‘nalishlarni belgilaydi va tashkilotning samaradorligini oshiradi.

**Mehmonlar va xodimlar xavfsizligi**

Mehmonxonaga kirish va xavfsizlikni boshqarish ZKB Security mehmonxona kompleksini boshqarish tizimi kichik va o‘rta mehmonxonalar uchun maxsus ishlab chiqilgan. Bu maksimal xavfsizlik, shaxsiy e’tibor va past operatsion xarajatlarni ta’minlaydi.

***Asosiy xususiyatlar:***

• Internet orqali mehmonxona boshqaruvi uchun ko‘p tilli interfeys.

• Kirishni boshqarish tizimi va liftni boshqarish tizimi bilan integratsiy.

• Mehmonxona mehmonlarini bron qilish, kirish va chiqish.

• Turli toifadagi tashrif buyuruvchilar uchun individual kirish kartalarini yaratish: mehmonlar uchun, xodimlar uchun, texnik xodimlar uchun, ma’muriyat uchun va hokazo.

• Mehmonxona xonasiga kirish/chiqishga kirish uchun administrator kartasini yarating.

• Dasturning qulay interfeysi xonalarning bandligi va ularda

mehmonlar borligini ko‘rish imkonini beradi.

• Mehmonxona mehmonlari tomonidan xonalar uchun to‘lovlarni boshqarish.

• Tizimdan foydalanish bo‘yicha hisobotni avtomatik yaratish va jo‘natish.

• Turli hujjatlar uchun shablonlarni shaxsiylashtirish imkoniyati: logotip, manzil bloki va boshqalarni qo‘shing.

***Liftni boshqarish.*** Birlashtirilgan lift va xonani boshqarish tizimi mehmonlarga turli qavatlar va eshiklarga qat’iy belgilangan kirish imkoniyatini beradi. Mehmonlar liftda o‘z kartalarini skanerlashlari kerak va u ularni kerakli qavatga olib boradi. Xodimlar va mehmonlar turli huquqlarga ega, masalan, xizmat ko‘rsatish va texnik qavatlarga kirishga ruxsat berilmaydi; Ushbu tizimdan foydalanish butun bino uchun yuqori darajadagi xavfsizlikni ta’minlaydi.

***Raqamlarni boshqarish.*** Dastur intuitiv interfeysga ega va uni sozlash va boshqarish oson. Tizim mehmonlarga mehmonxonada qulay qolishlari uchun belgilangan kun va vaqtlarda zarur kirish huquqlarini ta’minlash uchun RFID kartani o‘qish texnologiyasidan foydalanadi. Administrator tezda xonani bron qilishi, mehmonni ro‘yxatdan o‘tkazishi va unga liftni chaqirishi mumkin.

***Xaritalar tiklanmoqda.*** Mehmonlar resepsiyonda ro‘yxatdan o‘tish paytida mehmonxona kartasi bilan ta’minlanadi, agar yo‘qolgan bo‘lsa, administrator yangi kartani yaratish uchun “Yo‘qotilgan karta haqida xabar berish” funksiyasidan tezda foydalanishi mumkin. Yo‘qotilgan karta haqidagi ma’lumotlar tizimdan avtomatik ravishda o‘chiriladi va unga kirish yopiladi.

***Xizmatlar uchun to‘lov.*** Mehmonxona mehmonlari ko‘pincha mehmonxonada joylashgan kafe va restoranlardan foydalanadilar. ZKBioSecurity xizmatlar uchun keyinchalik qabulxonada to‘lash imkoniyatini beradi. Restoran yoki barga tashrif buyuruvchilar hisobni olgach, mehmonxona kartasini skanerdan o‘tkazadilar va xarajatlar haqidagi ma’lumotlar qabulxonaga yuboriladi va mehmon chiqish vaqtida hisobga olinadi.

Mehmonlar va mulkning xavfsizligi va xavfsizligini ta’minlash mehmonxonalar uchun muhim ahamiyatga ega. Xavfsiz muhit nafaqat mehmonlarni potentsial tahdidlardan himoya qiladi, balki ularning umumiy tajribasi va qoniqishini oshiradi. Xavfsizlik va xavfsizlikni birinchi o‘ringa qo‘yish orqali mehmonxonalar ishonchni mustahkamlashi, ijobiy obro‘-e’tiborni saqlashi va mehmonlar uchun mehmondo‘st muhit yaratishi mumkin.

Ushbu qo‘llanmada biz mehmonxona egalari, menejerlari va xodimlariga o‘z mehmonlari uchun xavfsiz va xavfsiz muhit yaratishda yordam berish uchun mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligining turli jihatlarini o‘rganamiz. Samarali xavfsizlik choralarini qo‘llash orqali siz nafaqat mehmonlaringizni himoya qila olasiz, balki ularning umumiy tajribasini ham oshirasiz. Biz mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligini to‘liq nazorat qilish ro‘yxatiga ega bo‘lish muhimligiga, shuningdek, ushbu nazorat ro‘yxatiga kiritilishi kerak bo‘lgan asosiy narsalarga e’tibor qaratishdan boshlaymiz.

Mehmonxona xavfsizligi va xavfsizlik amaliyotlari haqida to‘liq tushunchaga ega bo‘lish uchun turli bo‘limlarni ko‘rib chiqamiz.

Mehmonxona xavfsizligi choralari. Mehmonxona xavfsizligi va xavfsizlik choralariga IPTV tizimini joriy qilish mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligini tekshirish ro‘yxati samaradorligini sezilarli darajada oshirishi mumkin. IPTV texnologiyasini integratsiyalashgan holda mehmonxonalar xavfsizlik muammolarini hal qilish va baxtsiz hodisalar, hodisalar va tahdidlar xavfini kamaytirishga qaratilgan tizimli yondashuvni yaratishi mumkin. Ushbu yondashuv zarur xavfsizlik choralarini muntazam ravishda saqlab turish orqali yanada mustahkamlanishi mumkin. Bundan tashqari, keng qamrovli nazorat ro‘yxatiga ega bo‘lish nafaqat mehmonxonaning mehmonlar xavfsizligiga sodiqligini ko‘rsatibgina qolmay, balki xodimlarni o‘qitish va ish faoliyatini baholash uchun standart asosni ham ta’minlaydi. Kuzatuv, monitoring, favqulodda aloqa va mehmonlarga qulaylik yaratish uchun IPTV-dan foydalanish orqa-

li mehmonxonalar umumiy mehmonlar tajribasini yaxshilash bilan birga yuqori darajadagi xavfsizlik va xavfsizlikni ta'minlashi mumkin.

***2-jadval.***

**Mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligini tekshirish ro'yxati**

***1. Jismoniy xavfsizlik choralari***

| ***Jismoniy xavfsizlik choralari nazorat ro'yxati*** | ***Tavsif*** | ***Amalga oshirish holati*** |
|---|---|---|
| Jamoat joylari, koridorlar va to'xtash joylarida etarli yorug'lik | Yaxshiroq ko'rish va oldini olish uchun etarli yorug'likni ta'minlang. | Jarayonda |
| Ishlaydigan qulflar va kirishni boshqarish tizimlari bilan kirish va chiqish nuqtalarini xavfsiz qiling | Ruxsatsiz kirishni cheklash uchun ishonchli qulflar va kirishni boshqarish tizimlarini o'rnating. | Tugallandi |
| Muhim hududlarda kuzatuv kameralarini o'rnatish va ularga xizmat ko'rsatish | Potensial xavfsizlik tahdidlari uchun muhim hududlarni kuzatish uchun kuzatuv kameralarini joylashtiring. | Jarayonda |
| Yong'in xavfsizligi uskunalarini muntazam tekshirish va texnik xizmat ko'rsatish | Yong'in o'chirgichlari, tutun detektorlari va purkagich tizimlarini muntazam ravishda tekshiring va ularga xizmat ko'rsating. | Tugallandi |
| Favqulodda chiqish va evakuatsiya yo'llari uchun to'g'ri belgilar | Favqulodda vaziyatlarda osongina harakatlanish uchun favqulodda chiqish va evakuatsiya yo'llarini aniq belgilang. | Tugallandi |
| Mehmon qavatlari va cheklangan hududlarga nazorat ostida kirish | Mehmon qavatlari va nozik joylarga kirishni cheklash uchun kirishni nazorat qilish choralarini qo'llang. | Boshlanmagan |

| *Jismoniy xavfsizlik choralari nazorat ro‘yxati* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Mehmonni identifikatsiya qilish va tekshirish jarayonini amalga oshirish | Kengaytirilgan xavfsizlik uchun mehmonlarning shaxsini tekshirish uchun protokollarni o‘rnating. | Jarayonda |
| Muntazam patrullar va xavfsizlik xodimlarining mavjudligi | Muntazam patrullarni o‘tkazing va o‘qitilgan xavfsizlik xodimlarining mavjudligini ta’minlang. | Tugallandi |
| Perimetr to‘siqlari va darvozalarni nazorat qilish va saqlash | Ruxsatsiz kirishning oldini olish uchun perimetri panjaralari va eshiklarini kuzatib boring va saqlang. | Boshlanmagan |
| Mehmonlar uchun qimmatbaho buyumlar va nozik narsalarni xavfsiz saqlash | Mehmon qimmatbaho buyumlari va maxfiy narsalarni xavfsiz saqlash imkoniyatlarini taqdim eting. | Tugallandi |
| Mehmonlarni boshqarish protokollarini amalga oshirish | Mehmonxona binolariga tashrif buyuruvchilarni tekshirish va boshqarish uchun protokollarni o‘rnating. | Jarayonda |
| Mehmonxona xodimlari uchun xavfsizlik tartib-qoidalari bo‘yicha muntazam treninglar | Mehmonxona xodimlarining xavfsizlik tartib-qoidalaridan xabardor bo‘lishini ta’minlash uchun muntazam trening mashg‘ulotlarini o‘tkazing. | Boshlanmagan |

## *2. Xodimlarni tayyorlash va tartiblari*

| *Tekshirish ro‘yxati elementi* | *Tavsif* | *Tarkib* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|---|
| Barcha xodimlar uchun xavfsizlik bo‘yicha muntazam treninglar | Barcha xodimlar uchun xavfsizlik bo‘yicha keng qamrovli treninglar o‘tkazing | Jumladan, old stol xodimlari, uy xizmatchilari va xavfsizlik xodimlari | Jarayonda |

| *Tekshirish ro‘yxati elementi* | *Tavsif* | *Tarkib* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|---|
| Favqulodda vaziyatlarni hal qilish uchun aniq protokollar | Favqulodda vaziyatlarni hal qilish uchun aniq belgilangan protokollarni o‘rnating | Shu jumladan yong‘in hodisalari, tibbiy favqulodda vaziyatlar va tabiiy ofatlar | Tugallandi |
| Favqulodda vaziyatlarda samarali aloqa tizimlari | Favqulodda vaziyatlarda ishonchli aloqa tizimlarini joriy etish | Darhol javob berishni osonlashtirish uchun, masalan, telsizlar yoki interkomlar | Tugallandi |
| Mehmonlarning maxfiyligi va ma’lumotlarini himoya qilish bo‘yicha trening | Mehmonlarning maxfiyligi va ma’lumotlarini himoya qilish bo‘yicha treninglar o‘tkazing | Shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish muhimligini ta’kidlab | Jarayonda |

### *3. Mehmon xonasi xavfsizligi xususiyatlari*

| *Tekshirish ro‘yxati elementi* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Eshik va derazalardagi qulflarni mahkamlang | Mehmon xonasining eshiklari va derazalarida xavfsiz qulflar mavjudligiga ishonch hosil qiling | Jarayonda |
| Funktsional ko‘rish teshiklari va eshiklarni ko‘rish moslamalari | Mehmonlarning maxfiyligi va xavfsizligi uchun funktsional teshiklar va eshiklarni ko‘rish moslamalarini o‘rnating | Tugallandi |
| Hammomlarda xavfsizlik xususiyatlari | Mehmonlar uchun hammomlarni sirpanishga chidamli paspaslar va tutqichlar kabi xavfsizlik xususiyatlari bilan jihozlang | Jarayonda |

| *Tekshirish ro‘yxati elementi* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Tegishli shamollatish va uglerod oksidi detektorlari | Gaz bilan ishlaydigan jihozlar bilan jihozlangan mehmon xonalarida to‘g‘ri ventilyatsiya va uglerod oksidi detektorlari mavjudligiga ishonch hosil qiling | Jarayonda |
| Elektr rozetkalari, simlar va jihozlarga muntazam texnik xizmat ko‘rsatish | Mehmon xonalaridagi elektr rozetkalari, simlari va jihozlarining xavfsizligini ta’minlash uchun muntazam texnik tekshiruvlarni o‘tkazing. | Jarayonda |
| Yong‘in xavfsizligi bo‘yicha ko‘rsatmalar va favqulodda vaziyatlarda aloqa ma’lumotlari | Yong‘in xavfsizligi bo‘yicha ko‘rsatmalar va favqulodda vaziyatlarda aloqa ma’lumotlarini mehmon xonalarida ko‘ring | Tugallandi |

## *4. Yong‘in xavfsizligi choralari*

| *Yong‘in xavfsizligi choralari nazorat ro‘yxati* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Yonuvchan materiallar va kimyoviy moddalarni to‘g‘ri saqlash | Yonuvchan materiallar va kimyoviy moddalar xavfsiz tarzda saqlanishiga ishonch hosil qiling | Jarayonda |
| Samarali evakuatsiya tartib-qoidalarini ta’minlash uchun yong‘inga qarshi mashqlar va xodimlarni o‘qitish | Yong‘in mashg‘ulotlarini o‘tkazing va xodimlarni samarali evakuatsiya qilish tartib-qoidalarini o‘rgating | Jarayonda |
| Yong‘in o‘chirish moslamalari va yong‘inga qarshi adyol bilan ta’minlash oson bo‘lgan joylarda | Yong‘in o‘chirish moslamalari va yong‘inga qarshi adyollar kirish mumkin bo‘lgan joylarda mavjudligiga ishonch hosil qiling | Jarayonda |
| Mahalliy yong‘in bo‘limiga ulangan yong‘in signalizatsiya tizimini joriy etish | O‘z vaqtida javob berish uchun mahalliy yong‘in bo‘limiga ulangan yong‘in signalizatsiya tizimini o‘rnating | Tugallandi |

| *Yong‘in xavfsizligi choralari nazorat ro‘yxati* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Yong‘inni o‘chirish tizimlarini, masalan, purkagichlarni muntazam ravishda sinovdan o‘tkazish va texnik xizmat ko‘rsatish | Yong‘inni o‘chirish tizimlarini, shu jumladan purkagichlarni muntazam ravishda sinovdan o‘tkazish va texnik xizmat ko‘rsatish | Jarayonda |

### *5. Mehmonlar uchun xavfsizlik tartib-qoidalari*

| *Mehmonlar uchun xavfsizlik tartib-qoidalari nazorat ro‘yxati* | *Tavsif* | *Amalga oshirish holati* |
|---|---|---|
| Ro‘yxatdan o‘tish paytida mehmonlarning shaxsini tekshirish | Ruxsatsiz kirishning oldini olish uchun ro‘yxatdan o‘tish vaqtida mehmonlarning shaxsini tasdiqlang | Jarayonda |
| Xavfsiz kalit karta tizimini joriy etish | Mehmon qavatlariga kirishni cheklash uchun xavfsiz kalit karta tizimini joriy qiling | Jarayonda |
| Mehmonlar uchun xavfsizlik choralari | Mehmonlar uchun seyflar yoki xavfsiz saqlash joylari kabi xavfsizlik choralarini ko‘ring | Jarayonda |
| Jamoat joylarini faol monitoring qilish | Jamoat joylarini, jumladan lobbilarni, avtoturargohlarni va dam olish maskanlarini faol ravishda kuzatib boring | Jarayonda |
| Mahalliy huquqni muhofaza qilish organlari bilan hamkorlik | Xavfsizlik muammolarini hal qilish uchun mahalliy huquqni muhofaza qilish idoralari bilan hamkorlik qiling | Jarayonda |

Ushbu asosiy elementlarni mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligini tekshirish ro‘yxatiga kiritish orqali siz xavfsizlik va xavfsizlikning turli jihatlarini ko‘rib chiqadigan keng qamrovli asos yaratishingiz mumkin. Ushbu nazorat ro‘yxatini muntazam ravishda ko‘rib chiqish va yangilash sanoat standartlari va eng yaxshi amaliyotlardan xabardor bo‘lishingiz uchun juda muhimdir. Esingizda bo‘lsin, mehmonlaringizning xavfsizligi

va farovonligi har doim birinchi o‘rinda turishi kerak.

B. Mehmonxona xavfsizligi tartiblari:

***1. Xodimlarni tayyorlash va protokollar.***

Xodimlarni o‘qitishning ahamiyatini, ayniqsa mehmonxona xavfsizligi protokollari haqida gap ketganda, oshirib bo‘lmaydi. Favqulodda vaziyatlarda izchil va samarali choralar ko‘rishni ta’minlash uchun har bir xodim har tomonlama tayyorgarlikdan o‘tishi juda muhimdir. Ushbu trening yong‘in xavfsizligi, birinchi yordam, mehmonlar xavfsizligi va xavfli vaziyatlarda ishlash kabi xavfsizlikning keng ko‘lamli jihatlarini o‘z ichiga olishi kerak. Xodimlar yaxshi o‘qitilgan bo‘lsa, ular potentsial xavflarni aniqlash, profilaktika choralarini ko‘rish va tanqidiy vaziyatlarda samarali javob berish imkoniyatiga ega. Xodimlarni tayyorlashga sarmoya kiritib, mehmonxonalar ham mehmonlar, ham xodimlar uchun xavfsizroq muhit yaratishi mumkin.

a. Yong‘in xavfsizligi.

Yong‘in xavfsizligi mehmonxona faoliyatida ustuvor bo‘lishi kerak bo‘lgan muhim jihatdir. Xodimlar yong‘inning oldini olish, evakuatsiya qilish tartib-qoidalari va yong‘inga qarshi vositalardan to‘g‘ri foydalanish bo‘yicha treningdan o‘tishlari kerak. Ular uchun potentsial yong‘in xavfini qanday aniqlash, yong‘in hodisalarini bartaraf etish va favqulodda vaziyatlarda mehmonlarga yordam berishni tushunish muhimdir. Bundan tashqari, treninglar yong‘in xavfsizligi bilan bog‘liq muammolar haqida xabar berish va ularni hal qilish tartib-qoidalarini o‘z ichiga olishi kerak, har bir kishi uchun xavfsiz muhitni saqlash uchun har qanday muammolarni tezda aniqlash va hal qilishni ta’minlash. Xodimlarni zarur bilim va ko‘nikmalar bilan jihozlash orqali mehmonxonalar yong‘in xavfini samarali tarzda kamaytirishi va o‘z mehmonlari va xodimlarining farovonligini himoya qilishi mumkin.

b. Birinchi tibbiy yordam va shoshilinch tibbiy yordam.

Yong‘in xavfsizligi bilan bir qatorda, mehmonxona xodimlari uchun birinchi yordam va tibbiy favqulodda vaziyatlarda ishlash bo‘yicha treninglar olish juda muhimdir. Bunga CPR

va jarohatni to‘g‘ri boshqarish kabi birinchi yordamning asosiy usullarini o‘rgatish kiradi. Xodimlar, shuningdek, tez yordam telefonlari, yaqin atrofdagi tibbiy muassasalar va tibbiy yordam chaqirish protokollaridan xabardor bo‘lishlari kerak. Keng qamrovli treninglar orqali xodimlar yurak xurujlari, allergik reaktsiyalar yoki baxtsiz hodisalar kabi bir qator tibbiy favqulodda vaziyatlarni hal qilishga tayyorlanishi mumkin. Xodimlarni zarur ko‘nikma va bilimlar bilan jihozlash orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlarining farovonligi uchun eng yaxshi g‘amxo‘rlik ko‘rsatib, tanqidiy vaziyatlarda tezkor va samarali javob berishni ta’minlaydi.

c. Mehmon xavfsizligi va shaxsiy xavfsizlik.

Mehmonxona industriyasida mehmonlar xavfsizligi va shaxsiy xavfsizligi birinchi o‘rinda turadi, shuning uchun mehmonxona xodimlari ushbu sohada keng qamrovli treningdan o‘tishlari kerak. Ushbu treningda asosiy e’tibor xodimlarni shubhali harakatlarni aniqlash va tegishli organlarga tezkor xabar berish orqali javob berish qobiliyati bilan jihozlashga qaratilishi kerak. Bundan tashqari, xodimlar mehmonlarning shikoyatlari yoki nizolarni barcha ishtirokchilarning xavfsizligi va farovonligini ta’minlaydigan tarzda ko‘rib chiqish bo‘yicha o‘qitilishi kerak.

Shuningdek, mehmonlarning shaxsiy ma’lumotlarini himoya qilish va shaxsiy ma’lumotlarini himoya qilishga e’tibor qaratish lozim. Xodimlarni kerakli treninglar bilan ta’minlash orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlari uchun xavfsiz va qulay muhit yaratishi, ishonchni kuchaytirishi va mehmonlarning umumiy tajribasini oshirishi mumkin.

d. Xavfli materiallar va kimyoviy moddalar.

Xodimlar va mehmonlar xavfsizligini ta’minlash uchun mehmonxona xodimlari uchun tozalash vositalari va hovuz kimyoviy moddalari kabi mehmonxona faoliyatida keng qo‘llaniladigan xavfli materiallar va kimyoviy moddalar bilan ishlash bo‘yicha treningdan o‘tishlari zarur. Ushbu trening ushbu moddalarni xavfsiz ishlatish, saqlash va yo‘q qilish bo‘yicha tegishli tartiblarni qamrab olishi kerak. Ta’sir qilish xavfini minimallashtir-

ishga va potentsial xavflarni kamaytirish uchun tegishli shaxsiy himoya vositalaridan (PPE) foydalanishni rag‘batlantirishga e’tibor qaratish lozim. Xodimlarni ushbu sohada har tomonlama o‘qitish orqali mehmonxonalar xavfsiz ish muhitini saqlab qolishi, baxtsiz hodisalar yoki hodisalar xavfini kamaytirishi va xodimlar va mehmonlarning farovonligini birinchi o‘ringa qo‘yish majburiyatini qo‘llab-quvvatlashi mumkin.

e. Doimiy o‘qitish va malaka oshirish kurslari.

Xavfsizlik bo‘yicha mashg‘ulotlar doimiy jarayon bo‘lishi va bir martalik tadbir bilan cheklanmasligi kerak. Bilimlarni mustahkamlash va xodimlarning tayyorgarligini ta’minlash uchun muntazam malaka oshirish kurslari va doimiy o‘quv mashg‘ulotlari muhim ahamiyatga ega. Ushbu mashg‘ulotlar mehmonlar uchun xavfsizlik mashqlari, rol o‘ynash mashqlari va xavfsizlik bilan bog‘liq mavzular bo‘yicha muhokamalarni o‘z ichiga olishi mumkin. Xodimlarni xavfsizlik protokollari, qoidalardagi har qanday o‘zgarishlar yoki mehmonxona sanoatidagi yangi tahdidlar haqida xabardor qilib turish muhimdir. Uzluksiz treninglar va malaka oshirish kurslarini taqdim etish orqali mehmonxonalar xodimlarning favqulodda vaziyatlarni hal qilishga, xavfsiz muhitni saqlashga va rivojlanayotgan xavfsizlik talablariga moslashishga yaxshi tayyorgarlik ko‘rishlarini ta’minlashi mumkin. Doimiy treningga sodiqlik xavfsizlik madaniyatini mustahkamlaydi va mehmonxonaning umumiy xavfsizlik standartlarini oshiradi.

2. Favqulodda vaziyatlarda harakat qilish tartiblari.

Favqulodda vaziyatlarga javob berish tartib-qoidalari mehmonxonalarda xodimlar va mehmonlarning xavfsizligi va farovonligini ta’minlashda muhim rol o‘ynaydi. Ushbu bo‘limda favqulodda vaziyatlarda samarali choralar ko‘rish va ularni amalga oshirishning asosiy jihatlari ko‘rsatilgan. U ishonchli aloqa va ogohlantirish tizimlari, mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlik, hujjatlar va hodisalar haqida xabar berishning ahamiyati kabi turli muhim komponentlarni qamrab oladi. Ushbu tartiblarni tushunish va amalga oshirish orqali mehmonxonalar favqulodda vaziyatlarga tayyorligini

oshirishi, tezkor javob berish vaqtini osonlashtirishi va tanqidiy vaziyatlarda yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavflarni minimallashtirishi mumkin.

a. Favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik rejasi.

Mehmonxonalar uchun turli favqulodda vaziyatlarga samarali javob berish uchun aniq belgilangan favqulodda tayyorgarlik rejasi juda muhimdir. Ushbu reja yong‘inlar, tabiiy ofatlar, tibbiy favqulodda vaziyatlar va xavfsizlikka tahdidlarni o‘z ichiga olgan bir qator vaziyatlar uchun tartiblarni belgilashi kerak. Rejani barcha xodimlarga etkazish va ularni muntazam mashg‘ulotlar va mashqlar orqali protseduralar bilan tanishtirishni ta’minlash juda muhimdir. Rejada favqulodda xizmatlar, yaqin atrofdagi shifoxonalar va boshqa muhim resurslar uchun aloqa ma’lumotlari ham bo‘lishi kerak. Favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik bo‘yicha keng qamrovli va e’lon qilingan rejaga ega bo‘lish orqali mehmonxonalar xavflarni minimallashtirishi, xodimlar va mehmonlarning xavfsizligini himoya qilishi va favqulodda vaziyatlarga samarali javob berishi, barcha ishtirokchilar uchun xavfsiz muhitni saqlashi mumkin.

b. Evakuatsiya tartib-qoidalari.

Favqulodda vaziyatlarda xavfsiz va samarali evakuatsiyani ta’minlash uchun mehmonxonalarda aniq evakuatsiya yo‘llari va favqulodda chiqish belgilari bo‘lishi kerak. Xodimlar evakuatsiya tartib-qoidalari, shu jumladan mehmonlarga yordam berish va ularni xavfsiz joylarga yo‘naltirish bo‘yicha mas’uliyatlari bo‘yicha chuqur o‘qitilishi kerak. Xodimlar va mehmonlar yaxshi tayyorgarlik ko‘rishlari va favqulodda vaziyatlarda qanday choralar ko‘rishlari bilan tanishishlari uchun muntazam ravishda evakuatsiya mashg‘ulotlarini o‘tkazish kerak. Ushbu mashqlar evakuatsiya jarayonida yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan muammolarni yoki yaxshilash uchun joylarni aniqlashga yordam beradi. Evakuatsiya tartib-qoidalariga ustuvor ahamiyat berish orqali mehmonxonalar o‘z xodimlari va mehmonlarining xavfsizligini oshirishi, vahima qo‘zg‘ashini kamaytirishi va favqulodda vaziyatlarga samarali javob berishi mumkin.

c. Aloqa va ogohlantirish tizimlari.

Mehmonxonalar favqulodda vaziyatlarda samarali muvofiqlashtirishni ta'minlaydigan ishonchli aloqa tizimlarini joriy etishga ustuvor ahamiyat berishlari kerak. Ushbu tizimlar ikki tomonlama radio, interkom yoki favqulodda aloqa ilovalarini o'z ichiga olishi mumkin, bu esa xodimlar o'rtasida tez va uzluksiz aloqani ta'minlaydi. Bundan tashqari, mehmonxonalar o'z xodimlariga ushbu tizimlardan qanday foydalanish bo'yicha tegishli treninglar berishlari, shuningdek, xodimlar va mehmonlarga favqulodda ogohlantirishlarni samarali tarqatishlari juda muhimdir. Bunday aloqa va ogohlantirish tizimlarini o'rnatish va qo'llab-quvvatlash orqali mehmonxonalar favqulodda vaziyatlarga tayyorligini oshirishi va o'z hududidagi har bir kishining xavfsizligi va farovonligini ta'minlashi mumkin.

d. Mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlik.

Mehmonxonalar, shuningdek, yong'in bo'limlari, politsiya bo'limlari va tibbiy xizmatlar kabi mahalliy hokimiyat organlari bilan mustahkam aloqalarni o'rnatishga ustuvor ahamiyat berishlari kerak. Bunga muntazam uchrashuvlar va muvofiqlashtirish, favqulodda vaziyatlarda tezkor javob berishga yordam beradigan hamkorlik muhitini rivojlantirish orqali erishish mumkin. Mahalliy hokimiyat organlari bilan faol hamkorlik qilib, mehmonxonalar favqulodda vaziyatlarga tayyorligini oshirishi va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan har qanday muhim vaziyatlarni hal qilish uchun samarali aloqa kanallarini ta'minlashi mumkin. Bunday hamkorlik xodimlar va mehmonlarning xavfsizligi va farovonligini ta'minlashga xizmat qiladi, mehmonxona binolarida yuqori darajadagi xavfsizlikni ta'minlaydi.

e. Hujjatlar va hodisalar haqida hisobot.

Tegishli hujjatlar va hodisalar haqida hisobot berish mehmonxonalarda xavfsizlik madaniyatini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Xodimlar uchun hodisalar, baxtsiz hodisalar va nosozliklarni tez va aniq hujjatlashtirishning ahamiyatini tushunish juda muhimdir. Voqea haqida hisobotlar voqea, amalga oshirilgan harakatlar va tavsiya etilgan yaxshilanishlar haqida batafsil ma'lumotni qamrab olishi kerak. Ushbu hisobotlarni

sinchkovlik bilan to‘ldirish orqali mehmonxonalar tendentsiyalarni aniqlashi, xavfsizlik bilan bog‘liq muammolarni bartaraf etishi va kelajakdagi favqulodda choralarni kuchaytirishi mumkin. Ushbu hujjat o‘tmishdagi hodisalarni tahlil qilish va o‘rganishda qimmatli vosita bo‘lib xizmat qiladi va xodimlar va mehmonlar farovonligini himoya qilishda doimiy takomillashtirish imkonini beradi. Shuningdek, u mehmonxona hududida sodir bo‘lgan hodisalar bilan bog‘liq huquqiy va sug‘urta masalalarida yordam ko‘rsatadigan keng qamrovli hisob tizimini yaratishga hissa qo‘shadi.

Xodimlarni o‘qitishning keng qamrovli dasturlarini amalga oshirish va favqulodda vaziyatlarga aniq javob berish tartiblarini o‘rnatish orqali mehmonxonalar mehmonlar va xodimlar uchun xavfsiz va xavfsiz muhit yaratishi mumkin. Muntazam o‘quv yangilanishlari va protokollarni doimiy ravishda baholash mehmonxonada samarali xavfsizlik madaniyatiga yordam beradi.

C. Mehmonxona xavfsizligi qoidalari va standartlari.

***1. Mahalliy xavfsizlik qoidalariga rioya qilish.***

Mahalliy xavfsizlik qoidalariga rioya qilish mehmonxona sanoatida katta ahamiyatga ega, chunki bu mehmonlar, xodimlar va keng jamoatchilikning xavfsizligi va farovonligiga bevosita hissa qo‘shadi. Ushbu qoidalar geografik joylashuv, qurilish qoidalari va mahalliy qonunlar kabi omillar asosida mehmonxonalar duch kelishi mumkin bo‘lgan noyob xavf va xavflarni bartaraf etish uchun maxsus ishlab chiqilgan. Ushbu qoidalarga rioya qilish orqali mehmonxonalar potentsial xavflarni kamaytirishi, baxtsiz hodisalarning oldini olishi va hamma uchun xavfsiz muhitni ta’minlashi mumkin. Muvofiqlik mehmonxonalarda xavfsizlik madaniyatini yaratish uchun asos bo‘lib xizmat qiladi, barcha jalb qilingan shaxslarning farovonligi va himoyasiga ustuvor ahamiyat berish majburiyatini kuchaytiradi.

Mahalliy xavfsizlik qoidalariga rioya qilishni ta’minlash uchun mehmonxona rahbariyati o‘z mintaqasida qo‘llaniladigan maxsus qoidalarni yaxshi tushunishi juda muhimdir. Bunga yong‘in xavfsizligi, qurilish qoidalari, elektr tizimlari, favqulod-

da chiqishlar va xavfli materiallar bilan ishlash va boshqalar bilan bog‘liq qoidalar kiradi. Ushbu qoidalar bilan tanishib, mehmonxonalar mumkin bo‘lgan nomuvofiqliklarni aniqlashi va ularni bartaraf etish uchun tegishli choralar ko‘rishi mumkin. Muvofiqlikni baholash va zaruriy yaxshilanishlarni aniqlash uchun muntazam tekshiruvlar va auditlar o‘tkazilishi kerak. Ushbu proaktiv yondashuv nafaqat xavfsiz muhitni saqlashga yordam beradi, balki tartibga soluvchi talablarni qondirish va ulardan oshib ketish majburiyatini ham namoyish etadi. Ushbu qoidalarni doimiy ravishda kuzatib borish va amalga oshirish orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlari, xodimlari va ular xizmat ko‘rsatadigan kengroq jamoatchilik farovonligini ta’minlashi mumkin.

***2. Nazorat qiluvchi organlar bilan hamkorlik qilish.***

Nazorat qiluvchi organlar bilan hamkorlik qilish xavfsizlik qoidalariga rioya qilishni ta’minlash va ularni yangilab turishning muhim jihati hisoblanadi. Mehmonxonalar ushbu qoidalarning bajarilishi uchun mas’ul bo‘lgan mahalliy nazorat organlari bilan hamkorlik aloqalarini o‘rnatishi kerak. Muntazam muloqot qilish, xavfsizlik yig‘ilishlarida qatnashish va ushbu organlardan yo‘l-yo‘riq so‘rash mehmonxonalarga qoidalardagi har qanday o‘zgartirish yoki yangilanishlar haqida xabardor bo‘lishga yordam beradi. Xavfsizlik tekshiruvlari vaqtida rasmiylar bilan hamkorlik qilish mehmonxonalarga aniqlangan xavfsizlik muammolarini zudlik bilan hal qilish va o‘z vaqtida hal qilishni ta’minlash imkonini beradi.

Mahalliy qoidalarga rioya qilishdan tashqari, mehmonxonalar sanoat standartlari va eng yaxshi amaliyotlarga ham amal qilishlari kerak. Ushbu standartlar ko‘pincha mehmondo‘stlik sanoatida xavfsizlikni oshirish uchun keng qamrovli tadqiqotlar va tajribalar asosida ishlab chiqiladi. Sanoat standartlari va ilg‘or tajribalarga rioya qilgan holda, mehmonxonalar asosiy muvofiqlikdan tashqariga chiqishlari va xavfsizlikni maksimal darajada oshirish va xavflarni minimallashtirish uchun qo‘shimcha chora-tadbirlarni amalga oshirishlari mumkin.

Xavfsizlik madaniyatini shakllantirish ham tartibga soluvchi

organlar, ham sanoat standartlari bilan faol hamkorlik qilishni o‘z ichiga oladi. Samarali muloqot va hamkorlik orqali mehmonxonalar xavfsizlik amaliyotlari eng so‘nggi standartlar va qoidalarga mos kelishini ta’minlashi mumkin, bu esa mehmonlar, xodimlar va butun jamiyat uchun xavfsizroq muhitga olib keladi.

a. Sanoat standartlarining ahamiyati.

Sanoat standartlari mehmonxona sanoatida xavfsizlik va xavfsizlikni ta’minlashda hal qiluvchi rol o‘ynaydi. Ushbu standartlar barqaror va yuqori darajadagi xavfsizlikni ta’minlash uchun mehmonxonalar amal qilishi mumkin bo‘lgan aniq ko‘rsatmalar va mezonlarni ta’minlash uchun o‘rnatilgan.

Sanoat standartlariga rioya qilgan holda, mehmonxonalar minimal qonuniy talablarga javob berishdan tashqariga chiqadi va o‘z mehmonlarining xavfsizligi va farovonligini birinchi o‘ringa qo‘yishga sodiqligini namoyish etadi. Ushbu standartlar yong‘in xavfsizligi, xavfsizlik protokollari, favqulodda vaziyatlarga javob berish tartiblari va xavflarni boshqarish kabi mehmonxona faoliyatining turli jihatlarini qamrab oladi.

Sanoat standartlariga rioya qilish mehmonxonalarga sohadagi keng ko‘lamli tadqiqotlar, tajriba va hamkorlik asosida puxta ishlab chiqilgan eng yaxshi amaliyotlarni o‘rnatishga yordam beradi. Ushbu standartlarni joriy qilish orqali mehmonxonalar umumiy xavfsizlik choralarini kuchaytirishi, potentsial xavflarni aniqlashi va ularni kamaytirish uchun samarali strategiyalarni qabul qilishi mumkin.

Bundan tashqari, sanoat standartlariga rioya qilish ham mehmonlar o‘rtasida ishonch va ishonchni mustahkamlashga yordam beradi. Mehmonlar mehmonxona tan olingan sanoat standartlariga rioya qilishini ko‘rganlarida, ularning xavfsizligiga jiddiy e’tibor qaratilayotganiga amin bo‘lishlari mumkin.

b. Tegishli standartlarni aniqlash.

Mehmonxonangiz uchun tegishli sanoat standartlarini aniqlash uchun Amerika mehmonxonalar va turar joy assotsiatsiyasi (AH&LA), Xalqaro mehmondo‘stlik hisobchilari uyushmasi (IAHA) va mahalliy mehmonxona assotsiatsiyalari kabi

nufuzli tashkilotlar tomonidan ishlab chiqilgan standartlar bilan tanishib chiqish muhimdir.

Ushbu tashkilotlar ko‘pincha mehmonxona faoliyatining turli sohalarini, jumladan yong‘in xavfsizligi, xavfsizlik protokollari, oziq-ovqat xavfsizligi va sog‘liq va xavfsizlik bo‘yicha ko‘rsatmalarni qamrab oluvchi keng qamrovli standartlarni ishlab chiqadi. Ushbu standartlar mehmonxonalarga eng yaxshi amaliyotlarni o‘rnatishga yordam berish va mehmonlar va xodimlarning xavfsizligi va farovonligini ta’minlash uchun mo‘ljallangan.

Ushbu tashkilotlar tomonidan taqdim etilgan manbalarni tadqiq qilish va ulardan foydalanishni boshlang. Bunga ularning veb-saytlari, nashrlari bilan maslahatlashish yoki ushbu standartlar muhokama qilinadigan sanoat konferentsiyalari va tadbirlarida qatnashish kiradi.

Mehmonxonangizning o‘ziga xos ehtiyojlari va xususiyatlarini baholang va qaysi standartlar sizning faoliyatingizga eng mos kelishini aniqlang. Mulkingiz hajmi, joylashuvi, taklif qilinadigan qulayliklar va hal qilinishi kerak bo‘lgan har qanday noyob xavf yoki muammolar kabi omillarni ko‘rib chiqing.

Tegishli standartlarni aniqlaganingizdan so‘ng, mehmonxonangiz ularga rioya qilishiga ishonch hosil qiling. Faoliyatlaringizni ushbu standartlarga moslashtirish uchun zarur siyosatlar, protseduralar va o‘quv dasturlarini amalga oshiring. Standartlardagi har qanday o‘zgarishlar yoki yangilanishlar bilan dolzarb bo‘lib qolish uchun amaliyotlaringizni muntazam ravishda ko‘rib chiqing va yangilang.

c. Eng yaxshi amaliyotlarni joriy etish.

Xavfsizlik va xavfsizlik choralarini kuchaytirish hamda mehmonlar va xodimlar uchun yuqori darajadagi himoyani ta’minlash uchun mehmonxonalar uchun ilg‘or tajribalarni amalga oshirish juda muhimdir. Eng yaxshi amaliyotlar sanoat mutaxassislari tomonidan ularning tajribasi, tadqiqotlari va bilimlari asosida o‘rnatiladi va bu ularni xavflarni kamaytirishning samarali strategiyalariga aylantiradi.

Ilg‘or tajribalarni joriy etish uchun soha resurslari, nashrlar

va yo‘riqnomalarni muntazam ko‘rib chiqish muhim ahamiyatga ega. Bular sanoat birlashmalari, davlat idoralari yoki nufuzli mehmondo‘stlik tashkilotlari tomonidan taqdim etilgan resurslarni o‘z ichiga olishi mumkin. Eng so‘nggi eng yaxshi amaliyotlardan xabardor bo‘lish orqali siz yaxshilash kerak bo‘lgan sohalarni aniqlashingiz va mehmonxonangiz xavfsizligi va xavfsizlik protokollarini mos ravishda yangilashingiz mumkin.

Eng yaxshi amaliyotlarning ba’zi misollari quyidagilarni o‘z ichiga olishi mumkin:

1. ***Kengaytirilgan xavfsizlik choralari:*** Kuzatuv kameralari, kirishni boshqarish tizimlari va o‘qitilgan xavfsizlik xodimlari kabi chora-tadbirlarni amalga oshirish mehmonxona xavfsizligi va xavfsizligini sezilarli darajada oshirishi mumkin.
2. ***Yong‘inni o‘chirishning ilg‘or tizimlari:*** zamonaviy yong‘in o‘chirish tizimlarini o‘rnatish va muntazam texnik xizmat ko‘rsatish va sinovdan o‘tkazish yong‘inlarning oldini olish va nazorat qilish, mehmonlar va xodimlarning xavfsizligini ta’minlashga yordam beradi.
3. ***Mehmonlar xavfsizligi bo‘yicha ta’lim:*** Mehmonlarga xavfsizlik tartib-qoidalari, favqulodda vaziyatlardan chiqish va mehmonxonadagi potentsial xavflar haqida ma’lumot va resurslarni taqdim etish ularga ongli qarorlar qabul qilish va favqulodda vaziyatlarda samarali javob berishga imkon beradi.
4. ***Xodimlarni o‘qitish dasturlari:*** xodimlarni favqulodda vaziyatlarga javob berish tartib-qoidalari, birinchi yordam va xavfsizlik protokollari bo‘yicha muntazam ravishda o‘rgatish va o‘rgatish ularga yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan har qanday vaziyatni samarali hal qilish imkonini beradi va hamma uchun xavfsizroq muhitni ta’minlaydi.

Esda tutingki, eng yaxshi amaliyotlar sizning mehmonxonangizning o‘ziga xos ehtiyojlari va xususiyatlariga qarab farq qilishi mumkin. Hajmi, joylashuvi va mehmonlar demografiyasi kabi omillarni hisobga olgan holda ularni mulkingizga moslashtirish uchun moslashtiring va sozlang.

d. Doimiy takomillashtirish.

Vaqt o‘tishi bilan xavfsizlik standartlari va eng yaxshi amaliyotlar rivojlanib borgani uchun mehmonxonalarda xavfsizlik va xavfsizlikning yuqori darajasini ta’minlashda doimiy takomillashtirish muhim ahamiyatga ega. Doimiy takomillashtirishni ta’minlash uchun mehmonxona xavfsizligi amaliyotidagi so‘nggi tendentsiyalar va yutuqlar bilan tanishish uchun sanoat konferentsiyalari, seminarlar va vebinarlarda faol ishtirok etish orqali erishish mumkin bo‘lgan qoidalar va sanoat standartlaridagi har qanday o‘zgarishlardan xabardor bo‘lish juda muhimdir. Bundan tashqari, xodimlarni xavfsizlik bo‘yicha o‘quv dasturlarida ishtirokini rag‘batlantirish va xavfsizlikni boshqarish bo‘yicha kasbiy rivojlanish imkoniyatlarini ta’minlash, ularga mehmonxonada xavfsizlik amaliyotini doimiy ravishda takomillashtirishga hissa qo‘shish imkoniyatini berish muhimdir.

Mahalliy xavfsizlik qoidalariga rioya qilishni birinchi o‘ringa qo‘yish va sanoat standartlari va ilg‘or amaliyotlarga rioya qilish orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlari va xodimlari uchun xavfsiz va xavfsiz muhitni ta’minlashi mumkin. Normativ yangilanishlar va sanoat yutuqlariga asoslangan xavfsizlik protokollarini muntazam ravishda ko‘rib chiqish va yangilash yuqori darajadagi xavfsizlik va xavfsizlik standartlarini saqlab qolish uchun muhim ahamiyatga ega.

Mehmonlar xavfsizligi. Ushbu bo‘limda biz mehmonxona mehmonlari va mehmonxonalar uchun mehmonxona hududlarida yuqori darajadagi xavfsizlik va xavfsizlikni ta’minlash uchun turli choralar va tartiblarni muhokama qilamiz.

A. Mehmonlar uchun xavfsizlik bo‘yicha maslahatlar.

Ushbu qism potentsial xavflarni minimallashtirish bilan birga binolarimizda harakatlanish uchun sizni kerakli bilim va ko‘rsatmalar bilan ta’minlashga qaratilgan. Ushbu ko‘rsatmalar bilan tanishib, ularni tashrifingizga kiritish orqali siz o‘zingizni tajribaga to‘liq singdira olasiz.

1. O‘z narsalaringizni himoya qiling.

Mehmonxonada bo‘lganingizda, narsalaringizni himoya qilish uchun ehtiyot choralarini ko‘rish muhimdir. Pasportlar,

zargarlik buyumlari va elektron qurilmalar kabi qimmatbaho narsalarni saqlash uchun xona ichidagi seyfdan foydalaning. Bundan tashqari, xonangiz ichkarida bo‘lganingizda doimo qulflangan bo‘lishni unutmang va eshikni ochishdan oldin tashrif buyuruvchilarni tekshirish uchun teshik yoki eshik ko‘rish moslamasidan foydalaning. Shuningdek, xonada qimmatbaho narsalarni qarovsiz qoldirmaslik tavsiya etiladi. Agar kerak bo‘lsa, mehmonxona sizning qulayligingiz uchun xavfsiz saqlash joylarini taqdim qilishi mumkin. Ushbu chora-tadbirlarga rioya qilish orqali siz turar joyingiz davomida narsalaringiz xavfsizligini ta’minlashingiz mumkin.

2. Favqulodda chiqish yo‘llari bilan tarnishing.

Qavatingizdagi favqulodda chiqish yo‘llarini topish va evakuatsiya yo‘llari bilan tanishish uchun bir necha daqiqa vaqt ajrating. Shunday qilib, agar kerak bo‘lsa, binodan chiqishning eng tez va xavfsiz usulini bilib olasiz. Favqulodda vaziyat yuzaga kelganda, mehmonxona xodimlari tomonidan berilgan ko‘rsatmalarga amal qilish muhimdir. Ular sizga tegishli harakatlarni bajarish bo‘yicha ko‘rsatma beradi va xavfsiz evakuatsiya qilish uchun belgilangan chiqish joylariga yo‘naltiradi. Favqulodda chiqish yo‘llaridan xabardor bo‘lish va ko‘rsatmalarga rioya qilish kutilmagan vaziyatlarda xavfsizligingizni ta’minlashga yordam beradi.

3. Notanishlar bilan ehtiyot bo‘ling.

Xona raqamingiz yoki sayohat rejangiz kabi shaxsiy ma’lumotlarni siz tanish bo‘lmagan shaxslar bilan baham ko‘rmang. Bu sizning maxfiyligingizni himoya qilishga yordam beradi va maxfiy ma’lumotlar noto‘g‘ri qo‘llarga tushmasligini ta’minlaydi. Bundan tashqari, agar kimdir mehmonxona xodimi ekanligingizni da’vo qilib sizga murojaat qilsa va xonangizga kirishni so‘rasa, kirishga ruxsat berishdan oldin har doim to‘g‘ri shaxsingizni so‘rang. Ushbu oddiy qadam ularning haqiqiyligini tekshirishga yordam beradi va ruxsatsiz shaxslarning shaxsiy makoningizga kirishini oldini oladi. Ehtiyotkorlik va ushbu choralarni ko‘rish orqali siz mehmonxonada qolish vaqtida umumiy xavfsizligingizni oshirishingiz va narsalaringizni hi-

moya qilishingiz mumkin.

4. Shubhali harakatlar haqida xabar bering.

Mehmonxonada qolishda sizning va boshqalarning xavfsizligi birinchi o‘rinda turadi. Agar siz binolarda yoki uning atrofida shubhali xatti-harakatlar yoki g‘ayrioddiy harakatni kuzatsangiz, bu haqda darhol xabar berish juda muhimdir. Mehmonxona xodimlarini yoki xavfsizlikni zudlik bilan xabardor qiling va ularga imkon qadar batafsil ma’lumot bering. O‘z instinktlaringizga ishoning va o‘zingizning yoki boshqalarning xavfsizligiga oid har qanday tashvishingizni aytishdan tortinmang. Shubhali harakatlar haqida xabar berishda hushyor va faol bo‘lish orqali siz barcha mehmonlar uchun xavfsiz muhitni saqlashga hissa qo‘shasiz. Esingizda bo‘lsin, ehtiyotkorlik bilan xatoga yo‘l qo‘yganingiz ma’qul va sizda bo‘lgan har qanday shubha yoki tashvish haqida xabar berish yaxshiroqdir. Birgalikda biz hamma uchun xavfsiz va yoqimli dam olishni ta’minlay olamiz.

5. Qo‘shimcha xavfsizlik choralarini qo‘llang.

Mehmonxona xonangizda bo‘lganingizda shaxsiy xavfsizligingiz va xavfsizligingizni yanada kuchaytiring, siz qo‘shimcha xavfsizlik choralaridan foydalanishingiz mumkin. Variantlardan biri - eshikni mustahkamlash va ruxsatsiz shaxslarning kirishini qiyinlashtirish orqali qo‘shimcha xavfsizlik qatlamini ta’minlaydigan eshik xanjaridan yoki portativ eshik qulfidan foydalanish. Ushbu qurilmalardan foydalanish oson va turar joyingiz davomida sizga xotirjamlik berishi mumkin. Bundan tashqari, xonangiz eshigidagi teshik yoki eshik ko‘rish moslamasidan foydalaning. Eshikni hech kimga ochishdan oldin, tashrif buyuruvchini aniqlash va uning shaxsini tekshirish uchun teshikdan foydalaning. Ushbu ehtiyot chorasi ehtiyotkorlik bilan harakat qilish imkonini beradi va faqat ishonchli shaxslarga eshikni ochishingizni ta’minlaydi. Ushbu qo‘shimcha xavfsizlik choralarini qo‘llash orqali siz mehmonxona xonangiz ichida o‘zingizni va narsalaringizni yanada himoya qilishingiz mumkin.

Mehmonlar xavfsizligi bo‘yicha ushbu maslahatlarga butun turar joyingiz davomida amal qilish orqali siz xavfsizroq va

xavfsizroq mehmonxona tajribasini ta’minlay olasiz. Esingizda bo‘lsin, sizning xavfsizligingiz mehmonxona xodimlari va siz o‘rtasidagi umumiy mas’uliyatdir. Xabardor bo‘lish, shaxsiy xavfsizlik choralarini qo‘llash va har qanday tashvishlar haqida o‘z vaqtida xabar berish orqali siz barcha mehmonlar uchun xavfsizroq muhit yaratishga hissa qo‘shasiz.

B. Mehmonxona uchun xona ichidagi xavfsizlik choralari.

Mehmonxonalar o‘z mehmonlarining xavfsizligi va farovonligini birinchi o‘ringa qo‘yishadi va xonada mustahkam xavfsizlik choralarini amalga oshirish bu maqsadga erishishda muhim rol o‘ynaydi. Ushbu bo‘limda biz mehmonxonalar o‘z mehmonlari uchun xavfsiz va qulay muhit yaratish uchun qo‘llaydigan ba’zi muhim xona ichidagi xavfsizlik choralarini ko‘rib chiqamiz. Ushbu chora-tadbirlar bilan tanishib, mehmonlar mehmonxonalarning o‘z xavfsizligiga sodiqligini qadrlashlari va tashvishsiz dam olishdan zavqlanishlari mumkin.

1. Xavfsiz qulflash mexanizmlari. Mehmonxona xonasi xavfsizligi haqida gap ketganda, eshiklardagi qulflash mexanizmlari xavfsiz bo‘lishini ta’minlash muhimdir. Mehmonxona xonalari ruxsatsiz kirishni oldini olish uchun ishonchli qulflash mexanizmlari bilan jihozlangan bo‘lishi kerak, masalan, qulflar va qulflar. Deadbolts kuchliroq va xavfsizroq qulflash mexanizmini taklif qilish orqali qo‘shimcha himoya qatlamini ta’minlaydi. Qo‘riqchi qulflar buzg‘unchilik yoki mandal maydoni orqali majburiy kirishni oldini olishga yordam beradi. Bundan tashqari, hozirda ko‘plab mehmonxonalar xavfsizlikning yuqori darajasini ta’minlovchi elektron kalit karta tizimlaridan foydalanmoqda. Ushbu tizimlar faqat ruxsat berilgan kalit kartalari bo‘lganlar uchun mehmon xonalariga kirishni cheklaydi. Elektron kalit kartalari odatda har bir mehmon uchun maxsus dasturlashtirilgan bo‘lib, ma’lumotlar mehmonxona xodimlari tomonidan osonlik bilan o‘zgartirilishi mumkin, bu esa faqat vakolatli shaxslar kirishini ta’minlaydi.

Eshiklarda xavfsiz qulflash mexanizmlariga ega bo‘lish va elektron kalit karta tizimlarini qo‘llash orqali mehmonxonalar mehmon xonalarining umumiy xavfsizligini oshirishi va meh-

monlarga xotirjamlikni ta’minlashi mumkin. Har doim xonangizdan chiqayotganingizda eshik ishonchli tarzda qulflanganligiga ishonch hosil qilish va har qanday nosozlik yoki xavfsizlik muammolari haqida mehmonxona xodimlariga zudlik bilan xabar berish tavsiya etiladi.

***2. Teshiklar va eshiklarni tomosha qilish moslamalari.***

Mehmon xonasining eshiklari eshikni ochishdan oldin mehmonlarni aniqlashga imkon beruvchi qurilmalar bo‘lgan eshik teshiklari yoki eshik tomoshabinlari bilan jihozlangan bo‘lishi kerak. Xonadan tashqarida kim borligini vizual tasdiqlash orqali ushbu qurilmalar mehmonlar xavfsizligini oshiradi va qo‘shimcha xavfsizlik darajasini ta’minlaydi. O‘rnatilgan ko‘zgu teshiklari yoki eshik tomoshabinlari bilan mehmonlar o‘zlarini ishonchli va nazorat ostida his qilishlari mumkin, chunki ular vaziyatni baholashlari va boshqa tomonda kim ekanligiga qarab eshikni ochish yoki ochmaslik haqida qaror qabul qilishlari mumkin. Shunday qilib, ko‘rish teshiklari yoki eshik tomoshabinlarini qo‘shish mehmonxonalar o‘z mehmonlarining xavfsizligi va xotirjamligini ta’minlash uchun amalga oshirishi kerak bo‘lgan muhim ehtiyot chorasidir.

***3. Depozit qutilari.*** Mehmonxonalar nafaqat mehmonlar xavfsizligini birinchi o‘ringa qo‘yishi, balki qimmatbaho narsalarni xavfsiz saqlash uchun qulay variantlarni ham taklif qilishi kerak. Bunga erishishning samarali usullaridan biri xonada yoki old stolda seyflarni taqdim etishdir. Ushbu seyflar mehmonlarga pasportlari, naqd pullari, zargarlik buyumlari va boshqa qimmatbaho buyumlarini xavfsiz saqlash imkonini beradi. Ushbu qutilarga ega bo‘lish orqali mehmonlar o‘zlarining narsalari himoyalanganligini bilib, xotirjam bo‘lishlari mumkin. Mehmonxonalar uchun seyf qutilari bilan ta’minlash bilan bir qatorda ulardan to‘g‘ri foydalanish bo‘yicha aniq ko‘rsatmalar berish ham bir xil darajada muhimdir. Bu mehmonlarning hech qanday chalkashlik va asoratlarsiz seyf qutilariga osongina kirishini va ulardan foydalanishini ta’minlaydi. D e p o z i t qutilarini taklif qilish va aniq ko‘rsatmalar berish orqali mehmonxonalar mehmonlar xavfsizligiga sodiqligini namoyish eta-

di va o‘z mijozlari uchun tashvishsiz qolishlarini ta’minlaydi.

***4. Jamoat joylaridagi kuzatuv kameralari.*** Mehmonxona hududida xavfsiz muhitni saqlash uchun foyelar, koridorlar va avtoturargohlar kabi jamoat joylarida kuzatuv kameralarini o‘rnatish juda muhimdir. Ushbu kameralar potentsial jinoyatchilarni noqonuniy faoliyatga jalb qilishdan to‘xtatuvchi vosita bo‘lib xizmat qiladi. Bundan tashqari, kameralar har qanday xavfsizlik hodisalarida dalillarni taqdim etishda muhim rol o‘ynaydi. Kuzatuv videolarini muntazam ravishda kuzatib borish har qanday shubhali yoki qonunga xilof xatti-harakatlarni tezda aniqlash va javob berishni ta’minlaydi. Kuzatuv kameralarini o‘rnatish orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlari va xodimlari uchun xavfsizlik hissi yaratishi, shuningdek, o‘z mulkini o‘g‘irlik yoki vandalizmdan himoya qilishi mumkin. Bundan tashqari, bu mehmonxonaning o‘z binolarida hamma uchun xavfsiz va xavfsiz muhitni saqlashga sodiqligini ko‘rsatadi.

***5. Xonaga kirishni tekshirish tizimlari.*** Xavfsizlik choralarini yanada kuchaytirish uchun ba’zi mehmonxonalar xonaga kirishni tekshirish tizimlaridan foydalanadi, ular mehmonxona xodimlari tomonidan xonaga kirish holatlarini samarali kuzatib boradi va qayd etadi. Ushbu tizimlarni amalga oshirish orqali mehmonning turar joyiga qo‘shimcha xavfsizlik qatlami qo‘shiladi, chunki u mas’uliyatni oshiradi va xonaga kirishni diqqat bilan kuzatib boradi. Audit tizimlari kirish vaqtlarining keng qamrovli jurnalini tuzadi, bu esa boshqaruvni xodimlar faoliyatining aniq qayd etishini ta’minlaydi va mehmonlar xonalariga ruxsatsiz kirishning oldini oladi. Bu nafaqat mehmonlarning shaxsiy hayoti va narsalarini himoya qiladi, balki ularning umumiy mehmonxona tajribasiga ishonchni uyg‘otadi. Xonaga kirishni tekshirish tizimlarining mavjudligi mehmonxonaning eng yuqori darajadagi xavfsizlik va mehmonlar qoniqishini ta’minlashga sodiqligini ko‘rsatadi.

C. Mehmonlarning maxfiyligi va himoyasi. Mehmonxonalar o‘z mehmonlarining xavfsizligi va farovonligini birinchi o‘ringa qo‘yishadi va xonada mustahkam xavfsizlik choralarini amalga oshirish bu maqsadga erishishda muhim rol o‘ynaydi. Ushbu

bo‘limda biz mehmonxonalar o‘z mehmonlari uchun xavfsiz va qulay muhit yaratish uchun qo‘llaydigan ba’zi muhim xona ichidagi xavfsizlik choralarini ko‘rib chiqamiz. Ushbu chora-tadbirlar bilan tanishib, mehmonlar mehmonxonalarning o‘z xavfsizligiga sodiqligini qadrlashlari va tashvishsiz dam olishdan zavqlanishlari mumkin.

1. Mehmonning maxfiyligi va himoyasini ta’minlash. Bugungi mehmondo‘stlik sanoatida mehmonlarning shaxsiy hayoti va xavfsizligini ta’minlash juda muhim ahamiyatga ega. Mehmonxonalar nafaqat o‘z mehmonlarining narsalarini himoya qiladigan, balki ularning umumiy farovonligini ham birinchi o‘ringa qo‘yadigan chora-tadbirlarni amalga oshirish uchun yuqorida va orqada borishlari kerak. Ushbu bo‘limda mehmonxonalar mehmonlarning shaxsiy daxlsizligi va ularning turar joyi davomida himoyalanishini kafolatlash uchun foydalanishi mumkin bo‘lgan asosiy strategiyalarga e’tibor qaratilgan. Ilg‘or xavfsizlik tizimlarini o‘rnatishdan qimmatbaho narsalarni xavfsiz saqlash imkoniyatlarini taqdim etishgacha, har bir jihat mehmonlar uchun xavfsiz va osoyishta muhit yaratishga hissa qo‘shadi. Mehmonlarning maxfiyligi va himoyasiga ustunlik berish orqali mehmonxonalar ishonch tuyg‘usini uyg‘otishi va kutilganidan ham oshib ketadigan ajoyib tajribalarni taqdim etishi mumkin.

2. Maxfiylik siyosati va tartiblari. Mehmonxonalar aniq belgilangan maxfiylik siyosati va tartib-qoidalarini o‘rnatishi va e’lon qilishi kerak. Ushbu siyosatlar mehmonlarning shaxsiy ma’lumotlarini himoya qilish va tegishli maxfiylik qonunlariga rioya qilishni ta’minlash uchun vosita bo‘lib xizmat qiladi. Mehmonxonalar uchun mehmonlar ma’lumotlari qanday to‘planishi, ishlatilishi, saqlanishi va himoyalanishi haqida batafsil ma’lumot berish juda muhimdir. Shunday qilib, mehmonxonalar nafaqat mehmonlarning shaxsiy hayotini hurmat qilish majburiyatini namoyish etadi, balki ishonch asosini ham yaratadi. Mehmonlar o‘zlarining shaxsiy ma’lumotlari turar joy davomida mas’uliyatli va xavfsiz tarzda ishlanishiga ishonch hosil qilishlari mumkin. Keng qamrovli maxfiylik siyosati va

protseduralarini amalga oshirish bugungi raqamli asrda mehmonlarning maxfiyligi va himoyasini ta'minlashning muhim jihati hisoblanadi.

***3. Mehmonlar haqidagi ma'lumotlarning maxfiyligi.***

Mehmonlarning shaxsiy daxlsizligi va himoyasini ta'minlashda mehmonxona xodimlari mehmonlar ma'lumotlariga maksimal darajada maxfiylik va ehtiyotkorlik bilan munosabatda bo'lishga o'rgatilgan bo'lishlari shart. Barcha xodimlar mehmonlarning shaxsiy ma'lumotlarini, jumladan, ularning ismlari, manzillari va kredit karta ma'lumotlarini himoya qilish muhimligini tushunishlari kerak. Bunday nozik ma'lumotlarga kirish vakolatli xodimlar bilan cheklangan bo'lishi kerak va ularning maxfiyligini ta'minlash uchun qat'iy protokollar mavjud bo'lishi kerak. Maxfiylik madaniyatini saqlab, mehmonxonalar o'z mehmonlariga ishonchni singdira oladi va ularning shaxsiy ma'lumotlari eng yuqori darajadagi ehtiyotkorlik va xavfsizlik bilan ishlanishiga ishonch hosil qiladi. Keng qamrovli treninglar va mustahkamlangan siyosatlar orqali mehmonxonalar mehmonlar ma'lumotlarining maxfiyligini himoya qilishi va o'zini ishonchli muassasa sifatida ko'rsatishi mumkin.

***4. Axborot xavfsizligi chora-tadbirlari.*** Mehmonlar ma'lumotlarini ruxsatsiz kirish yoki potentsial ma'lumotlar buzilishidan samarali himoya qilish uchun mehmonxonalar ishonchli ma'lumotlar xavfsizligi choralarini qo'llashlari kerak. Ushbu chora-tadbirlar mehmonlarning elektron va jismoniy yozuvlarini himoya qilishda juda muhimdir. Mehmonxonalar mehmonlar ma'lumotlarini ruxsatsiz kirishdan himoya qiluvchi xavfsiz saqlash tizimlaridan foydalanishi kerak. Bundan tashqari, ruxsatsiz ko'rish yoki ushlashning oldini olish uchun maxfiy ma'lumotlar shifrlangan bo'lishi kerak. Ushbu xavfsizlik choralarining samaradorligini ta'minlash uchun zaifliklarni aniqlash va zarur yangilanishlar yoki yaxshilanishlarni amalga oshirish uchun muntazam xavfsizlik tekshiruvlarini o'tkazish kerak. Ma'lumotlar xavfsizligini birinchi o'ringa qo'yish orqali mehmonxonalar mehmonlar ishonchini oshirishi va ma'lumotlarning buzilishi xavfini kamaytirishi mumkin. Ma'lumotlar

xavfsizligi bo‘yicha kompleks chora-tadbirlarni amalga oshirish mehmonlarning maxfiyligi va himoyasiga proaktiv yondashuvni namoyish etadi, bu esa ularning ma’lumotlari butun yashashlari davomida maxfiy va xavfsiz bo‘lishini ta’minlaydi.

***5. Mehmonlar shaxsiy hayoti bo‘yicha xodimlarni o‘qitish.***

Mehmonxona xodimlarini o‘qitish mehmonlarning shaxsiy hayoti va himoyasini ta’minlashda muhim rol o‘ynaydi. Mehmonxona xodimlari uchun mehmonlar maxfiyligining ahamiyati va mehmonlar ma’lumotlari bilan xavfsiz ishlov berish bo‘yicha keng qamrovli treningdan o‘tishlari juda muhimdir. Ushbu trening turli mavzularni o‘z ichiga olishi kerak, jumladan, ma’lumotlarni himoya qilish qonunlari, mehmonlar yozuvlari bilan ishlashning to‘g‘ri tartiblari va mehmonlarning maxfiyligi haqidagi so‘rovlariga javob berishning tegishli usullari. Xodimlarni zarur bilim va ko‘nikmalar bilan jihozlash orqali mehmonxonalar mehmonlar haqidagi ma’lumotlarning o‘ta ehtiyotkorlik va maxfiylik bilan ishlov berilishini ta’minlashi mumkin. Ushbu trening, shuningdek, xodimlarga mehmonlarning shaxsiy hayoti bilan bog‘liq muammolarni samarali hal qilish va mehmonlarning umumiy tajribasini yanada yaxshilash imkonini beradi. Xodimlarning hushyor bo‘lishini va maxfiylik haqidagi so‘nggi amaliyotlardan xabardor bo‘lishini ta’minlash uchun maxfiylik protokollari bo‘yicha muntazam yangilanishlar va yangilanishlar taqdim etilishi kerak. Mehmonlarning shaxsiy daxlsizligi bo‘yicha xodimlarni o‘qitishga ustuvor ahamiyat berish orqali mehmonxonalar maxfiylikdan xabardorlik madaniyatini o‘rnatishi va mehmonlar ma’lumotlariga eng yuqori darajadagi hurmat va professionallik bilan munosabatda bo‘ladigan muhitni yaratishi mumkin.

***6. Discreet Room Service and Housekeeping Practices.***

Mehmonlarning shaxsiy hayotini hurmat qilish qulay va xavfsiz yashashni ta’minlashda juda muhimdir. Mehmonxona xodimlari xonaga xizmat ko‘rsatish yoki uy-ro‘zg‘or ishlarini bajarishda ehtiyotkorlik qoidalariga rioya qilishlari kerak. Bu mehmon xonasiga kirishdan oldin taqillatish va ularning

mavjudligini e’lon qilishni o‘z ichiga oladi, bu mehmonlarga kirishga ruxsat berish yoki rad etish imkoniyatini beradi. Bundan tashqari, mehmonlar uchun maxfiylik darajasini ko‘rsatish uchun maxfiylik belgilarini taqdim etish muhimdir. Ushbu belgilarni hurmat qilish orqali xodimlar shaxsiy hayot va xavfsizlik tuyg‘usiga hissa qo‘shishlari mumkin. Mehmonlarning shaxsiy daxlsizligi haqidagi afzalliklarini hurmat qilish nafaqat mijozlarga ajoyib xizmat ko‘rsatishga sodiqligini ko‘rsatadi, balki ishonch va qoniqishni ham oshiradi. Xonaga ehtiyotkorona xizmat ko‘rsatish va uy-ro‘zg‘or ishlarini yuritish mehmonlar uchun mehmondo‘st va hurmatli muhit yaratishning ajralmas qismi bo‘lib, bu erda ularning shaxsiy daxlsizligi birinchi o‘ringa qo‘yiladi va ular qolishlari davomida qo‘llab-quvvatlanadi.

*7. Mehmonlarning shikoyatlari va hodisalarini xavfsiz ko‘rib chiqish.* Mehmonlarning shikoyatlari va hodisalarini xavfsiz ko‘rib chiqish mehmonlarning mamnunligi va ishonchini saqlashda juda muhimdir. Mehmonxona xodimlari ushbu vaziyatlarni sezgirlik va maxfiylik bilan hal qilish uchun aniq belgilangan tartiblarga ega bo‘lishi kerak. Mehmonlarning shikoyatlari va hodisalariga tez va professional tarzda murojaat qilish muammolarni hal qilish va mehmonlarning qoniqishini ta’minlash majburiyatini ko‘rsatadi. Xodimlar butun jarayon davomida mehmonlarning shaxsiy daxlsizligini hurmat qilishlari, maxfiy ma’lumotlarni mehmonning aniq roziligisiz hech qachon oshkor qilmasliklari juda muhimdir.

Xavfsiz ishlov berish tartib-qoidalarini amalga oshirish orqali mehmonxonalar mehmonlar o‘z tashvishlarini bildirishlari yoki hodisalar haqida xabar berishlari uchun xavfsiz va qo‘llab-quvvatlovchi muhit yaratadi. Mehmonlarning shikoyatlarini samarali hal qilish va muammolarni qoniqarli tarzda hal qilish uchun xodimlar faol tinglash, empatiya va nizolarni hal qilish usullariga o‘rgatilgan bo‘lishi kerak. Mehmonlar bilan muloqot ehtiyotkor bo‘lishi kerak va zaruriy harakatlar ularning shaxsiy hayotini hurmat qiladigan tarzda amalga oshirilishi kerak.

Ishonchni mustahkamlash va mehmonlarning qoniqishini oshirish mehmonlarning shikoyatlari va hodisalarini ko‘rib chiqishning yakuniy maqsadidir. Mehmonlarning shaxsiy hayotini qadrlash, tezkor va professional javob berish va maxfiy ma’lumotlarning maxfiyligini ta’minlash orqali mehmonxonalar mehmonlarning ijobiy tajribasini rag‘batlantirishi va mukammal xizmat ko‘rsatish va mehmonlarga g‘amxo‘rlik qilish uchun obro‘ qozonishi mumkin.

Mehmonxona xonalarida xavfsizlik qurilmalari va xususiyatlarini joriy qilish hamda mehmonlarning maxfiyligi va himoyasini ta’minlash orqali mehmonxonalar o‘z mehmonlari uchun xavfsiz va qulay muhitni ta’minlay oladi. Xodimlarni muntazam ravishda o‘qitish, maxfiylik siyosatiga qat’iy rioya qilish va ilg‘or xavfsizlik texnologiyalaridan foydalanish mehmonlar xavfsizligi va qoniqishini oshirishga yordam beradi.

Mehmonxona IPTV. Bugungi mehmondo‘stlik sanoatida mehmonlar va mulkning xavfsizligi va xavfsizligini ta’minlash muhim ahamiyatga ega. Bu borada qimmatli vosita sifatida paydo bo‘lgan texnologiyalardan biri bu IPTV (Internet Protocol Television). IPTV mehmonxonalar uchun ilg‘or xususiyatlar va imkoniyatlarni taklif qiluvchi IP tarmog‘i orqali televizion dasturlar va video kontentni taqdim etadi.

A. IPTV tizimi nima uchun kerak? Kompleks xavfsizlik va xavfsizlik choralarini qo‘llash mehmonxonalar uchun ishonchni uyg‘otadigan va mehmonlarning xotirjamligini ta’minlaydigan xavfsiz muhitni yaratish uchun juda muhimdir. IPTV tizimlaridan foydalanish orqali mehmonxonalar xavfsizlik va xavfsizlik amaliyotlarini yanada yaxshilashlari mumkin.

IPTV mehmonxonalarda xavfsizlik va xavfsizlikka ko‘p foyda keltiradi. Bu real vaqt rejimida ma’lumot almashish imkonini beradi, tezkor bildirishnomalar, evakuatsiya bo‘yicha ko‘rsatmalar va ob-havo yangilanishlarini yetkazib berish orqali favqulodda vaziyatlarga tezkor javob berishga yordam beradi. Bundan tashqari, IPTV umumiy xavfsizlik infratuzilmasini mustahkamlab, boshqa xavfsizlik tizimlari, jumladan, kuzatuv kameralari va favqulodda vaziyatlarga javob berish tizimlari

bilan muammosiz integratsiyalashishi mumkin.

IPTV yordamida mehmonxonalar mehmonlar xavfsizligini yaxshilashi, muloqotni soddalashtirishi va umumiy xavfsizlik va xavfsizlik tizimini yaxshilashi mumkin. IPTV texnologiyasining kuchidan foydalanib, mehmonxonalar xavfsizlik va xavfsizlikni birinchi o'ringa qo'yadigan muhitni yaratishi mumkin, bu esa mehmonlarga butun yashashlari davomida qulay va xavfsiz tajriba taqdim etishi mumkin.

B. Kuzatuv va monitoring uchun IPTV. IPTV kuzatuv tizimlari mehmonxonalarda kuzatuv va monitoring imkoniyatlarini yaxshilash uchun IPTV texnologiyasining kuchidan foydalanadi. Ushbu tizimlar jonli video tasmalarini uzatish va boshqarish uchun IP tarmoqlaridan foydalanadi, bu esa xavfsizlik monitoringining umumiy samaradorligini oshiradi.

***1. Asosiy xususiyatlar.*** IPTV tizimlari monitoring va kuzatuv maqsadlari uchun maxsus ishlab chiqilgan bir qator ilg'or xususiyatlarni taklif etadi. Bu xususiyatlarga quyidagilar kiradi:

***Haqiqiy vaqtda video tasmasi:*** IPTV jonli video tasmalarini uzatish imkonini beradi, xavfsizlik xodimlariga real vaqt rejimida mehmonxona ichidagi turli hududlarni ko'rish imkonini beradi.

***Masofadan kirish va boshqarish:*** IPTV yordamida xavfsizlik xodimlari videokameralarga masofadan kirishlari va nazorat qilishlari mumkin, bu ularga markazlashtirilgan joydan hodisalarni kuzatish va ularga javob berish imkonini beradi.

***Yuqori sifatli video yozib olish:*** IPTV tizimlari yuqori aniqlikdagi videoyozuvni qo'llab-quvvatlaydi, bu esa kuzatuv kameralari tomonidan olingan tasvirlar keyinchalik ko'rib chiqish va tahlil qilish uchun aniq va batafsil bo'lishini ta'minlaydi.

***Boshqa xavfsizlik tizimlari bilan integratsiya:*** IPTV boshqa xavfsizlik tizimlari, masalan, kirishni boshqarish yoki signalizatsiya tizimlari bilan muammosiz integratsiyalashishi mumkin, bu xavfsizlik hodisalari asosida muvofiqlashtirilgan harakatlar va javoblarni ta'minlaydi.

***Analitik va aqlli monitoring qobiliyatlari:*** IPTV tizimlari harakatni aniqlash, odamlarni hisoblash va ob'ektlarni kuzatish kabi funktsiyalarga imkon beruvchi ilg'or video tahlilini o'z ichiga olishi mumkin. Ushbu tahlillar monitoring imkoniyatlarini oshiradi va potentsial xavfsizlik tahdidlarini proaktiv aniqlash imkonini beradi.

***2. An'anaviy kuzatuv tizimlari bilan solishtirish.***

An'anaviy kuzatuv tizimlari bilan solishtirganda, IPTV bir qator afzalliklarga ega. Birinchidan, IPTV ko'p sonli kameralar va video oqimlarni sig'dira oladigan kengaytiriladigan va moslashuvchan yechimni taqdim etadi. Bundan tashqari, IPTV tizimlari mavjud IP-tarmoq infratuzilmasidan foydalanadi, bu alohida kabelga bo'lgan ehtiyojni yo'q qiladi va o'rnatish va texnik xizmat ko'rsatish xarajatlarini kamaytiradi.

**Nazorat uchun savollar**

1. Mehmonlar va xodimlar xavfsizligining ahamiyati nimadan iborat?
2. Xavfsizlikni ta'minlashdagi asosiy maqsadlar qaysilar?
3. ZKBioSecurity xizmatlar haqida ma'lumot bering?

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Charles R. Goeldner J. R. Brent Ritchie "Tourism Principles, Practices, Philosophies" Copyright 2009. by John Wiley & Sons, inc. Hoboken, New Jersey.

## § 7. MEHMONXONALAR UCHUN KIBERXAVFSIZLIK

**Reja:**

1. Xodimlar va mehmonlar uchun kiberxavfsizlik ta'limi
2. Infratuzilmaning xavfsizligini ta'minlash
3. Kiberhujumlar va buzilishlarni monitoring qilish

***Tayanch atamalar:***

***Kiberxavfsizlik*** *— bu kompyuter tizimlari, tarmoqlar, dasturlar va ma'lumotlarni turli xavf-xatarlardan, shu jumladan, zararli hujumlar, noqonuniy kirish, axborot yo'qolishi, va tizimlarning buzilishidan himoya qilishga qaratilgan muhim soha. Internetning tarqalishi va raqamli texnologiyalarning kengayishi bilan, kiberxavfsizlik jahon miqyosida yirik muammo va talabga aylangan. Har bir tashkilot va shaxs, ma'lumotlarini va tizimlarini himoya qilish uchun samarali kiberxavfsizlik choralarini ko'rishlari zarur.*

Mehmonxonalar uchun kiberxavfsizlikni ta'minlash muhim ahamiyatga ega. Chunki, mijozlarning shaxsiy va moliyaviy ma'lumotlarini himoya qilish kerak.

***1. Xodimlar va mehmonlar uchun kiberxavfsizlik ta'limi:***

- Ma'lumotnoma tayyorlash: Xodimlar va mehmonlarga kiberxavfsizlikka oid asosiy qoidalar va xavflarni tushuntiradigan qo'llanma yaratish;
- Treninglar o'tkazish: Xodimlar uchun muntazam ravishda kiberxavfsizlik bo'yicha treninglar va seminarlar tashkil etish;
- Himoya qoidalarini belgilash: Parol siyosati, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va kiberhujumlar haqida ogohlantirish.

2. Infratuzilmaning xavfsizligini ta'minlash:

- Tarmoq xavfsizligini oshirish: Mehmonlar va xodimlar uchun alohida tarmoq yaratish, shuningdek, firewall va antivirus dasturlari o'rnatish;
- Qaror va ko'rinish takliflari: Tez-tez yangilanadigan va ta'sirli xavfsizlik devorlari, shifrlash va boshqa zamonaviy tex-

nologiyalarni qo‘llash;

➢ Zaxiralash va tiklash rejasi: Ma’lumotlarni muntazam ravishda zaxiralash va kiberhujumlar holatida imkon qadar tezroq tiklash uchun rejalarni ishlab chiqish.

***3. Kiberhujumlar va buzilishlarni monitoring qilish:***

➢ Xavf-xatarlarni baholash: Kiberhujumlar va xavf-xatarlarni aniqlash uchun tizim monitoringini o‘rnatish;

➢ Incident Response rejasini ishlab chiqish: Hujum yuz berishi holatida tezda javob berishga tayyor bo‘lish uchun jamoatchilik bilan birgalikda qo‘llanma yaratish;

➢ Hujumlar natijalarini baholash: Har bir kiberhujumdan so‘ng, zararni baholash va kelajakda shunga o‘xshash holatlarni oldini olish uchun strategiyalarni yangilash. Bu rejalarning amalga oshirilishi mehmonxonaning kiberxavfsizligini oshirishga yordam beradi va mehmonlarning ishonchini ta’minlaydi.

***Mehmondo‘stlik sanoatida kiberxavfsizlik nima?***

Mehmondo‘stlik sanoatidagi kiberxavfsizlik - bu mehmonxonalar va dam olish maskanlari o‘z mehmonlaridan to‘playdigan juda ko‘p maxfiy ma’lumotlarni himoya qiluvchi dasturiy ta’minot va jarayonlardir.

Mehmonxonachilar uchun bu nafaqat mijozlar ma’lumotlarini, masalan, kredit karta ma’lumotlari va shaxsiy imtiyozlarni himoya qilishni, balki ma’lumotlar buzilishi yoki to‘lov dasturi hujumlari kabi kiber tahdidlardan ichki tizimlar xavfsizligini ta’minlashni ham anglatadi. Kiberxavfsizlik choralarini tan olish va ularga sarmoya kiritish nafaqat risklarni boshqarish. Bu sizning muassasangiz obro‘sini qo‘llab-quvvatlash va har bir mehmon uchun xavfsiz, muammosiz tajribani ta’minlash haqida.

***Mehmonxona ma’lumotlari xavfsizligini buzish nima?***

Ma’lumotlarning buzilishi - bu shaxsiy yoki maxfiy ma’lumotlarning qasddan yoki qasddan ishonchsiz muhitga chiqarilishi. Boshqacha qilib aytadigan bo‘lsak, ma’lumotlar bunga ruxsati bo‘lmagan shaxs tomonidan ko‘rilganda yoki uzatilganda, bu buzilish hisoblanadi.

Ma’lumotlarning buzilishi kredit karta yoki bank rekvizitlari, shaxsiy salomatlik ma’lumotlari (PHI), shaxsni aniqlash mumkin bo‘lgan ma’lumotlar (PII), korporatsiyalarning tijorat sirlari yoki intellektual mulk kabi moliyaviy ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi mumkin. Ko‘pgina ma’lumotlar buzilishi fayllar, hujjatlar va boshqa maxfiy ma’lumotlarni o‘z ichiga oladi.

Ma’lumotlarning buzilishi butun dunyo bo‘ylab barcha turdagi sanoat va biznes uchun xavfli va zararli tahdiddir. Mehmonxonalar ayniqsa zaifdir, chunki ular mehmonlar va mijozlarning katta miqdordagi shaxsiy ma’lumotlari bilan shug‘ullanishadi. Xakerlar mehmonxonalardan barcha turdagi maxfiy ma’lumotlarni olishlari mumkin - elektron pochta manzillaridan uy manzillari va kredit karta ma’lumotlarigacha. Bunday qoidabuzarliklar uchun jarimalar juda katta, ammo ular sizning mehmonxonangizni tashvishga soladigan yagona narsa emas. Xavfsizlik buzilishi sizning kompaniyangiz obro‘siga juda ommaviy tarzda putur etkazishi mumkin va ko‘plab sayohatchilar xavfsizlik buzilishi tufayli ma’lumotlarini yo‘qotgan kompaniya bilan qayta bron qilish ehtimoli kamroq bo‘lishini aytishadi.

***Nima uchun mehmonxona kiber xavfsizligi muhim?*** Ushbu raqamli davrda mehmondo‘stlik sanoati muhim muammoni hal qilishi kerak: kundalik onlayn bitimlar va raqamli o‘zaro ta’sirlar natijasida hosil bo‘lgan keng qamrovli maxfiy ma’lumotlarni himoya qilish. Mehmonxona brendlari uchun o‘zlarining va mijozlarining ma’lumotlarini himoya qilish majburiyati misli ko‘rilmagan darajaga ko‘tarildi.

So‘nggi paytlarda onlayn biznes va internet tranzaksiyalarining o‘sishi nafaqat ne’mat, balki hushyorlikni oshirishga chaqirdi. Mehmonxona brendlari endi har qachongidan ham o‘zlarining va mijozlarining ma’lumotlari xavfsizligini ta’minlash majburiyati ostida. Bugungi kiber-jinoyatchilar mehmonxona veb-saytlari, ichki tizimlar, serverlar va hatto mobil platformalardan mijozlarning nozik ma’lumotlariga kirish va olishning yangi, murakkab usullarini ishlab chiqmoqdalar - sizning old stolingiz bu tahdidlardan xoli emas.

Xo‘sh, sizning mehmonxonangiz yoki hamkorlaringiz tizimlarida xavfsizlik buzilishining oqibatlari nima bo‘lishi mumkin? Buning oqibatlari ko‘pincha ayanchli bo‘ladi: puxta tekshiruvlar, brendingiz obro‘siga jiddiy zarar etkazish, iste’molchilar ishonchini sezilarli darajada yo‘qotish va bu darhol oqibatlardir. Moliyaviy oqibatlar kamroq qo‘rqinchli emas, ko‘pincha jarimalar va jarimalar bilan minglab dollarlarni o‘z ichiga oladi. Ushbu tinimsiz xakerlardan o‘zib ketish uchun mehmonxona egalari mijozlar ma’lumotlarini qanday yig‘ish, saqlash va himoya qilish va o‘z tizimlarini qanday boshqarishga e’tiborini kuchaytirishi kerak. Xavfsizlik devorlarini o‘rnatish yoki antivirus dasturini yangilash - bu boshlanish, ammo bu oxiri emas. Mehmonxonangizdagi kiberxavfsizlik - bu butun tashkilotda kiberxavfsizlik bo‘yicha xabardorlik madaniyatini tarbiyalash bilan bog‘liq bo‘lib, boshqaruvchi to‘plamdan tortib to old stolgacha. Mehmonxonangizning obro‘si, mijozlar ishonchi va moliyaviy salomatligi bu hushyorlikka bog‘liq.

Turizm va mehmondo‘stlik sanoatida umumiy kiberxavfsizlik tahdidlari onlayn xavfsizlikni buzishning eng keng tarqalgan uchta shakli - siz turgan joyda mehmonxona ma’lumotlari buzilishining oldini olish bo‘yicha ba’zi maslahatlar ...

***1. Mehmonxona zararli dasturlari.*** *Zararli dastur* - bu ma’lumotlarga, qurilmalarga yoki odamlarga zarar etkazish maqsadida yozilgan har qanday dasturiy ta’minot. Zararli dastur, ehtimol, xilma-xilligi tufayli onlayn xavfsizlikning eng keng tarqalgan va eng xavfli tahdididir.

Rasmiy ravishda zararli dasturiy ta’minot uchun mo‘ljallangan zararli dastur mehmonxona texnologiyalari uchun turli xil potentsial xavflarni o‘z ichiga oladi, masalan, bron qilish tizimlari. Bularga quyidagilar kiradi:

**Viruslar.** Siz yuqtirishi mumkin bo‘lgan virus kabi, kompyuter virusi ham tizimingizdagi fayllarni yuqtirib, nazoratsiz ravishda tarqaladi va agar tekshirilmasa, mashinani ishdan chiqaradi.

**Troyanlar.** Troyanlar xameleyonlar bo‘lib, ular o‘zlarini barcha turdagi qonuniy dasturiy ta’minot sifatida yashiradilar

yoki o‘zgartirilgan qonuniy dasturiy ta’minot bilan yashiradilar. O‘rnatilgandan so‘ng ular tizimga hujum qilishadi.

**Spyware.** Shubhasiz, josuslik dasturlari tizimingizning fonida aniqlanmasdan turish va onlaynda nima qilayotganingizni hisobga olish uchun mo‘ljallangan. U parollar, kredit karta ma’lumotlari, ismlar va manzillar va boshqa shaxsiy ma’lumotlar kabi to‘lov kartasi ma’lumotlarini qidiradi.

**Qurtlar.** Bular ulangan qurilmalarning butun tarmog‘ini yuqtirish qobiliyatiga ega, keyin esa ularning barchasidan mahalliy yoki Internet orqali ko‘proq zararlanish uchun foydalanadi.

**Ransomware.** Yana o‘z-o‘zidan tushunarli, bu zararli dastur asosan sizning kompyuteringizni qulflaydi va agar siz egasiga to‘lovni to‘lamasangiz, hamma narsani yo‘q qilish bilan tahdid qiladi. Mehmonxona xavfsizligini buzish misollari

Dunyoning ba’zi yirik kompaniyalari ma’lumotlar buzilishi qurboni bo‘lib, millionlab dollar zarar ko‘rdi. 2013 yilda Yahoo hujumga uchradi va uch milliard foydalanuvchi akkauntlari buzilgan. Xuddi shu yili eBay deyarli 150 million mijoz hisobiga noqonuniy ravishda kirgan.

Mehmonxonalar va yotoqxona va nonushta ob’ektlari ham ko‘p yillar davomida ma’lumotlar buzilishining asosiy maqsadi bo‘lib kelgan - va buning bir asosiy sababi bor: kredit karta to‘lovlari. Xavfsizlik buzilishi onlayn tarzda sodir bo‘ladi, chunki bu erda sizning mehmonlaringiz o‘z bandlovlarini amalga oshiradilar yoki sizning old stolingiz xodimlari ularning nomidan bandlovlarni amalga oshiradilar. Afsuski, “tormozdan tashqari” muammoni hal qilish mumkin emas - onlayn maydon e’tibordan chetda qolish uchun juda katta va kredit kartalardan foydalanish o‘sishda davom etmoqda va ma’lumotlarning buzilishi qat’iy bo‘lmasa-da, Booking.com mijozlarni ma’lumotlardan mahrum qiladigan sxema qurboni bo‘lgan 10 000 ga yaqin mijozlarga pul to‘ladi.

***Kiberxavfsizlik*** — bu kompyuter tizimlari, tarmoqlar, dasturlar va ma’lumotlarni turli xavf-xatarlardan, shu jumladan, zararli hujumlar, noqonuniy kirish, axborot yo‘qolishi, va

tizimlarning buzilishidan himoya qilishga qaratilgan muhim soha. Internetning tarqalishi va raqamli texnologiyalarning kengayishi bilan, kiberxavfsizlik jahon miqyosida yirik muammo va talabga aylangan. Har bir tashkilot va shaxs, ma'lumotlarini va tizimlarini himoya qilish uchun samarali kiberxavfsizlik choralarini ko'rishlari zarur.



**6-rasm. Kiberxavsizlik.**

***Kiberxavfsizlikning asosiy turlari:***

***1.Tarmoq xavfsizligi***: Tarmoq xavfsizligi, kompyuter tarmoqlarini zararli hujumlardan, kirishdan yoki kiberxavfsizlik tahdidlaridan himoya qilishga qaratilgan. Bunga firewall'lar, tarmoq monitoringi, tarmoqni shifrlash, va boshqa himoya mexanizmlari kiradi.

***2.Axborot xavfsizligi***: Axborot xavfsizligi ma'lumotlarning maxfiyligini, yaxlitligini va mavjudligini ta'minlashga yo'naltirilgan. Shifrlash, autentifikatsiya, ruxsatlar va ma'lumotlar zaxirasini yaratish kabi amaliyotlar bu sohada muhim rol o'ynaydi.

***3.Ilova xavfsizligi***: Dasturlarni ishlab chiqish jarayonida xavfsizligini ta'minlash va ularda aniqlangan xatoliklar (vulnerability) orqali kiberhujumlardan himoya qilish. Bu, xususan, veb-ilovalar va mobil ilovalar uchun muhimdir.

***4.Operatsion tizimlar xavfsizligi***: Operatsion tizimlarning, xususan, Windows, Linux, va macOS tizimlarining himoyasini ta'minlash. Bu, tizimni zararli dasturlardan, troyanlardan, va rootkitlardan himoya qilishni o'z ichiga oladi.

***5.Mobil xavfsizlik***: Mobil qurilmalarda, masalan, smartfonlar va planshetlarda ma'lumotlarni himoya qilish va zararli dasturlardan himoya qilish. Mobil xavfsizlik, shuningdek, mobil ilovalar xavfsizligini o'z ichiga oladi.

***6.Cloud xavfsizligi***: Bulutli tizimlarda (cloud computing) saqlanayotgan ma'lumotlar va resurslarni himoya qilish. Bulutdagi xizmatlar va infratuzilmalarga kirishni va ma'lumotlarni shifrlashni ta'minlash muhimdir.

**Kiberxavf sizlikning asosiy tahdidlari.** Kiberxavfsizlikni buzish uchun bir nechta xatarlar mavjud. Bular quyidagi shakllarda bo'lishi mumkin:

***1.Zararli dasturlar (Malware)***: Zararli dasturlar, kompyuter tizimlariga zarar yetkazish yoki ma'lumotlarni o'g'irlash uchun ishlatiladi. Bunga viruslar, troyanlar, ransomware (yoki "qirolik dasturi") va boshqalar kiradi.

***2.Ransomware***: Ransomware tizimni shifrlab, foydalanuvchidan ma'lumotni qaytarib olish uchun pul talab qiladi. Bu hujumlar odatda tizimlarga zarar yetkazadi va moliyaviy zarar keltiradi.

***3.Phishing (uydirma hujumlar)***: Phishing xujumlari foydalanuvchilarga o'zlarini ishonchli manba sifatida ko'rsatib, shaxsiy ma'lumotlarini yoki login ma'lumotlarini o'g'irlashga harakat qiladi. Bunday hujumlar, odatda, elektron pochta orqali amalga oshiriladi.

***4.Denial of service (DoS) hujumlari***: DoS va DDoS (Distributed Denial of Service) hujumlari tizimga yoki veb-saytga ortiqcha yuk tashlash orqali, uning ishlashini blokirovka qiladi, shunday qilib u foydalanuvchilarga xizmat ko'rsatish imkoniyatidan mahrum bo'ladi.

***5.SQL Injection***: SQL injection hujumlari, veb-saytning ma'lumotlar bazasiga o'zgartirishlar kiritish yoki ma'lumotlarni o'g'irlash uchun ishlatiladi. Bu turdagi hujumlar veb-ilovalar

xavfsizligini buzadi.

***6.Man-in-the-Middle (MITM) hujumlari***: MITM hujumlarida hujumchi ikki tomonlama aloqa orasiga kirib, ma'lumotlarni o'g'irlaydi yoki o'zgartiradi. Bu hujum odatda internetda ma'lumotlarni yuborish va qabul qilishda yuzaga keladi.

***7.Zero-Day xatoliklari***: Zero-day xatoliklari — bu dastur yoki tizimdagi yetishmovchiliklar bo'lib, ular hali ishlab chiquvchilar tomonidan tuzatilmagan bo'ladi. Zero-day hujumlari tezda tizimni buzishi mumkin.

**Kiberxavfsizlikni ta'minlashning asosiy usullari:**

***1.Xavfsizlikni monitoring qilish***: Tizimni doimiy ravishda monitoring qilish orqali, kiberhujumlar va tizimdagi zaif joylarni tezda aniqlash mumkin. Bu uchun tarmoqni kuzatish, log fayllarini tahlil qilish va xavfsizlik protokollarini joriy etish zarur.

***2.Shifrlash***: Ma'lumotlarni shifrlash — bu kiberhujumlardan himoya qilishning eng samarali usullaridan biridir. Shifrlash ma'lumotlarni faqatgina ishonchli manbalar bilan o'qish imkonini beradi, shu bilan ularning o'g'irlanishini oldini oladi.

***3.Autentifikatsiya va Avtorizatsiya***: Foydalanuvchi tizimga kirishdan oldin autentifikatsiyadan o'tishi va faqat kerakli huquqlarga ega bo'lishi lozim. Ikki bosqichli autentifikatsiya (2FA) ham xavfsizlikni oshirishda muhim ahamiyatga ega.

***4.Xavfsizlikni yangilab turish***: Tizimlar va dasturlarni muntazam yangilab turish, ular orasidagi zaif joylarni yopish va kiberhujumlardan himoya qilish imkonini beradi. Bu antivirus dasturlari va xavfsizlik yamoqlarini o'z vaqtida o'rnatish kerakligini anglatadi.

***5.Xodimlarni xavfsizlikka o'rgatish***: Kiberhujumlarga qarshi kurashishda foydalanuvchilarning xabardorligini oshirish juda muhim. Bunga xodimlarga phishing hujumlarini aniqlash va kuchli parollar yaratish bo'yicha treninglar o'tkazish kiradi.

***6.Resurslarni ajratish va himoya qilish***: Tizimdagi barcha resurslarni himoya qilish uchun ularni ajratib, o'zaro izolyatsiya qilish muhim. Bu orqali tizimga kirishni faqat zarur hollarda ruxsat berish mumkin.

**Kiber xavfsizlikning kengayishi:** Kiberxavfsizlik nafaqat texnologiya sohasida, balki butun jamiyatda jiddiy e'tibor talab etadigan soha bo'lib qolmoqda. Shu sababli, kiberxavfsizlikni o'rganish va unga doir yangi usullarni ishlab chiqish zarur. Kiberxavfsizlik mutaxassislari, yoki etikal xakerlar, Internetda xavfsizlikni ta'minlash, tizimlarni sinash va hujumlar oldini olishga yordam berish uchun o'z bilim va ko'nikmalarini doimiy ravishda yangilab turishlari kerak.

***HackZone:*** Kiber xavfsizlik va etikal xakerlikni o'rganish platformasining ishga tushirilishi.

***HackZone*** — bu kiberxavfsizlik va etik xakerlikni o'rganish uchun mo'ljallangan innovatsion platforma bo'lib, u onlayn ta'lim, amaliy mashg'ulotlar va kiberhujumlarni oldini olish bo'yicha o'quv materiallarini taqdim etadi. HackZone, xususan, yangi boshlovchilar va tajribali xavfsizlik mutaxassislari uchun yuqori sifatli va amaliy ma'lumotlarni taqdim etadi. U 2023-yilning oxirida o'z faoliyatini boshlagan va kiberxavfsizlik sohasida o'rganishni istagan har bir inson uchun imkoniyatlar yaratadi.

**HackZone ishga tushirilishining asosiy sabablari:**

HackZone platformasining ishga tushirilishi bir nechta omillar bilan bog'liq:

***1.Kiber xavfsizlikning muhimligi***: Internetda va raqamli dunyoda texnologiyalar va tizimlar tobora rivojlanib, yangi xavflar yuzaga kelmoqda. Kiberhujumlar, axborot o'g'irlash, tarmoq buzilishlari kabi tahdidlar bilan kurashish uchun maxsus bilim va ko'nikmalar kerak. HackZone ushbu muammolarga yechim topish va xavfsizlikni ta'minlash uchun ta'lim imkoniyatlarini yaratishga intiladi.

***2.Etikal xakerlikni rivojlantirish***: Etikal xakerlik, ya'ni tizimlar va tarmoqlarni o'rganish va buzish usullarini ishlatish orqali ularni yaxshilash, kiberxavfsizlik sohasida muhim rol o'ynaydi. HackZone platformasi etik xakerlikni o'rganish, ularning faoliyatini to'g'ri yo'naltirish va xavfsizlikni oshirish uchun imkoniyat yaratadi.

***3.Interaktiv ta'lim***: HackZone interaktiv va amaliy

mashg‘ulotlar, tarmoq sinovlari, va real dunyo kiberhujumlariga qarshi kurashish uchun laboratoriyalarni taklif etadi. Bu, o‘quvchilarga o‘z bilimlarini real sharoitlarda sinab ko‘rishga imkon beradi.

**HackZone ning xususiyatlari va ta’lim bo‘limlari:**

HackZone platformasi o‘quvchilarga bir qator ta’lim bo‘limlarini taqdim etadi, ularning har biri kiberxavfsizlikning muhim jihatlarini o‘z ichiga oladi:

***Tarmoq xavfsizligi***: Tarmoqni himoya qilish, tarmoq monitoringi va DDoS hujumlariga qarshi kurashish bo‘yicha o‘quv materiallari.

***Penetratsion testlash***: Tizimlarga kirish va ularni sinash usullarini o‘rganish. HackZone foydalanuvchilari veb-saytlar, tizimlar va dasturlarni zaifliklar bo‘yicha tekshirishda ishtirok etishadi.

***Phishing va social engineering***: Phishing hujumlari va ijtimoiy muhandislik (social engineering) usullarini aniqlash va ularni oldini olish bo‘yicha amaliy qo‘llanmalar.

***Linux xavfsizligi***: Linux tizimlarida ishlash, tizimni sozlash va xavfsizlikni ta’minlash bo‘yicha o‘quv materiallari.

***Etikal xakerlikning asoslari***: Etikal xakerlikning asosiy printsiplari, huquqiy jihatlari va axloqiy masalalari.

**HackZone-ning kelajagi va ta’siri:** HackZone platformasi, o‘zining ta’lim va amaliyotni birlashtirgan yondashuvi bilan, kiberxavfsizlikka qiziquvchi mutaxassislar va yangi boshlovchilar uchun o‘zgarishlar kiritish maqsadida faoliyat ko‘rsatmoqda. U nafaqat o‘quvchilarga zarur bilimlarni berish, balki ularda kiberxavfsizlikka bo‘lgan xabardorlikni oshirish va etikal xakerlik sohasida yetuk mutaxassislar tayyorlashga yordam beradi.

HackZone, shuningdek, jahon miqyosida o‘z ta’sirini oshirishga, turli mamlakatlarda kiberxavfsizlik bo‘yicha muammolarni hal qilishga va global xavfsizlikni yaxshilashga hissa qo‘shishga intiladi. HackZone faoliyatining boshlanishi kiberxavfsizlikni o‘rganishning yangi bosqichiga o‘tishni anglatadi. Bu, foydalanuvchilarga nafaqat bilimlar, balki real dunyo

tajribasini ham taqdim etadi.

HackZone kiberxavfsizlikni o‘rganish va etik xakerlikni rivojlantirishga qaratilgan ajoyib tashabbusdir. Uning ishga tushirilishi kiberxavfsizlikning bugungi kunda qanday muhim rol o‘ynayotganini yana bir bor tasdiqlaydi. HackZone, o‘zining interaktiv o‘quv yondashuvi bilan, etikal xakerlikni o‘rganishni istaganlarni tajriba orqali o‘rgatishda davom etadi, va bu sohada global o‘zgarishlarga olib kelishi mumkin.

**Nazorat uchun savollar**

1. Mehmonxonalar uchun kiberxavfsizlikni ta’minlashda eng muhim xavf-xatarlar nimalardan iborat?
2. Kiberhujumlar vaqtida mehmonxonalarda qanday tezkor rejalashtirish va javob berish strategiyalari o‘rnatilishi kerak?
3. Mehmon tomonidagi shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish uchun qanday texnologik chora-tadbirlar amalga oshirilishi mumkin?

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. “Cybersecurity for the Hospitality Industry” - P. D. Z. (2021)
2. “Information Security Management in the Hospitality Industry” - Gallant, M. (2018)
3. “The Data Protection Officer: Profession, Rules, and Role” - S. H. (2020)

## § 8. ZO‘RAVON VA ITOATSIZ MEHMONLAR BILAN ISHLASH

**Reja:**

1. Xodimlar uchun trening dasturi
2. Zo‘ravonlikka qarshi siyosat ishlab chiqish
3. Xavfsizlik xizmatlari bilan hamkorlik

***Tayanch atamalar:***

***Xavfsizlik xizmatlari*** *- O‘zbekiston Respublikasi Qurolli Kuchlarining tarkibiga kiruvchi, huquqni muhofaza qiluvchi va nazorat organlaridan biri.*

Mehmonxona xodimlarini zo‘ravon va itoatsiz mehmonlar bilan ishlash bo‘yicha muntazam ravishda tayyorlash. Ushbu treninglar mehmonlarga professional tarzda javob berish, xavfsizlikni ta’minlash va stressni boshqarish usullarini o‘rgatadi. Mehmonxona ichida zo‘ravonlikka qarshi aniq va qat’iy siyosatni belgilash. Bu mehmonlar va xodimlar uchun mumkin bo‘lgan xavf-xatarlarni kamaytirishga yordam beradi. Mahsus qoidalar va jarimalar, shuningdek, zo‘ravonlikni oldini olish yo‘llari kiritilishi kerak. Mahalliy xavfsizlik organlari va politsiya bilan hamkorlik qilish, muammolar yuzaga kelganda tezkor xizmat ko‘rsatishni ta’minlash. Bu nafaqat mehmonlar uchun, balki xodimlar uchun ham xavfsizlikni oshiradi.

Tadbirlarni boshqarishning dinamik dunyosida itoatsiz mehmonlar bilan ishlashda ishtirokchilar xavfsizligini ta’minlash hokimiyat va hamdardlik o‘rtasidagi nozik muvozanatni talab qiladi. Xavfsizlik xodimlari mojarolar avj olishining oldini olishda xavfsiz muhitni saqlashda muhim rol o‘ynaydi. Bu yerda biz xavfsizlik xodimlarining tartibsizliklarni professional va samarali tarzda bartaraf etish strategiyalarini o‘rganamiz.

Hodisalardagi buzilishlar turi va zo‘ravonligi jihatidan farq qilishi mumkin. Ba’zi umumiy qiyinchiliklarga quyidagilar kiradi:

***Og‘zaki tortishuvlar***: mehmonlar o‘rtasida tezda kuchayishi mumkin bo‘lgan qizg‘in bahslar.

***Jismoniy janjallar:*** hodisani buzishi va boshqalarga zarar etkazishi mumkin bo‘lgan itarish, turtish yoki jismoniy zo‘ravonlik bilan bog‘liq mojarolar.

***Mastlik bilan bog‘liq muammolar***: ta’sir ostida bo‘lgan va bezovta qiluvchi mehmonlar.

***Ruxsatsiz kirish:*** taqiqlangan hududlarga kirishga yoki tegishli ruxsatsiz tadbirga yashirincha kirishga harakat qilayotgan shaxslar.

Bezovtalik turini tan olish xavfsizlik xodimlariga tegishli va mutanosib javob tanlash imkonini beradi. Itoatsiz mehmonlar bilan ishlash strategiyalari

***Vaziyatni baholang:*** Shoshilinch xulosalar chiqarmasdan stsenariyni tezda baholang. Ishtirok etgan shaxslarni va ularning boshqalarga yoki o‘zlariga potentsial tahdidlarini aniqlang. Keyinchalik kuchayishiga olib kelishi mumkin bo‘lgan potentsial tetiklardan xabardor bo‘ling.

***Vahimani tinchlantirish:*** Mehmonlarga neytral va xushmuomalalik bilan yondashing. Ochiq va xavfli bo‘lmagan tana tilini saqlang. Aniq va xotirjam gapiring, aniq umidlar qo‘ygan holda ishonch hosil qiling. Mehmonning tashvishlarini faol tinglang, ularning xavfsizligini buzmasdan eshitilishiga imkon bering.

***Og‘zaki ogohlantirishlardan foydalaning:*** Hodisa qoidalari va taxminlari haqida yumshoq eslatmalar bilan boshlang. Agar kerak bo‘lsa, hammaning xavfsizligi uchun rioya qilish muhimligini ta’kidlab, qat’iy, ammo hurmatli ohangga o‘ting.

***Qo‘llab-quvvatlash so‘rovi:*** Vaziyat talab qilsa, boshqa xavfsizlik xodimlaridan yordam so‘rang. Qo‘shimcha yordam uchun, ayniqsa qarshilik ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan mehmonlarni olib tashlash uchun tadbir xodimlari bilan muvofiqlashtiring. Zaxiralash ehtiyotkor bo‘lishiga ishonch hosil qiling, ammo vaziyat keskinlashsa, harakat qilishga tayyor.

***Joydan olib tashlash:*** Agar kerak bo‘lsa, odamlarni tinch yo‘l bilan kuzatib boring va ular qayta kirmasligiga va boshqa muammolarni keltirib chiqarmasligiga ishonch hosil qiling. Agar zarurat tug‘ilgan bo‘lsa, shaxslarni mahalliy hokimiyat or-

ganlariga xavfsiz topshirish uchun protokol tuzing. Professionallikni saqlash

***Xolis bo'ling:*** mehmonlar o'rtasidagi har qanday nizo yoki tortishuvlarda taraf bo'lmang.

***Hujjat hodisalari:*** tendentsiyalarni tahlil qilish va kelajakdagi xavfsizlik strategiyalarini yaxshilash uchun buzilishlarni qayd qiling.

***Agressiv bo'lmagan pozitsiyani qabul qiling:*** Vaziyatni og'irlashtiradigan qo'rqituvchi imo-ishoralar yoki tillardan saqlaning.

Proaktiv yondashuv buzilish ehtimolini sezilarli darajada kamaytirishi mumkin. Quyidagilarni ko'rib chiqing:

***Tadbir tartibi:*** O'tkazilish joyini keskinlik va nizolarni keltirib chiqaradigan olomon va to'siqlarni minimallashtirish uchun loyihalashtiring.

***Belgilar va e'lonlar:*** Belgilar va e'lonlar orqali voqea qoidalari va kutilgan xatti-harakatlar haqida xabar bering.

***O'quv dasturlari:*** Xavfsizlik xodimlarini deeskalatsiya texnikasi va zo'ravonliksiz aralashuv strategiyalari bo'yicha keng qamrovli treninglar bilan ta'minlash.

***Ko'rinib turgan mavjudlik:*** Noto'g'ri xatti-harakatlarga yo'l qo'ymaslik uchun faol, ammo qulay xavfsizlik mavjudligini saqlang, shu bilan birga mehmonlar xavfsizligini birinchi o'ringa qo'yishiga ishontiring.

**Nazorat uchun savollar**

1. Zo'ravon mehmonlar bilan bog'liq muammolarni hal qilishda qaysi usullar eng samarali hisoblanadi?
2. Hodimlar zo'ravonlikka teshik ochgan mehmonlarga qanday yondashuvni qo'llashlari kerak?
3. Mehmonlar tomonidan berilgan shikoyatlarni qanday qilib samarali hal qilish mumkin?
4. Zo'ravonlik holatlarida xavfsizlik xizmatlari qanday rol o'ynashi kerak?

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. “Dealing with Difficult Guests: An Essential Guide for Hospitality Professionals” - C. M. (2019)

2. “Workplace Violence in the Hotel Industry: Analysis and Prevention” - T. R. (2020)

## § 9. MAHALLIY HOKIMIYAT ORGANLARI BILAN HAMKORLIK

**Reja:**

1. Mahalliy hokimiyat organlarining ahamiyati.
2. Mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlikni rivojlantirish.

***Tayanch atamalar:***

***Mahalliy davlat hokimiyati organlari*** *(O‘z) - joylardagi davlat boshqaruv idoralari. Ular mahalliy ahamiyatga molik hamma masalalarni o‘z vakolatlari doirasida o‘zlari hal etadilar, umumdavlat man-faatlarini shu hududda yashab turgan fuqarolarning manfaatlari bilan uy-g‘unlashtiradilar, yagona davlat hokimiyati organlarining tarkibiy bo‘g‘ini sifatida yuqori davlat organlari qarorlarining amalga oshirilishini ta’minlaydilar.*

Samarali mahalliy boshqaruvni qanday boshqarish muhimligini yaxshiroq tushunish uchun mahalliy hokimiyatning asl maqsadlarini bilib olish muhimdir. Mahalliy boshqaruvning maqsadi - kengashlar o‘z vakolatlari va mas’uliyatlarini o‘z tumanlarida tinchlik, tartib va yaxshi boshqaruv uchun birgalikda ishlash uchun uyushgan tizimni ta’minlashdir.




**7-rasm. Mahalliy hokimiyat organlarining tarkibiy qismi.**

O‘z vazifalarining bir qismi sifatida kengash a’zolari o‘z tumanlari manfaati uchun ijtimoiy, iqtisodiy va ekologik hayotiylik hamda barqarorlikni yaxshilashga harakat qilishlari kutilmoqda. Ularning vazifalari fuqarolar uchun tegishli biznes va ish bilan ta’minlash imkoniyatlarini rag‘batlantirishni ham o‘z ichiga oladi. Samarali mahalliy hukumatlar o‘z jamoalarida yashovchi odamlar uchun umumiy hayot sifatini ta’minlaydi.

***Mahalliy hokimiyat organlarining ahamiyati.*** Mahalliy hukumat ma’lum hududlarda odamlar va korxonalar uchun bir qator muhim xizmatlar uchun javobgardir. Ular orasida ijtimoiy yordam, maktablar, uy-joy va rejalashtirish va chiqindilarni yig‘ish kabi yaxshi ma’lum funksiyalar mavjud, lekin litsenziyalash, biznesni qo‘llab-quvvatlash, ro‘yxatga olish xizmati va zararkunandalarga qarshi kurash kabi kamroq ma’lum bo‘lganlar. Mahalliy hokimiyat organlari mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishida muhim rol o‘ynaydi. Ular quyidagi jihatlarda ahamiyatga ega:

***1. Ommaviy xizmatlar ko‘rsatish:***

- Mahalliy hokimiyat organlari aholi uchun asosiy xizmatlarni (ta’lim, sog‘liqni saqlash, infratuzilma) taqdim etadi. Bu xizmatlar yaxshilanayotgan darajada, fuqarolarning hayot sifatini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

***2. Mahalliy muammolarni hal etish:***

- Har bir hududning o‘ziga xos muammolari va ehtiyojlari mavjud. Mahalliy hokimiyatlar muammolarni tez va samarali hal etish uchun qonuniy, iqtisodiy va ijtimoiy mexanizmlarni ishlab chiqadilar.

***3. Qaror qabul qilish jarayonida ishtirok:***

- Mahalliy hokimiyat organlari hududiy masalalarni yechishda aholining fikrini hisobga olish imkonini yaratadi. Fuqarolar o‘z muammolarini hal qilishda, viloyat yoki shahar darajasida qarorlar qabul qilishda ishtirok etish uchun o‘z ovozini berish imkoniyatiga ega.

***4. Ijtimoiy barqarorlikni ta’minlash:***

- Mahalliy hokimiyatlar jamiyatda ijtimoiy barqarorlikni saqlash va aholi o‘rtasida kelishuvni mustahkamlash kabi

vazifalarni bajaradi. Ushbu organlar o‘z hududida ijtimoiy tadbirlar o‘tkazish orqali aholi o‘rtasida ijtimoiy munosabatlarni rivojlantiradi.

***5. Iqtisodiy rivojlanish:***

- Mahalliy hokimiyat organlari iqtisodiy rivojlanish strategiyalarini ishlab chiqadi va amalga oshiradi. Ushbu organlar mahalliy ishbilarmonlikni qo‘llab-quvvatlaydi, investitsiyalarni jalb qiladi va ish o‘rinlarini yaratadi.

***6. Aholi ishtiroki bilan boshqarish:***

- Mahalliy hokimiyat organlari fuqarolarni boshqaruv jarayonlariga jalb qilib, demokratik munosabatlarni kuchaytiradi. Bu hamkorlik aholi va mahalliy hokimiyat o‘rtasida qonuniy va faol munosabatlarni o‘rnatadi.

***7. Yashil iqtisodiyot va ekologiya masalalari:***

- Mahalliy hokimiyatlar hududiy ekologik muammolarni hal etish va yashil iqtisodiyotni rivojlantirishda muhim rol o‘ynaydi. Ular tabiiy resurslarni oqilona boshqarish, atrof-muhitni muhofaza qilish va barqaror rivojlanish rejalarini amalga oshirish uchun faoliyat yuritadilar. Umuman olganda, mahalliy hokimiyat organlari aholi hayotining turli jabhalarida samarali va shaffof boshqaruvni ta’minlash orqali ijtimoiy barqarorlik, iqtisodiy rivojlanish va fuqaro huquqlarini himoya qilishda muhim ahamiyatga ega.

Mahalliy biznes va hamjamiyat bilan hamkorlik shunchaki tendentsiya emas; bu mehmonxonalar va bizneslarni o‘zgartira oladigan strategik harakatdir. Mahalliy biznes va hamjamiyat bilan hamkorlik qilish orqali mehmonxonalar pulga sotib ololmaydigan ko‘plab bilimlar, resurslar va haqiqiy tajribalarga ega bo‘ladi.

Mahalliy hamkorlik mehmonxonada joy va madaniyat hissini uyg‘otadi, bu uni oddiy to‘xtash joyidan ko‘proq qiladi. Bundan tashqari, mehmondo‘stlik sanoatidagi ushbu strategik hamkorlik mahalliy iqtisodiyotni qo‘llab-quvvatlab, mehmonxona uchun ham, hamjamiyat uchun g‘alaba qozongan vaziyatni yaratadi. Bundan tashqari, bu munosabatlar mahalliy iqtisodiyotni qo‘llab-quvvatlash va mustahkamlashda

muhim rol o‘ynaydi, mehmonxona ham, jamiyat ham gullab-yashnaydigan simbiotik munosabatlarni yaratadi. Barqarorlikni qo‘llab-quvvatlaydi. Mahalliy hamjamiyat bilan hamkorlik qilish mehmonxona sanoatida barqaror turizmni rivojlantirish uchun kuchli vositadir. Mehmonxonalar mahalliy biznes va tashabbuslar bilan hamkorlik qilganda, ular ko‘pincha o‘zlarining ekologik izlarini kamaytirish va mas’uliyatli turizm amaliyotiga hissa qo‘shish imkoniyatlarini topadilar. Mahalliy hamkorlik ekologik toza mahsulotlar va xizmatlarni sotib olishga, mehmonxonaning uzoq yetkazib beruvchilarga bo‘lgan ishonchini kamaytirishga va transport bilan bog‘liq uglerod chiqindilarini kamaytirishga olib kelishi mumkin. Masalan, mehmonxonalar mahalliy fermerlar bilan yangi, mahalliy manbalardan olingan oziq-ovqat uchun hamkorlik qilishi mumkin, bu esa uzoq masofalarga oziq-ovqat jo‘natish ehtiyojini kamaytiradi. Bundan tashqari, hamkorlik chiqindilarni kamaytirish, energiya samaradorligi va suvni tejash kabi barqarorlik tashabbuslarini rivojlantirishi mumkin. Mahalliy tashkilotlar va jamoalar bilan hamkorlikda mehmonxonalar ekologik toza amaliyotlarni amalga oshirish uchun qimmatli bilim va resurslardan foydalanishlari mumkin. Bundan tashqari, mehmonlar ekologik toza turar joyni ko‘proq qadrlashadi va tanlashadi.

Mahalliy hamjamiyat bilan hamkorlikdagi sa’y-harakatlar mehmonxona barqarorlikni qadrlashi va borar joy farovonligiga faol hissa qo‘shishi haqida aniq xabar beradi. Mehmonlar mintaqaviy taomlardan bahramand bo‘lishlari mumkin. Mehmonxonalarning mahalliy jamoalar bilan hamkorligi mehmonxonalarga noyob tadbirlarni tashkil etish orqali jamiyatning madaniy boyligini namoyish etish imkonini beradi. Mahalliy aholi tomonidan olib boriladigan ekskursiyalardan tortib, mohir hunarmandlar ishtirokidagi ustaxonalargacha, mehmonlarga boradigan joyning asl mohiyatiga qadar oldingi o‘rindiq taklif etiladi. Sayohatchilar nafaqat mezbonlar, balki aholi bilan muloqot qilishlari mumkin. Bu esa mehmonlar uchun mahalliy hayot tarziga sho‘ng‘ish, umr bo‘yi davom etadigan

xotiralar yaratishga sabab bo‘ladi. Ommaviy turizm ko‘pincha o‘xshashlik tuyg‘usiga olib keladigan dunyoda mahalliy hamjamiyat bilan hamkorlik qiladigan mehmonxonalar haqiqiy, chuqur boyitish tajribasini taklif qilishlari bilan ajralib turadi.

Mahalliy hamjamiyat bilan faol hamkorlik qilib, mehmonxonalar shunchaki eshiklarini ochmaydi; yuraklarini ochadilar. Ular o‘zlari uy deb ataydigan mahallalarning ajralmas qismiga aylanib, daxldorlik va do‘stlik tuyg‘usini tarbiyalaydi. Bu ijtimoiy aloqa faqat tranzaktsiyalar bilan cheklanmaydi; munosabatlarni o‘rnatish haqida.

Mehmonxona sanoatidagi mahalliy hamkorlik ko‘pincha yaqin atrofdagi xayriya tashkilotlari, notijorat tashkilotlari va ijtimoiy tashabbuslar bilan hamkorlikka olib keladi. Mehmonxonalar mahalliy maktablarni qo‘llab-quvvatlash, ekologik sabablarga hissa qo‘shish yoki kam ta’minlangan shaxslarga yordam berish orqali jamiyatga ijobiy ta’sir ko‘rsatish uchun ushbu tashkilotlar bilan qo‘shilishlari mumkin. Bundan tashqari, mahalliy biznes bilan shug‘ullanadigan mehmonxonalar aholi va sayohatchilar birlashadigan markazlarga aylanadi. Bu joylar madaniy almashinuv joyiga aylanadi, u yerda hikoyalar baham ko‘riladi, do‘stliklar mustahkamlanadi va jamiyat tuyg‘usi rivojlanadi. Mehmonxonada odamlarni birlashtiradigan tadbirlar, seminarlar yoki yig‘ilishlar o‘tkazilishi odatiy hol emas.

Ijtimoiy aloqaga urg‘u berish shunchaki biznes strategiyasi emas; bu mehmonxonaning jamiyat farovonligiga intilishining aksidir. Bu mehmonxona muvaffaqiyati uning atrofidagi farovonlik va baxt bilan bog‘liqligini tan olishdir.

Mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlikni rivojlantirish aholi manfaatlarini himoya qilish, hududiy rivojlanishni ta’minlash va ijtimoiy barqarorlikni oshirishda muhim ahamiyatga ega. Bu jarayon quyidagi yo‘nalishlar orqali amalga oshirilishi mumkin:

***1. Aholi ishtirokini oshirish:*** Mahalliy hokimiyat organlari aholi bilan muloqotni kuchaytirish, ularning fikrlarini tinglash va loyihalarda ishtirok etish imkoniyatlarini yaratish orqali o‘z faoliyatini yanada samarali qilishlari mumkin. Aholi

yig‘ilishlari, so‘rovlar va onlayn platformalar orqali fikrlar to‘plash muhimdir.

***2. Hamkorlikdagi loyihalar:*** Mahalliy hokimiyat organlari, nodavlat tashkilotlar, biznes va jamoatchilik bilan birgalikda loyihalarni amalga oshirish orqali resurslarni birlashtirish va samaradorlikni oshirish mumkin. Masalan, infratuzilma, ekologiya yoki ijtimoiy xizmatlar sohasida hamkorlik qilish.

***3. O‘qitish va malaka oshirish:*** Mahalliy hokimiyat organlari xodimlarini o‘qitish va malaka oshirish dasturlari orqali ularning professional ko‘nikmalarini rivojlantirish, shuningdek, aholi va jamoatchilik vakillariga ham ta’lim berish muhimdir. Bu jarayon mahalliy boshqaruvni yanada samarali qilishga yordam beradi.

***4. Axborot almashinuvi***: Mahalliy hokimiyat organlari va boshqa tashkilotlar o‘rtasida axborot almashinuvi va tajriba o‘rganish jarayonlarini yo‘lga qo‘yish, samarali boshqaruv amaliyotlarini rivojlantirishga yordam beradi.

***5. Resurslarni jalb qilish:*** Mahalliy hokimiyat organlari davlat va xususiy sektor, xalqaro tashkilotlar bilan hamkorlikda moliyaviy resurslarni jalb qilish, grantlar va investitsiyalarni qidirish orqali o‘z loyihalarini amalga oshirish imkoniyatlarini kengaytirishi mumkin.

***6. Monitoring va baholash:*** Mahalliy hokimiyat organlari tomonidan amalga oshirilayotgan loyihalar va dasturlarni monitoring qilish va baholash jarayonlarini yo‘lga qo‘yish, natijalarni tahlil qilish va kelajakdagi faoliyatni takomillashtirish uchun zarur bo‘lgan ma’lumotlarni taqdim etadi.

***7. Ijtimoiy masalalarni hal etish:*** Mahalliy hokimiyat organlari ijtimoiy masalalar, jumladan, ta’lim, sog‘liqni saqlash, ekologiya va boshqa sohalarda jamoatchilik bilan hamkorlikda muammolarni hal etishga intilishlari kerak. Ushbu yo‘nalishlar orqali mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlikni rivojlantirish nafaqat aholi manfaatlarini himoya qilishga, balki hududlarning barqaror rivojlanishini ta’minlashga ham yordam beradi.

Raqamli texnologiyalarni mahalliy hokimiyat organlari

faoliyatida samarali ishlatish bir qator afzalliklarni taqdim etadi. Quyidagi usullar orqali bu texnologiyalarni muvaffaqiyatli qo‘llash mumkin:

***1. Onlayn xizmatlar va platformalar:*** Mahalliy hokimiyat organlari aholi uchun onlayn xizmatlar va platformalar yaratishi kerak. Bu orqali fuqarolar arizalar, to‘lovlar va boshqa xizmatlarga tezda kirish imkoniyatiga ega bo‘lishadi. Masalan, qurilish ruxsatnomalari, yer uchastkalari bo‘yicha ma’lumotlar va boshqa xizmatlar onlayn tarzda taqdim etilishi mumkin.

***2. Axborot tizimlari:*** Mahalliy hokimiyat organlari ichki ishlarni optimallashtirish uchun axborot tizimlarini joriy etishi lozim. Bu tizimlar ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash va tahlil qilish jarayonlarini avtomatlashtirishga yordam beradi, shuningdek, qaror qabul qilish jarayonini tezlashtiradi.

***3. Ma’lumotlarni tahlil qilish:*** Raqamli texnologiyalar yordamida yig‘ilgan ma’lumotlarni tahlil qilish, aholi ehtiyojlarini aniqlash va xizmatlarni yaxshilashda muhim rol o‘ynaydi. Bu jarayon yordamida mahalliy hokimiyat organlari resurslarni samarali taqsimlash imkoniyatiga ega bo‘ladi.

***4. Ijtimoiy tarmoqlar va kommunikatsiya:*** Mahalliy hokimiyat organlari ijtimoiy tarmoqlar orqali aholi bilan muloqotni kuchaytirishi kerak. Bu orqali aholi fikrlarini, takliflarini olish va ularni xabardor qilish osonlashadi. Shuningdek, ijtimoiy tarmoqlar orqali muammolarni tezda hal etish uchun jamoatchilik bilan aloqani mustahkamlash mumkin.

***5. Ochiq ma’lumotlar:*** Mahalliy hokimiyat organlari ochiq ma’lumotlar platformalarini yaratishi lozim. Bu fuqarolarga davlat ma’lumotlariga kirish imkoniyatini beradi va shaffoflikni oshiradi. Ochiq ma’lumotlar orqali aholi o‘z hududidagi muammolarni aniqlash va ularga yechim taklif qilish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

***6. Smart shahar texnologiyalari:*** Mahalliy hokimiyat organlari “smart shahar” texnologiyalarini joriy etish orqali infratuzilmani modernizatsiya qilishi mumkin. Masalan, aqlli transport tizimlari, energiya tejamkorligi, xavfsizlik monitoringi kabi yechimlar aholi hayotini yaxshilaydi.

***7. Mobil ilovalar:*** Fuqarolar uchun mobil ilovalar ishlab chiqish, ularning hokimiyat organlari bilan o‘zaro aloqasini osonlashtiradi. Mobil ilovalar orqali aholi murojaatlarini, fikrlarini va takliflarini tezda yuborishi mumkin.

***8. E-voqea va hisobotlar:*** Mahalliy hokimiyat organlari e-voqea va hisobotlar tizimini joriy etish orqali o‘z faoliyatini yanada shaffof qilishi mumkin. Bu tizimlar orqali aholi muammolarni bildirishi va ularning hal etilishi jarayonini kuzatishi mumkin. Raqamli texnologiyalarni joriy etish mahalliy hokimiyat organlarining samaradorligini oshirish, fuqarolar bilan aloqani mustahkamlash va xizmat sifatini yaxshilashda muhim ahamiyatga ega.

**Nazorat uchun savollar**

1.Mahalliy hokimiyat organlarini jamiyat bilan hamkorligida qanday asosiy muammolar mavjud?

2. Raqamli texnologiyalarni mahalliy hokimiyat organlari faoliyatida qanday qilib samarali ishlatish mumkin?

3. Mahalliy hokimiyat va fuqarolar o‘rtasida ishonchli muloqot o‘rnatish uchun qanday choralar ko‘rish lozim?

**Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati**

1. Abdullayeva, M. “Mahalliy hokimiyat va jamoatchilik: yondashuvlar va natijalar.” Toshkent: O‘zbekiston FA nashriyoti, 2020.

2. Isroilov, I. “O‘zbekistonning mahalliy hokimiyat tizimi: tarix va joriy holat.” Samarqand: Samarqand davlat universiteti, 2019.

3. Karimov, R. “Jamiyat va mahalliy hokimiyat organlari o‘rtasidagi hamkorlik.” Tashkent: Qadriyatlar nashriyoti, 2021.

4. Rahmonov, A. “Innovatsiyalar va mahalliy boshqaruv.” Buxoro: Buxoro davlat universiteti, 2022.

## § 10. XAVFSIZLIK TEXNOLOGIYALARI VA INNOVATSIYALARI

**Reja:**

1. Mehmonxonalarda xavfsizlikning ahamiyati.
2. Xavfsizlik texnologiyalarining rivojlanishi.
3. Xavfsizlikni ta'minlashda innovatsiyalar.

***Tayanch atamalar:***

***Xavfsizlik texnikasi*** *– mehnat muhofazasi bo'limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta'siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui. Ularni yaratish va ishlab chiqarishda qo'llash ishlari belgilangan tartibda tasdiqlangan me'yoriy texnik hujjatlar (standartlar, qoidalar, me'yorlar, instruksiyalar) asosida amalga oshiriladi. Tashkiliy tadbirlar: ishchilarga xavfsiz va zararsiz ish usullari to'g'risida yo'l-yo'riqlar berish, ishlab chiqarish sanitariyasi va mehnat gigiyenasi asoslarini o'rgatish; mehnat qilish va dam olish qonun-qoidalarini ishlab chiqish va ishlab chiqarishga tatbiq qilish.*

***Innovatsiya*** *(inglizcha . innovationas — kiritilgan yangilik, ixtiro) — 1) texnika va texnologiya avlodlarini almashtirishni ta'minlash uchun iqtisodiyotga sarflangan mablag'lar; 2) ilmiy-texnika yutuqlari va ilg'or tajribalarga asoslangan texnika, texnologiya, boshqarish va mehnatni tashkil etish kabi sohalardagi yangiliklar, shuningdek, ularning turli sohalar va faoliyat doiralarida qo'llanishi.*

Mehmonlar va mulkning xavfsizligi va xavfsizligini ta'minlash mehmonxonalar uchun muhim ahamiyatga ega. Xavfsiz muhit nafaqat mehmonlarni potensial tahdidlardan himoya qiladi, balki ularning umumiy tajribasi va qoniqishini oshiradi. Xavfsizlik va xavfsizlikni birinchi o'ringa qo'yish orqali mehmonxonalar ishonchni mustahkamlashi, ijobiy obro'-e'tiborni saqlashi va mehmonlar uchun mehmondo'st muhit yaratishi mumkin.

*Mehmonxonalarda xavfsizlikning ahamiyati juda katta va bir necha asosiy jihatlarni o‘z ichiga oladi:*

***1. Mehmonlarning ishonchi:*** Xavfsiz muhitda qolish mehmonlar uchun juda muhimdir. Agar mehmonlar mehmonxonada xavfsizlikni his qilsalar, u holda ular yana qaytib kelishni xohlashadi va boshqa odamlarni tavsiya qilishadi.

***2. Obro‘ va brendning mustahkamlanishi:*** Xavfsizlikni ta’minlash mehmonxonaning obro‘sini oshiradi. Ijobiy sharhlar va tavsiyalar mehmonxonaning brendini kuchaytiradi va yangi mehmonlarni jalb qiladi.

***3. Qonuniy talablar:*** Ko‘plab mamlakatlarda mehmonxonalar xavfsizlik standartlariga rioya qilishlari shart. Bu nafaqat mehmonlar, balki xodimlar uchun ham himoyani ta’minlaydi.

***4. Xodimlarning xavfsizligi:*** Mehmonxonalarda xavfsizlik nafaqat mehmonlar, balki xodimlar uchun ham muhimdir. O‘qitilgan xodimlar, xavfsizlik protokollariga amal qilgan holda, o‘zlarini xavfsiz his qilishlari va ish faoliyatini samarali davom ettirishlari mumkin.

***5. Tahdidlarni kamaytirish:*** Xavfsizlik choralari (masalan, video kuzatuv, kirish nazorati) potensial tahdidlardan himoya qiladi. Bu jinoyatchilik, o‘g‘rilik yoki boshqa xavf-xatarlarni kamaytirishga yordam beradi.

***6. Tinchlik va qulaylik:*** Mehmonlar xavfsiz muhitda bo‘lganida, ular o‘zlarini qulay his qiladilar va mehmonxona tajribasidan ko‘proq zavq olishadi. Bu ularning umumiy qoniqishini oshiradi.

***7. Favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik:*** Xavfsizlik protokollari mehmonxonani tabiiy ofatlar yoki boshqa favqulodda vaziyatlarga tayyorlaydi. Bu holatlarda tez va samarali harakat qilish imkonini beradi.

Xulosa qilib aytganda, mehmonxonalarda xavfsizlik nafaqat mehmonlar va xodimlar uchun muhim, balki biznes muvaffaqiyati uchun ham zarurdir. Xavfsiz muhit yaratish orqali mehmonxonalar o‘z obro‘sini oshirib, mijozlar qoniqishini ta’minlaydi.

Mehmonxona xavfsizligi texnologiyasi barcha mehmonxona

egalari bilishi kerak bo‘lgan narsadir. Mehmonxona xavfsizlik tizimlarini soddalashtirishning ko‘plab usullari mavjud - sizning maqsadingiz mehmonlaringizga eng yaxshi himoyani taklif qilishdir. Biz mehmonxona xavfsizligini yaxshilaydigan eng so‘nggi texnologiyalarni va ular mehmonning tajribasini qanday o‘zgartirishi mumkinligini ko‘rib chiqamiz.

Texnologiya ko‘p jihatdan mehmonxonalarga xavfsizlikni yaxshilashga yordam beradi.

*Kalitsiz kirish.* Sayohatchilar uchun qulaylik birinchi o‘rinda turadi, shuning uchun raqamli kalit zamonaviy mehmondo‘stlikda hal qiluvchi rol o‘ynaydi va mehmonlar tajribasini va mehmonxona operatsiyalarini yaxshilaydi. Kalitsiz kirish orqali mehmonxona egalari bron qilishdan tortib to to‘lovga qadar uzluksiz va xavfsiz mehmon tajribasini yaratishi mumkin. Bu shuni anglatadiki, mehmonlar qabulxonada navbatga turmasdan, qabulxonani butunlay chetlab o‘tib, o‘z xonalariga smartfonlari orqali kirishlari mumkin. Kalitsiz kirish mehmonxonalar uchun xavfsizlikni yaxshilash va istalmagan odamlar obyektlarga kira olmasligini ta’minlashning eng xavfsiz usullaridan biridir. Ushbu tizimlar elektron qulflash texnologiyasi bilan ishlaydi, bu esa mehmonlarga raqamli kalitlar yoki mobil ilova orqali xonalarga kirish imkonini beradi.

News-dan raqamli kalit an’anaviy kalit kartalarga nisbatan yaxshilangan xavfsizlikni ta’minlaydi:

Raqamli kalitlar yo‘qolgan, o‘g‘irlangan yoki buzilgan kalit kartalar xavfini kamaytiradi, bu esa mehmonxonalarga kirishni kuzatish va kerak bo‘lganda ularni masofadan turib o‘chirish imkonini beradi. Ularni takrorlash qiyinroq va yo‘qolgan yoki o‘g‘irlangan bo‘lsa, darhol o‘chirib qo‘yilishi mumkin.

Eng xavfsiz raqamli kalitlar Bluetooth orqali quvvatlanadi, ya’ni faqat eshik yaqinidagi kishi uni qulfdan chiqarishi mumkin. Ulashish bronda ko‘rsatilgan odamlar soni bilan cheklangan.

Xonaga kirish imtiyozlari PMS-dagi bronni real vaqt rejimida sozlash asosida avtomatik ravishda yangilanadi.

*Kiberxavfsizlik.* Mehmonxona ma’lumotlarining buzilishi

sizning mehmonxonangiz obro‘siga va mehmonlaringiz xavfsizligiga eng xavfli tahdidlardan biridir. So‘nggi yillarda biz barcha sohalarda, shu jumladan mehmondo‘stlikda xavfsizlik buzilishi haqida tobora ko‘proq eshitamiz. 2023-yilgi Trustwave hisobotiga ko‘ra, “Mehmondo‘stlik tashkilotlarining 31 foizi o‘z kompaniyalari tarixida ma’lumotlar buzilishi haqida xabar berishgan, ularning 89 foizi yiliga bir martadan ko‘proq zarar ko‘rgan”. Tahdidlar kuchayib borayotganiga qaramay, shaxsiy ma’lumotlarini mehmonxonachilar bilan baham ko‘rgan mehmonlar o‘z ma’lumotlarini xavfsiz va ishonchli saqlashlarini kutishadi. Ya’ni, to‘plangan ma’lumotlar hajmini cheklash bu umidlarni qondirishning yaxshi usuli emas. Mehmondo‘stlik ma’lumotlar asosida ishlaydi va shunday qilishda davom etadi, chunki mehmonlarga eng yaxshi tajriba bilan ta’minlash xonalarni bron qilish, to‘lovlarni xavfsiz qayta ishlash va boshqa ko‘p narsalar uchun foydalaniladigan ma’lumotlarga kirishni talab qiladi.

Mehmonxonalar kredit karta ma’lumotlari, pasport raqamlari, manzillar va to‘liq ismlar kabi maxfiy ma’lumotlarni xavfsiz boshqarishi, ma’lumotlarni shifrlash va xavfsiz to‘lovni qayta ishlashni mehmonlar ma’lumotlarini kiberhujumlardan himoya qilish uchun zarur shartga aylantirishi kerak. News kabi bulutga asoslangan mulkni boshqarish tizimlari paydo bo‘lishi bilan mehmonxonalar endi bu ma’lumotlarning jismoniy nusxalariga ega emas. Buning o‘rniga, ma’lumotlar doimiy ravishda bulutga saqlanadi va xavfsizlik uchun shifrlanadi. Mehmonxonalar, shuningdek, qo‘shimcha xavfsizlik uchun bir nechta serverlarda shifrlangan ma’lumotlarga ega bo‘lishi mumkin.

*Foydalanuvchi boshqaruvi.* Mehmonxonalar miqyosi sari ko‘proq foydalanuvchilar o‘z tizimlariga qo‘shiladi, bu esa ichki xavfsizlikni buzish xavfini sezilarli darajada oshiradi, masalan: umumiy hisoblar, zaif parollar va harakatsiz foydalanuvchilar orqali. Va mulkni boshqarish operatsiyalari dinamik ekanligini hisobga olsak, ayniqsa, yuqori kadrlar almashinuvi bilan, bu aniq tashvish uyg‘otadi. Aslida, Verizon xabar berishicha, bar-

cha buzilishlarning 74 foizi “inson elementi”, ya’ni inson xatolari, imtiyozlardan noto‘g‘ri foydalanish, o‘g‘irlangan hisobga olish ma’lumotlaridan foydalanish yoki ijtimoiy muhandislik bilan bog‘liq. Shuning uchun foydalanuvchilarni samarali boshqarish zanjirlar va mehmonxona guruhlari muvaffaqiyati uchun muhim ahamiyatga ega, bunda xodimlar tizimlar va korporativ muhitlarga bir nechta joylardan bir nechta qurilmalardan kirishadi. Foydalanuvchilarni boshqarish deganda foydalanuvchilar va akkauntlarni samarali boshqarish, ularga turli tizimlar va IT resurslariga kirish huquqini berish tushuniladi. Bu foydalanuvchi profillari, ruxsatlar va autentifikatsiya sozlamalarini yaratish, sozlash va saqlashni o‘z ichiga oladi. Boshqacha qilib aytganda, u to‘g‘ri odamlarning tizim ichida to‘g‘ri kirish huquqiga ega bo‘lishini ta’minlaydi.

Foydalanuvchilarni boshqarishning asosiy xavfsizlik choralaridan ba’zilari:

Yagona tizimga kirish (SSO) foydalanuvchilarga bitta hisob ma’lumotlari to‘plamidan foydalangan holda biznes muhitida bir nechta tizim yoki ilovalarga autentifikatsiya qilish va ularga kirish imkonini beradi. O‘zaro domen identifikatorini boshqarish tizimi (SCIM) foydalanuvchini ta’minlash va o‘chirish tizimi yoki korporativ muhitda foydalanuvchi hisoblarini avtomatik ravishda yaratish va o‘chirish jarayoni bo‘lib, yaxshi xavfsizlik amaliyotlari uchun muhim bo‘lgan samarali ishga tushirish va tashqariga chiqish tartib-qoidalarini ta’minlaydi.

Ko‘p faktorli autentifikatsiya (MFA) foydalanuvchilardan an’anaviy hisobga olish ma’lumotlaridan tashqari qo‘shimcha xavfsizlik qatlamini qo‘shib, bir nechta identifikatsiya shakllarini taqdim etishni talab qiladi. Bular ruxsatsiz kirish xavfini kamaytiradi, hisob ma’lumotlariga asoslangan hujumlar ta’sirini kamaytiradi. Kirish hisob ma’lumotlari buzilgan bo‘lsa ham, tajovuzkor kirish uchun ikkinchi darajali autentifikatsiya faktoriga muhtoj. SSO va SCIM integratsiyasi orqali ma’lumotlar yaxlitligi mustahkamlanadi, bu esa mehmonlarning qoniqishi va sodiqligini saqlab, brend imidjini himoya qilishni ta’minlaydi.

Mashinani o‘rganish va AI. Mashinani o‘rganish va sun’iy

intellekt mehmonxonachilarga xatti-harakatlar namunalarini tahlil qilish va shubhali xatti-harakatlarni aniqlashga yordam beradi. Bular, odatda, firibgar kartalardan foydalanishga urinishlar yoki soxta bandlovlarni o‘z ichiga oladi. Bu biometrik ruxsatdan foydalangan holda mehmonxonaga kirishga urinayotgan ruxsatsiz shaxs ham bo‘lishi mumkin.

*Biometrik autentifikatsiya.* Biometrik autentifikatsiya, masalan, yuzni tanish yoki barmoq izlari, mehmonxona xavfsizligini yaxshilashga yordam beradigan texnologiyaning yana bir turi. U himoyalangan hududlarga faqat vakolatli xodimlar va mehmonlarga kirishni ta’minlaydi. Bu juda xavfsiz bo‘lgani uchun, ba’zi mulklar undan mehmonxona xonalariga kirish huquqini berish uchun ham foydalanadilar.

*Kuzatuv kameralari.* Mehmonxonaning barcha obyektlarida, to‘xtash joylari va koridorlardan tortib, jamoat joylarigacha sifatli kuzatuv kameralarini o‘rnatish maqsadga muvofiqdir. Ular potensial jinoyatchilarning oldini oladi va voqealar sodir bo‘lgan taqdirda aybdorni aniqlashga yordam beradi. Yangi modellar, shuningdek, yuzni tanib olish, kam yorug‘likda ko‘rish va ranglarni aniqlash tahlilini qo‘llab-quvvatlaydi. Ko‘pgina zamonaviy texnologiyalarda bo‘lgani kabi, kuzatuv kameralari ham yanada ixcham bo‘lib, yaxshiroq strategik joylashtirish imkonini beradi.

*Ovoz texnologiyasi.* Agar sizga ovozli texnologiyadan foydalanish bo‘yicha g‘oyalar kerak bo‘lsa, xona ichidagi o‘yin-kulgi, xavfsizlik qurilmalarini boshqarish va ovoz bilan faollashtirilgan ilovalarni sinab ko‘ring. Bu favqulodda tibbiy yordamga muhtoj bo‘lgan mehmonlarni himoya qilish uchun kuchli vosita bo‘lib, u hayotni saqlab qolish ittifoqchisi bo‘lishi mumkin.

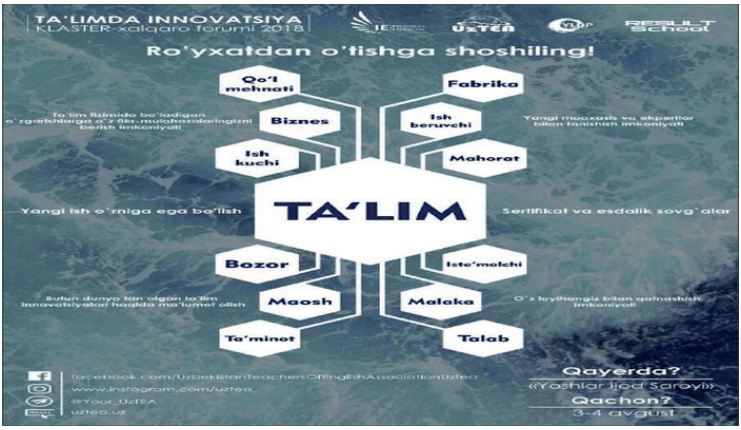
Mobil ilovalar mehmonxona mehmonlari va xodimlari o‘rtasidagi muloqot uchun ajralmas bo‘lib qoldi. Har qanday xizmat so‘rovi yoki xabar qilingan muammo xodimlarning aqlli qurilmalari va kompyuterlarida bildirishnoma sifatida paydo bo‘lib, tezkor reaktsiyani ta’minlaydi.

*Virtual yordamchilar.* Favqulodda vaziyatda virtual yordamchi eng yaxshi pul tikish bo‘lmasligi mumkin. Biroq, bu xizmat

so‘roviga yoki muammoga tezda javob berish uchun ajoyib tanlovdir. Virtual yordamchi sabrsiz mehmonlarni iloji boricha tezroq ularning ehtiyojlarini qondirish ustida ishlayotganingizni bildirish orqali tinchlantirishi mumkin.

***Innovatsion jarayon*** - ilmiy bilimlarni (g‘oyani) innovatsiyaga (yakuniy mahsulotga) aylantirish va uni keyinchalik tarqatish (diffuziya) jarayonidir. Innovatsion jarayon har doim ikkita majburiy bosqichni (bosqichlarni) o‘z ichiga oladi: *1-bosqich*. Ishlab chiqarishga tayyor bo‘lgan yangi mahsulotni (namunani, prototipni) yaratish jarayoni. *2-bosqich.* Rivojlanish, ishlab chiqarish va amalga oshirish jarayoni (tarqatish, diffuziya), natijada yaratilgan mahsulot innovatsiyaga aylanadi, ya’ni bozor talab qiladigan yangilik.[1]

*Birinchi bosqich* asosan ilmiy izlanishlar, tajriba-konstruktorlik ishlari, tajriba ishlab chiqarishni tashkil etishning ketma-ket bosqichlarini o‘z ichiga oladi. Birinchi bosqichda yangilikning foydali ta’siri hali amalga oshirilmagan, ammo bunday amalga oshirish uchun zarur shart-sharoitlar yaratilmoqda. Tijorat ishlab chiqarish va innovatsiyalar tarqalishining *ikkinchi bosqichida* ijtimoiy foydali ta’sir hamda yangilik ishlab chiqaruvchilar va iste’molchilar o‘rtasida qayta taqsimlanadi. Ta’limda esa innovatsiya quyidagicha olib boriladi.




***8-rasm. Ta’limda innovatsiya.***

Innovatsion jarayonning uchta shakli mavjud:

1) oddiy tashkilot ichi (tabiiy);

2) oddiy tashkilotlararo (tovar);

3) kengaytirilgan.

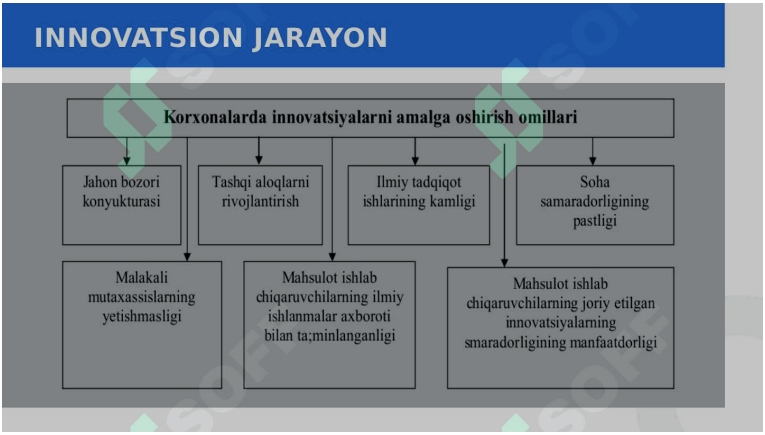
***Oddiy innovatsion jarayon*** bir xil tashkilot ichida yangilik yaratish va undan foydalanishni o‘z ichiga oladi. Mazkur holatda yangilik to‘g‘ridan-to‘g‘ri mahsulot shaklini olmaydi. Oddiy tashkilotlararo innovatsion jarayonda innovatsiyalar oldi-sotdi predmeti sifatida ishlaydi. Innovatsiya jarayonining ushbu shakli yangilik yaratuvchisi va ishlab chiqaruvchisi funksiyasini uning iste’molchi funksiyasidan ajratilishini anglatadi. Mazkur holat qachonki, ishlab chiqaruvchi tadqiqot institutidan patent sotib olgan taqdirdagina yuz beradi.

***Kengaytirilgan innovatsion jarayon (diffuziya)*** ilg‘or ishlab chiqaruvchining monopoliyasini buzgan holatda tobora ko‘proq yangi ishlab chiqaruvchilar paydo bo‘lishida namoyon bo‘ladi. Shu bilan birgalikda ishlab chiqarilayotgan mahsulotning iste’mol xususiyatlarini yaxshilash uchun raqobat orqali o‘z hissasini qo‘shadi. *Diffuziya* - bu allaqachon o‘zlashtirilgan va yangi sharoitlarda yoki oldin qo‘llaniladigan yangilikning tarqalishi. J.Shumpeterning innovatsiya nazariyasiga ko‘ra, innovatsiyalarning diffuziyasi - ko‘proq foyda kutib, innovatordan keyin yangiliklarni kiritadigan taqlidchilar sonining kümülatif ko‘payish jarayonidir. J.Shumpeter super-daromad kutishni innovatsiyalar qabul qilishning asosiy harakatlantiruvchi kuchi deb hisoblaydi. Innovatorlar va taqlid qiluvchilar innovatsion jarayonning asosiy sub’ektlari hisoblanadi

***Innovatsion jarayonlar va zamonaviy biznes modellari.*** Ko‘pgina zamonaviy tadqiqotchilarning fikriga ko‘ra, bugungi kunda kompaniyalar yangi g‘oyalarni taklif qilishni, bozorga kirishning yangi usullarini ishlab chiqishni, ularning sanoat bilimlarini tijoratlashtirish bosqichiga o‘tkazishi lozim. Oldingi yondashuv asosan chiziqli modelga asoslangan bo‘lib, kompaniyalar o‘z g‘oyalarini yaratishi, keyin ularni ishlab chiqishi, ular asosida mahsulot yaratishi, u bilan bozorga kirishi, u 44 yerda tarqatishi, so‘ngra unga xizmat ko‘rsatishi,

moliyalashtirishi va qo‘llab-quvvatlanishi kerak.

Bozorda katta resurslarga, kuchli ilmiy-tadqiqot bazasi va uzoq muddatli tadqiqot dasturlariga ega bo‘lgan yirik kompaniyalargina raqobatlasha oladi.




***9-rasm. Innovatsion jarayon.***

***Genri Chesbro*** tomonidan “yopiq innovatsiya” paradigmasi deb nomlangan ushbu paradigma kompaniyalarni faqat o‘zlariga ishonishga majbur qildi. Ular ilmiy-tadqiqot ishlariga pul sarfladilar, buning natijasida ulkan kashfiyotlarni oldilar. Ushbu kashfiyotlar kompaniyalarga yangi mahsulot va xizmatlarni taklif qilish, mahsulotlarning yuqori sotuv hajmiga erishish va undan katta foyda olish imkonini berdi. Ular katta ilmiy-tadqiqot ishlariga sarmoya kiritdilar va bu yana keyingi kashfiyotlarga olib keldi. Ichki ilmiy-tadqiqot ishlaridan kelib chiqadigan intellektual mulk ehtiyotkorlik bilan himoyalanganligi sababli, boshqa kompaniyalar ushbu g‘oyalardan foyda olish uchun foydalana olmaydilar. “Yopiq innovatsiya” paradigmasi doirasida ilmiy-tadqiqot ishlarini boshqarish quyidagicha:

*Kompaniya chegarasi:*

- Asosiy texnologik yutuqlar
- Ilmiy-tadqiqot va innovatsionlarning o‘sishi
- Yangi mahsulotlar

- Foyda va sotish xajmining o‘sishi.

Ushbu paradigmaning asosi shundaki, barcha jarayonlar faqatgina ichki qarorlarga tayanib, kompaniya ichida sodir bo‘lishidir. Ushbu paradigma XX asrda ancha ishonchli ishladi. Keyingi yillarda yopiq innovatsiyalarning asosiy qoidalarini buzishni boshlagan omillar ham paydo bo‘ldi. *Buning sababi 2000- yillarning boshidan boshlab kuzatilishi mumkin bo‘lgan quyidagi tendensiyalardir:*

1) sanoat jamiyatidan bilimlarni ishlab chiqaradigan jamiyatga o‘tish, unda bilimlarni ishlab chiqaradigan jamiyat institutlari, xususan universitetlar, yangilik va taraqqiyotda muhim rol o‘ynaydi;

2) ishlab chiqarishni tashkil qilishning keng ko‘lamli shakllaridan ba’zan barqarorroq va doimiy rivojlanishga tayyor bo‘lgan kichik firmalarga o‘tish;

3) bir vaqtning o‘zida ham nazariy, ham amaliy bo‘lgan biotexnologiya, kompyuter va nanotexnologiya kabi sohalarda ko‘p parametrli bilimlarning paydo bo‘lishi bir vaqtning o‘zida ko‘plab mutaxassislarni jalb qilish zarurligini keltirib chiqaradi;

4) bilimlar va ma’lumotlarning zaxiralari alohida kompaniya tomonidan to‘plangan ko‘plab patentlangan ishlanmalardan mehnat jihatidan, moliyaviy, moddiy va vaqt resurslari yetishmasligi sababli har doim ham to‘liq foydalana olmaydi. Ushbu kompaniya balki, butun jamiyat tomonidan g‘oyalarni yo‘qotish xavfi mavjud;

5) intellektual mulk uchun ochiq bozorni faol rivojlantirishi;

6) yangi ish joyiga avvalgi ish joyida olingan bilim va g‘oyalarning katta hajmini olib keladigan tajribali hamda professional o‘qitilgan harakatchan kadrlarning tobora ortib borayotganligi;

7) tadqiqot natijalarini tijoratlashtirish bosqichiga o‘tkazadigan yangi firmalar (boshlang‘ich kompaniyalar)ni yaratishda xususiy venchur kapitalining o‘sib borayotgan roli bu sohada uzoq vaqtdan beri faoliyat yuritib kelayotgan 46 kompaniyalarning yangi g‘oyalarini tez-tez ishlatib turadi. Bu esa kompaniyaning tashqi yopiq chegaralarini buzadi;

8) ko‘pgina mahsulotlar va xizmatlarning bozorda har doim qisqarishi sababli qo‘shimcha qiyinchiliklar yuzaga keladi, shu sababli individual texnologiya muddati qisqaradi.

Ushbu omillar bir vaqtning o‘zida ishlayotgan vaziyatlarda yopiq innovatsion model endi ishlamaydi. Asosiy texnologiyalarni, marketing tadqiqotlarini va ilmiy-tadqiqot ishlarini birgalikda rivojlantirish uchun strategik sheriklik aloqalarini yaratish zarur, bu ochiq innovatsiya modeliga o‘tishni anglatadi.

**Nazorat uchun savollar**

1. Mehmonxonada xavfsizlik texnologiyalarini joriy etishda qanday muammolar bilan duch kelinadi?
2. Innovatsion xavfsizlik yechimlari mehmonlar tajribasini qanday yaxshilashi mumkin?

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. Kauffman, R. (2020). “Hotel Security: A Comprehensive Guide.” Hospitality Press.
2. Chen, L., Zhang, Y. (2019). “Innovations in Hotel Security Technology.” Journal of Hospitality Management, 45(2), 123-135.
3. Gupta, A., Sharma, R. (2021). “Cybersecurity in the Hospitality Industry.” International Journal of Information Management, 56, 102-110.
4. Walker, J. T. (2018). “Safety and Security in Hotels: A Practical Guide.” Routledge.
5. Lee, S., Kim, H. (2022). “Smart Technologies for Hotel Security.” Journal of Tourism and Hospitality Research, 34(1), 45-60.
6. American Hotel and Lodging Educational Institute (AHLEI). (2023). “Security Management in Hospitality.” AHLEI Publications.
7. М.: КРАСАНД. 1.Бабурин В. Л. Инноватсионные сиклы в российской экономике., 2010.
8.“Towards the Fifth-generation Innovation Process” in J.

Henry and D. Mayle (eds.), Managing Innovation and Change — 2002, Sage, London, chapter 6, pp.115-135-bet.

9. http://www. joelwest.org /Papers/WestGallagher2006a-WP.pdf „West J., Gallagher S., Challenges of Open Innovation: The Paradox of Firm Investment"].

10. Батлер Т., Уолдруп Д. Моделирование работы: искусство сохранения ценных сотрудников // Классика HBR: Как найти и удержать лучших сотрудников. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.

## § 11. HODISALAR HAQIDA XABAR BERISH VA HUJJATLASHTIRISH

**Reja:**

1. Mehmonxonadagi hodisalar haqida xabar berish jarayoni.
2. Mehmonxonadagi hodisalarni hujjatlashtirish jarayoni.

***Tayanch atamalar:***

***Mehmonxona*** *— 1) turar joylarda mehmon uchun mo‘ljallab alohida qurilgan katta xona. O‘rta Osiyo xalqlarida qadimdan mavjud bo‘lib, odatda, tashqi hovlida eng qulay joyda 2 xona (dahliz hamda ichkixona) qilib qurilgan. Hovli va uy mujassamotining asosiy va muhim o‘rnini egallagan, boshqa xonalarga nisbatan keng, baland, hashamatli qilib qurilgan, bo‘yama va o‘yma naqshlar bilan hashamatli bezatilgan. Har bir viloyat o‘ziga xos tuzilishga ega bo‘lib, taxmon va tokchalar ishlangan. Palak, gulko‘rpa, choyshab, zardevor, gilam va boshqa mehmon kutish uchun kerakli bo‘lgan byumlar bilan jihozlangan (yana qarang Ahmadbekhoji mehmonxonasi, O‘zbekiston davlat amaliy san’at muzeyi va boshqalar); 2) boshqa joydan mehmon bo‘lib kelgan kishilar uchun vaqtincha yashab turishga mo‘ljallab qurilgan maxsus bino.*

Mehmonxonada noto‘g‘ri bo‘lishi mumkin bo‘lgan va sodir bo‘lishi mumkin bo‘lgan narsalar sud jarayonlari va undan ham yomoni bo‘lishi mumkin, shuning uchun mehmonxona rahbariyati bunday noto‘g‘ri qadamlar haqida to‘liq xabardor bo‘lishi va tayyor bo‘lishi kerak. Shu sababli, noxush voqea sodir bo‘lganda, ko‘pchilik mehmonxonalar mehmonxona hodisasi to‘g‘risida hisobot tayyorlash amaliyotini o‘tkazadilar, uning maqsadi voqea faktlarini guvohlarning xotirasida yangi bo‘lgan holda yozib olishdir.

Brenda MakGregor, PHR, Chesapeake Hospitality kompaniyasining inson resurslari bo‘yicha vitse-prezidenti, bunday voqealar, ayniqsa, ushbu sohada hayot haqiqati ekanligini ku-

zatadi. “Kuniga 24 soat, yiliga 365 kun ochiq biznes sifatida bizda mehmonlar va xodimlar bilan bog‘liq hodisalar ko‘proq bo‘ladi. Shunga qaramay, bu vaziyatlarni ularga g‘amxo‘rlik va qadrli ekanligini his qiladigan tarzda hal qilish va buni kerakli miqdordagi tirishqoqlik va tezlik bilan bajarish juda qiyin bo‘lishi mumkin,” deydi u. Mehmonlar kirish va chiqishda (ba’zan 24 soat ichida) barcha tegishli ma’lumotlarni, jumladan, mehmon va guvohlarning bayonotlari, fotosuratlar va har qanday tibbiy hisobotlarni to‘plash, davoni davom ettirish va qabul qilish uchun mehmon ketishidan oldin juda muhim. Bunday paytlarda MakGregor malakali kadrlar tayyor bo‘lishi muhimligini ta’kidlaydi. “Mehmonxona jamoasi hodisalar haqida xabar berishga tegishli barcha siyosat va tartib-qoidalar bo‘yicha yaxshi o‘qitilgan bo‘lishi kerak va hisobot berish uchun zarur bo‘lgan shakllar hisobot berish va topshirish uchun potensial mas’ul bo‘lgan barcha rahbariyatga ochiq bo‘lishi kerak. Mashg‘ulotlar voqea faktlarining ahamiyatiga e’tibor qaratgan holda keng qamrovli va doimiy bo‘lishi kerak”. Makgregorning so‘zlariga ko‘ra, o‘z kompaniyasida bosh menejer mehmonlar bilan muloqotda bo‘lib, tashvish bildiradi va ularga sug‘urta administratorining nomi, telefon raqami va da’vo raqamini taqdim etadi, shundan so‘ng da’vo boshqaruvchiga topshiriladi. Voqea xodimni o‘z ichiga olgan bo‘lsa, mulkning inson resurslari direktori, bosh menejeri va sug‘urta so‘zlovchisi da’vo yopilgunga qadar barcha siyosat va tartib-qoidalar, shu jumladan ishga qaytish dasturiga rioya etilishini ta’minlash uchun xodim bilan ishlashi mumkin.

MakGregorning eslatishicha, voqealar haqidagi hisobotlar ham o‘z-o‘zini takomillashtirish uchun muhim vositadir. “Biz kelajakdagi hodisalarni cheklash yoki bartaraf etish uchun o‘qitish va muloqotimizni moslashtirish uchun da’volar tariximizdan to‘plangan ma’lumotlarni doimiy ravishda ko‘rib chiqamiz va ularga amal qilamiz”. Voqea haqida xabar berish - bu ma’lum bir voqea yoki hodisa to‘g‘risida ma’lumot olish va hujjatlashtirish. U kim ishtirok etgani, nima sodir bo‘lganligi, qachon sodir bo‘lganligi, qayerda sodir bo‘lganligi, nima sodir

bo‘lganligi va boshqa tegishli tafsilotlar kabi ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi mumkin. Ushbu hujjat tashkilotlarga kelajakda shunga o‘xshash hodisalarning oldini olish uchun hal qilinishi kerak bo‘lgan xavflarni aniqlashga yordam beradi. Voqealar to‘g‘risidagi ma’lumotlarni yozib olish orqali tashkilotlar prognozli tahlil va shunga o‘xshash hodisalarning takrorlanishining oldini olish uchun faol choralar ko‘rish imkonini beruvchi tushunchalarni olish uchun asosiy xavf ko‘rsatkichlaridan foydalanishi mumkin.

Shuningdek, u hodisalar haqida xabar berish jarayonini aniqlik va samaradorlik bilan tartibga solishga yordam beradi. Turli hodisalar, jumladan, ish joyidagi jarohatlar, baxtsiz hodisalar va o‘tkazib yuborishlar, ma’lumotlarning buzilishi va xavfsizlikka tahdidlar, tibbiy favqulodda vaziyatlar va mijozlarning shikoyatlari haqida xabar beriladi. Vaqt o‘tishi bilan hodisalarni kuzatish va naqshlarni aniqlash uchun ularning har biri to‘g‘ri hujjatlashtirilishi kerak.

Turli hodisalar turli xil ma’lumotlarni hujjatlashtirishni talab qilsa-da, hodisalar haqida xabar berishda ba’zi muhim ma’lumotlar har doim kiritilishi kerak. Bunga quyidagilar kiradi:

- Voqea sodir bo‘lgan sana va vaqt;
- Nima bo‘lganining tavsifi;
- Kim ishtirok etgan va guvohlar;
- Hodisani bartaraf etish uchun ko‘rilgan choralar.

Shuningdek, hodisadan olingan har qanday fotosuratlar yoki videolarni va ko‘proq kontekstni taqdim etishga yordam beradigan hujjatlarni yoki boshqa dalillarni hujjatlashtirish kerak. Bu hisobot berishda aniqlikni ta’minlaydi va javobgarlik da’volaridan himoya qilishga yordam beradi. Bundan tashqari, quyidagi hodisalar o‘z hisobotlariga kiritilishi kerak bo‘lgan aniq ma’lumotlarga ega.

***Salbiy hodisalar.*** *Noqulay hodisalar* - bemorga, tashrif buyuruvchiga yoki xodimga zarar, jarohat yoki o‘limga olib keladigan rejalashtirilmagan hodisalar yoki hodisalar. Misol uchun, agar tibbiyot xodimi bemorlar o‘rtasida qo‘llarini to‘g‘ri

sanitarizatsiya qilmasa, ular ish joyida infektsiyani tarqalishi mumkin. Bu tibbiy davolanish bilan bog‘liq noxush hodisaga olib keladi va zararlanganlar uchun yanada og‘ir asoratlarga olib kelishi mumkin. Bunday holda, voqea hodisa jurnalida quyidagi tafsilotlar bilan hujjatlashtirilishi kerak:

- Bemorning ismi va boshqa identifikatsiya ma’lumotlari;
- Tibbiyot xodimining ismi va aloqa ma’lumotlari;
- Voqea sodir bo‘lgan sana, vaqt va joy;
- Nima bo‘lganining tavsifi;
- Yetkazilgan zarar yoki shikastlanishning turi va og‘irligi;
- Hodisani bartaraf etish uchun tibbiy muolajalar o‘tkazish. Shunday qilib, hodisani qo‘shimcha tekshirish va shunga o‘xshash hodisalarning oldini olish uchun tuzatish choralarini ko‘rish mumkin.

***Xavfli sharoitlar.*** Xavfli sharoitlar odamlarga, mulkka yoki atrof-muhitga zarar yetkazishi mumkin bo‘lgan har qanday xavfni o‘z ichiga oladi. Misol uchun, kimyoviy moddalarning to‘kilishi va xavfli ish muhiti ikkalasi ham juda ehtiyot bo‘lishi kerak bo‘lgan xavfli sharoitlardir. Bunday vaziyatlarda yaqin atrofdagilarning xavfsizligini ta’minlash va mumkin bo‘lgan zararni kamaytirish choralarini ko‘rish juda muhimdir.

*Xavfli holat hodisasi hisoboti quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:*

- Voqea sodir bo‘lgan sana, vaqt va joy;
- Xavfli vaziyatga olib kelgan shart-sharoitlar tavsifi;
- Ismlar, aloqa ma’lumotlari va har qanday guvohlar;
- Xavfsizlik choralari o‘rnatilgandan so‘ng olingan voqea yoki joyning fotosuratlari;
- Qo‘shimcha zarar yoki shikastlanishdan himoya qilish uchun ko‘rilgan choralar;
- Hodisani bartaraf etish bo‘yicha keyingi harakatlar.

Ushbu tafsilotlarni hujjatlashtirish kompaniyalarga shunga o‘xshash hodisalarni tayyorlash va oldini olish va xavfsizlik choralarini qanday yaxshilashni yaxshiroq tushunishga yordam beradi.

**Xavfsizlik buzilishi.** Xavfsizlik buzilishi maxfiy ma'lumotlarga ruxsatsiz tasodifiy yoki qasddan kirish, foydalanish, o'zgartirish, yo'q qilish yoki oshkor qilishni o'z ichiga oladi. Masalan, ruxsatsiz cheklangan ma'lumotlarga kirish xavfsizlik buzilishi hisoblanadi. Kompaniyalar ushbu potensial tahdidlardan xabardor bo'lishlari va foydalanuvchi ma'lumotlarini himoya qilish va obro'sini saqlab qolish uchun o'z tarmoqlari xavfsizligini ta'minlashlari kerak. Aks holda, ular qonuniy jazoga duch kelishlari mumkin. Bunday holda, xavfsizlik buzilishi hodisasi hisobotida quyidagilar bo'lishi kerak:

- Buzilish sanasi va vaqti;
- Voqea qanday aniqlanganligi tafsilotlari;
- Buzilishda ishtirok etgan shaxslarning ismlari va aloqa ma'lumotlari;
- Cheklangan ma'lumotlarga ruxsatsiz kirish uchun foydalaniladigan hisob ma'lumotlariga kirish;
- Buzilishni tekshirish va bartaraf etish uchun kompaniya tomonidan ko'rilgan choralar;

Voqealarni bartaraf etish va kelgusida shunga o'xshash huquqbuzarliklarning oldini olish bo'yicha ko'rilgan choralar. Ushbu ma'lumotlar bilan kompaniyalar potentsial zaifliklarni aniqlashlari va o'z aktivlarini himoya qilish uchun tuzatish choralarini ko'rishlari mumkin. Bundan tashqari, voqea-hodisalar to'g'risida to'g'ri hisobot berish xavfni minimallashtirishga yordam beradi va shunga o'xshash hodisalar takrorlanmasligini ta'minlaydi.

***Uskunaning noto'g'ri ishlashi.*** Uskunaning noto'g'ri ishlashi yoki nosozliklari har qanday kutilmagan yoki g'ayritabiiy qurilma, tizim yoki komponentlarning xatti-harakatlarini o'z ichiga oladi. Buning sababi noto'g'ri o'rnatishdan tortib to eskirgan komponentlarga noto'g'ri texnik xizmat ko'rsatishgacha bo'lgan bir qator omillarga bog'liq bo'lishi mumkin. Misol uchun, mashina noto'g'ri ishlash tufayli kutilmaganda ish paytida to'xtab qolishi va ishlamay qolishi mumkin, bu esa qimmat oqibatlarga olib kelishi mumkin. Shuning uchun kompaniyalar ushbu muammolarni hal qilishga tayyorgarlik ko'rishlari va

buzilishlarni minimallashtirish uchun tezkor choralar ko‘rishlari kerak. Xuddi shunday, kompaniyalar muammolarni bartaraf etish va kelajakdagi muammolarni bartaraf etish uchun jihozlarini muntazam ravishda saqlashlari va har qanday nosozliklarni qayd etishlari kerak.

***Mehmonxonadagi hodisalarni hujjatlashtirish jarayoni:***

***1. Ma’lumotlarni yig‘ish***

*Hodisa tafsilotlari:* Hodisaning sodir bo‘lgan sanasi, vaqti va joyi.

*Ishtirokchilar:* Hodisada ishtirok etgan xodimlar, mehmonlar va guvohlarning ismlari.

*Hodisa sabablari:* Hodisaning yuzaga kelishiga olib kelgan omillarni aniqlash.

*Guvohlarning ko‘rsatmalari:* Hodisani ko‘rgan yoki eshitgan shaxslarning fikrlarini yozib olish.

***2. Hujjat tayyorlash***

*Rasmiy hisobot:* Hodisa haqida batafsil hisobot tayyorlash. Hisobotda quyidagi ma’lumotlar bo‘lishi kerak:

- Hodisaning qisqacha tavsifi.
- Ishtirokchilar ro‘yxati.
- Hodisa sabablari va oqibatlari.
- Guvohlarning fikrlari va ko‘rsatmalari.
- Fotosuratlar va boshqa materiallar: Agar mumkin bo‘lsa, hodisa joyining fotosuratlari, video yozuvlar yoki boshqa dalillarni qo‘shish.

***3. Tahlil va baholash***

- *Hodisa tahlili:* Yuzaga kelgan hodisani tahlil qilish, uning sabablarini aniqlash va oqibatlarini baholash.
- *Xulosa chiqarish:* Hodisadan olingan saboqlarni aniqlash va kelajakda bunday hodisalarning oldini olish bo‘yicha xulosalar chiqarish.

***4.Tavsiyalar ishlab chiqish***

- *Oldini olish choralarini belgilash:* Hodisani takrorlanmasligi uchun qanday chora-tadbirlarni ko‘rish kerakligini aniqlash.
- *Xodimlarga o‘qitish:* Xodimlar uchun treninglar tashkil etish, ularni hodisalar bilan qanday shug‘ullanishni o‘rgatish.

***5. Hujjatlarni saqlash va arxivlash***

• *Hujjatlarni saqlash:* Tayyorlangan hujjatlarni xavfsiz joyda saqlash (elektron yoki qog‘oz shaklida).

• *Arxivlash:* Hujjatlarni vaqt o‘tishi bilan arxivga joylashtirish, bu kelajakda ehtimoliy tekshiruvlar yoki murojaatlar uchun foydali bo‘ladi.

***6. Monitoring va qayta ko‘rib chiqish***

• Jarayonlarni monitoring qilish: Hujjatlashtirish jarayonining samaradorligini doimiy ravishda nazorat qilish.

• Qayta ko‘rib chiqish: Hujjatlashtirish jarayonini va tavsiyalarni muntazam ravishda ko‘rib chiqish va yangilab borish.

Turizm sohasi samarali faoliyat ko‘rsatishi va dinamik rivojlanishi uchun xavfsizlikka zarurat sezadi. Bu milliy va xorijiy turistlar, ularning shaxsiy mulki uchun ham, turistik diqqatga sazovar joylar, obyektlarni himoya qilish uchun ham juda zarur. Buni qanday ta’minlasa bo‘ladi?

Butunjahon turistik tashkiloti ekspertlari quyidagi yo‘llarni taklif qiladi:

- turistik kelishlar va sayohatchilar uchun xavfsizlik me’yorlarini ishlab chiqish va ularni hayotga tadbiq etish;

- jamoatchilikni xabardorligi va targ‘ibot;

- turistlar xavfsizligi, xususan, favqulodda vaziyatlar bilan bog‘liq muammolarni hal etish uchun institutlar doirasi yaratish;

- jahon miqyosi va hududlararo, subregional, hududiy negizda ikki tomonlama xalqaro hamkorlik.

Hammammizga ma’lumki mehmonxona – bu ulkan istiqomatgoh, ma’muriy va ishlab chiqarish kompleksi hisoblanadi. Yashovchilar dam olishlari, ko‘ngil xushlashlari, ishlashlari va biznes uchun barcha zarur sharoitlarni ta’minlashga mo‘ljallangan. Tabiiyki, u alohida himoya qoidalarini talab qiladi. Ekspertlar tomonidan mehmonxona xodimlari o‘z mijozlari xavfsizligini ta’minlashlari uchun bir qator usullar ishlab chiqilgan:

***Birinchidan,*** ushbu mehmonxona uchun ishlab chiqilgan barcha xavfsizlik qoidalariga rioya etilishi kerak: qo‘riqlash,

yong‘inning oldini olish, sanitariyatexnika xizmatlari xodimlari – barcha-barchasi.

***Ikkinchidan,*** ishchi xodim va mijozlarning xavfsizligini ta’minlash deganda, tushuniladigan hamma tartib-qoidalarga og‘ishmay amal qilish.

***Uchinchidan,*** xodimlarga ehtimol tutilgan xavf-xatardan xabardor bo‘lib turish. Ular haqida maxsus xizmatlarni boxabar qilish tavsiya etiladi.

***To‘rtinchidan,*** xizmatlarga barcha majorlar va paydo bo‘lgan xatarlar haqida xabar qilish, toki ular turistlarni himoya qilishning yangi me’yorlari va qoidalarini ishlab chiqishsin.

Mehmonxonalar binolarining guruhlarini belgilash uchun odamlarning yong‘indan xavfsizligini ta’minlash chora-tadbirlari asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bu chora-tadbirlar binoning me’morlik-tarx, konstruktiv va muhandislik-texnologik yechimlariga ta’sir ko‘rsatadi, xususan, yong‘in chiqqan hollarda odamlarni evakuatsiya qilish sistemasini, signalizatsiya, tutunni aniqlashva tutunni chiqarish, o‘t o‘chirish sistemalari miqdori va turlarini belgilaydi.

Zinalar miqdoriga, umumiy koridorlar kengligiga, zina maydonchasidan yoki binodan chiqish joyidan nomer eshigining uzoqda joylashganligiga qarab yong‘inga qarshi xavfsizlik talablari qattiqlashib boradi.

Yong‘in xavfsizligini ta’minlash maqsadida ikki va undan ortiq qavatli milliy mehmonxonalarda zinalar ikkitadan kam bo‘lmasligi tavsiya etiladi. Zina maydonchasidan yoki binodan chiqish joyidan nomer eshigining maksimal uzoqligi tartibga solinadi (nomer ikki zina oralig‘ida joylashgan taqdirda 40 m gacha, nomer boshi berk koridorda yoki galereyada joylashgan taqdirda esa – 25 m gacha). Umumiy kordiorlarning uzunligiga qarab ularning kengligi qabul qilinadi: umumiy koridor uzunligi 40 m gacha bo‘lgan hollarda 1,6 m., umumiy koridor uzunligi bundan ortiq bo‘lgan hollarda esa – 1,8 m. Umumiy koridorlarni birbiridan uzog‘i bilan 30 m. oraliqda joylashgan o‘zi berkiladigan, tutun o‘tkazmaydigan eshikli yopmalar bilan bo‘limlarga ajratish talab etiladi. Sig‘imi uncha katta bo‘lmagan

(taxminan 50 joydan iborat) kam qavatli mehmonxonalarning binolari mamlakatimizda asosan viloyat miqyosidagi shaharlarda va shaharchalarda quriladi.

Qavatliligi o‘rtacha mehmonxonalar asosan 3 yoki 5 qavatli bo‘ladi. Bu ularni lift bilan jihozlashga qo‘yilgan talablar bilan bog‘liq. Qavatliligi katta bo‘lgan mehmonxonalar odatda 8-9 qavatli bo‘ladi. Bunday mehmonxonalar oddiy montaj vositalari yordamida quriladi; zarur holda yong‘inni o‘chirishda 30 metrli avtomexanik zinalardan foydalaniladi. Ko‘p qavatli mehmonxonalar qurishni odatda shaharsozlik tartibi taqozo etadi. Bunday mehmonxonalarning binolarida odamlarning yong‘indan xavfsizligini ta’minlash chora-tadbirlari, vertikal transport, muhandislik kommunikatsiyalari masalalari va boshqa shunga o‘xshash masalalar alohida ahamiyat kasb etadi.

Yong‘in xavfsizligini ta’minlash uchun har xil tutunni aniqlash, yong‘in signalizatsiyasi va o‘t o‘chirish avtomatik sistemalari qo‘llaniladi, evaukatsiya yo‘llarining ishonchliligiga alohida e’tibor beriladi. Yong‘inda bir yerda tutun to‘planishi ayniqsa xavflidir. Shu bois 10 qavatli va undan baland mehmonxonalarda zina maydonchalarining yarmi tutun to‘planmaydigan qilib quriladi. Bunday zina maydonchalaridan odamlarni binodan evakuatsiya qilish hamda o‘t o‘chirish komandalari tomonidan qutqarish ishlarini amalga oshirish uchun foydalaniladi. Mazkur zina maydonchalarida tutun to‘planmasligi ularda balkon yoki lodjiyaga chiqish yo‘llari qurish, ya’ni havo zonasi hosil qilish orqali ta’minlanadi. Bu yong‘in chiqqan hollarda tutun bosgan qavatning umumiy koridori va xollidagi tutun zina maydonchasiga o‘tishining oldini olishga xizmat qiladi.

Havo zonasiga chiqish joyi bilan «tutun to‘planmaydigan» zina maydonchasiga kirish joyi o‘rtasida masofa ham tartibga solinadi. Qolgan zina maydonchalariga chiqish joylari bevosita umumiy koridorlardan yoki maxsus shlyuz orqali quriladi. Qavatlardagi umumiy koridorlar va xollardan tutunni tarqatish uchun har bir qavatda majburiy tortma va klapanli ventilyatsiya shaxtalari qurish talab etiladi. Tutun qavatlar bo‘ylab tarqalishining oldini olish uchun havo tortilishi

liftlarning shaxtalarida ham ta’minlanadi. Bundan tashqari, 10 qavatli va undan baland mehmonxonalarning binolarida o‘t o‘chiruvchilarni tashishga mo‘ljallangan yuk va yo‘lovchi liftlari bo‘lishi shart. 16 qavatdan baland mehmonxonalarda yong‘indan qo‘riqlash idoralari bilan kelishilgan qo‘shimcha yong‘inga qarshi chora-tadbirlari qo‘llaniladi.

Otellarni xavfsizlik nuqtai nazaridan ko‘rib chiqar ekanmiz, bir narsani unutmaslik kerak. Eng katta xavfni to‘sib qo‘yilgan zinapoyalar tug‘diradi. Odatda, mehmondorchilik industriyasi muassasalari ishlarida uskunalarni saqlash uchun yong‘in zinapoyalaridan foydalaniladi (bu maqsadlar uchun negadir doimo joy yetishmaydi). Bu juda xavfli, negaki yong‘in ro‘y bergudek bo‘lsa, bunday joylarni amalda darhol tozalab bo‘lmaydi.

Ikkinchi misol, mehmondorchilik industriyasida standart ishchi tartib-qoidalarni illyustrasiya qilish muhim hisoblanadi.

Kuzatuv xodimlarining mavjudligi, mehmonxona biznesi sohasidagi korxonalarda afzallik hisoblanadi. Bunday xodimlar muassasa hududida paydo bo‘ladigan begona odamlarni yoki o‘zini shubhali tutayotgan kishilarni darhol aniqlashlari mumkin. Ular boshqa odamlar unutib qoldirayotgan qimmatbaho bumyularni sezadilar, bularni seyfda saqlashni maslahat beradilar, umuman buyumlarni saqlanishi haqida g‘amxo‘rlik ko‘rsatadilar. Shubhasiz, bu mijoz uchun ham, menejment uchun ham foydalidir. G‘alati joylardan topilgan qimmatbaho buyumlar darhol topilmalar byurosiga topshiriladi (ko‘pincha bu yumushni xavfsizlik bo‘limi yuritadi). Bolalarga albatta doimiy ko‘z-quloq bo‘lib turish kerak. Negaki, ular o‘yinqaroq bo‘lishadi: tinib-tinchimaydilar, qoyalardan qoyalarga sakrashadi, suvga sho‘ng‘iydilar, nam polda sirpanib o‘ynaydilar, boshqa sho‘xliklar qiladilar. Xuddi shunday ichib olib, narsalarini yo‘qotgan yashovchilarga ham ehtiyot bo‘lish lozim. Ular boshqalarning tinchini buzib, ma’lum xavf-xatar tug‘dirishlari mumkin. Eski pianinoni sindirsayu, xizmat ko‘rsatuvchi xodim polisiyani kelishini kutib o‘tirsa, albatta bu boshqa mijozlar ko‘z o‘ngida muassasa nufuzini oshirmaydi.

O‘g‘irlik – mehmonxona biznesi yiriq muassasalarida bosh

muammo. Tez-tez mijozlarning har xil buyumlari yo‘qolib turadi: masalan, pichoq buyumlari, idishlar, choyshablar va hatto televizorlar. Ayrim mijozlar bodavlatligiga qaramay, o‘zlarini o‘g‘irlikdan tiyib turishaolmaydi. Sidneydagi hashamatli restoranlardan birida kumush buyumlarni sumkasiga solib qo‘ygan ayol voqyeasi inson tabiatining ajobtovur tomonlariga misol bo‘la oladi. Shunday qilib, kuzatuv va quyidagi standart yumush o‘g‘irlikka qarshi eng yaxshi usul. Xushyorlik bilan kuzatish deganda qarovsiz qolgan narsalarni ilg‘ash, yoki aytaylik, ko‘lmakka tushgan elektr simi yoki chiqindi korzinkasidan chiqayotgan tutunni sezish tushuniladi. Ochiladigan va yopiladigan eshiklar sistemasi bizning davrimizda tobora murakkablashib bormoqda. Juda ko‘p mijozlar va xodimlar ichkariga kirish uchun kredit kartochkasini eslatuvchi kalitlardan foydalanishadi. Individual kod har safar mijoz mehmonxonani tark etgan zahoti almashtiriladi. Shuning uchun ham bunday kalitlar, yashovchi xususiy byumularini samarali himoya qiladi. Shuning uchun kalitni juda ehtiyot qilish zarur. Mehmonxona xodimlari kalit so‘ragan har bir notanish kimsani sinchiklab kuzatishlari lozim. “15 xona kalitini olishim mumkinmi?” degan savolga: “Marhamat, ismingizni aytsangiz” deyish kerak.

Shular qatorida tahdid tug‘ilganida, ayniqsa ekstremal vaziyatlarda quyidagi choralarga amal qilish zarur:

***Bosqin va talonchilik.*** Bunday holatda xizmat ko‘rsatuvchi xodimga xotirjam bo‘lish va pulni bosqinchiga berish tavsiya etiladi, aks holda yashovchilar jabrlanishi mumkin. Odamlar hayoti o‘rtada turganda talonchilarga qarshi qurol ishlatish turistlarni himoya qilishning yaxshi usuli emas. Albatta, talonchilik ro‘y berganida har qanday yo‘l bilan bo‘lsada, uni bartar af etishga harakat qilish lozim. Lekin otelda otishmaga yo‘l qo‘ymaslik zarur. Xodimlar va mijozlar xavfsizligi eng muhim vazifa. Ayni paytda xodimlar xushyorlik va kuzatuvchanlikni qo‘ldan boy bermasliklari talab qilinadi. Bosqinchini yaxshi eslab qolish, bu haqda xavfsizlik maxsus xizmatiga xabar berish zarur.

***Yong‘inlar.*** Bir nechta tip yong‘inlar va har bir tipni

o‘chirishga mo‘ljallangan o‘t o‘chirgichlar bor. Otel xodimi binoni aylanib yurar ekan, o‘t o‘chirgich qayerda osib qo‘yilganini bilib olishi va tipini ishlatish qoidasini o‘qib chiqishi, shuningdek , yong‘in payti chiqiladigan joylar bilan tanishishi, ularni to‘silib qolishiga yo‘l qo‘ymaslik zarur. Yong‘in ro‘y berganida darhol o‘chog‘ini aniqlab, uni yoyilib ketmasligi uchun eshikni berkitish lozim. Liftdan foydalanish mumkin emas. Negaki yong‘in paytida lift shaxtasi tutun chiqadigan mo‘riga aylanadi. Lift ikki qavat o‘rtasida to‘xtab qolishi mumkin. Xodimlar odamlarni qutqarish, yong‘inga qarshi boshqa muhim choralarni yaxshi bilishlari va ko‘nikmaga ega bo‘lishlari zarur.

***Evakuatsiya.*** Har bir muassasada o‘zining maxsus evakuasiya tartiblari ishlab chiqilgan bo‘lishi va favqulodda holatlarda har bir xodim o‘zining o‘rnini bilishi lozim. Evakuasiya yo‘llari va tartiblari aks etgan panel xavf tug‘ilganda o‘ziga xos markazga aylanadi, mehmonxonaning hamma xodimlari shu yerga to‘planishadi va vazifalari taqsimlanib, shu yerdan nazorat qilinib turiladi. Barcha xodimlar o‘z vazifalarini yaxshi bilishlari va xotirjam bajarishlari kerak.

## Nazorat uchun savollar

1. Mehmonxonada yuzaga kelgan hodisalar haqida xabar berishda qanday asosiy qadamlar mavjud?
2. Hujjatlashtirish jarayonida qanday ma’lumotlar eng muhim hisoblanadi?
3. Hodisalarni tahlil qilishda qanday metodologiyalarni qo‘llash mumkin?

## Foydalanilgan adabiyotlar

1. A. Smith, “Incident Reporting in Hospitality Industry”, Journal of Hotel Management, 2021.

2.A.Yu.Xudoyberdiyev. Turistlar xavfsizligini ta’minlash. Ma’ruzalar matni. Samarqand 2009.

3.B. Johnson, “Effective Communication Strategies for Incident Management”, International Journal of Safety and Security, 2020.

## § 12. INQIROZLARNI BOSHQARISH VA ALOQA

**Reja:**

1. Inqirozlarni boshqarish strategiyasi.
2. Inqiroz paytida aloqa.

***Tayanch atamalar:***

***Boshqarish*** *(iqtisodiyotda) — xo‘jalik ob’yektining iqtisodiy tizimi holatini tartibga solish va yo‘naltirish jarayoni; sub’yektlar, idoralar tomonidan kishilar va iqtisodiy ob’yektlarga ongli maqsadga muvofiq ta’sir ko‘rsatishni bildiradi, ularning faoliyatini yo‘naltirish va ko‘zlangan natijalarga erishish maqsadlarida amalga oshiriladi. B. usullari boshqariladigan ob’yektning o‘ziga xos xususiyatlariga bog‘liq, lekin hamisha boshqaruv qarori tatbiq etiladigan davrni ajratib olishni nazarda tutadi.*

Mehmonxona inqirozini boshqarish har qanday mehmonxonachi uchun zarurdir. Nima bo‘lishidan qat’iy nazar, harakat rejangiz kim, nima, qachon, qayerda, nima uchun va qanday qilib ko‘rib chiqilishi kerak. Ushbu omillarning barchasini aniqlab, ularning tegishli risklarini tahlil qilganingizdan so‘ng, siz har qanday inqirozni hal qilishga va uning brendingiz obro‘siga salbiy ta’sir qilishini to‘xtatishga tayyor bo‘lasiz.

***Mehmonxona inqirozi nimadan iborat?*** So‘nggi yillarda mehmondo‘stlik sanoati “inqiroz” so‘zi bilan juda tanish bo‘ldi. Sayohatlarni taqiqlash, global pandemiya, xodimlar sonining qisqarishi, malakali xodimlarni topa olmaslik, terroristik hujumlar, tabiiy ofatlar va hukumatning tartibsizliklari mehmonxona inqirozini tashkil qiladi. Shuning uchun mehmonxona inqirozini boshqarish o‘z biznesini kelajakka ishontirishga intilayotgan mehmonxona egalari uchun muhim mavzuga aylandi. Bo‘lajak inqirozlar ta’sirini yumshatishning eng yaxshi usuli o‘tmishdagi saboqlarni o‘zlashtirish va kelajak uchun samarali strategiyalarni shakllantirishdir. Mehmonxona inqirozini boshqarishning eng yaxshi amaliyotlari qanday?

Inqiroz yoki brendingizga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin

bo‘lgan vaziyatda mehmonlar, xodimlar, ommaviy axborot vositalari va boshqa manfaatdor tomonlar bilan muloqot qilishning eng to‘g‘ri yo‘lini belgilaydigan konturdan boshlash yaxshidir.

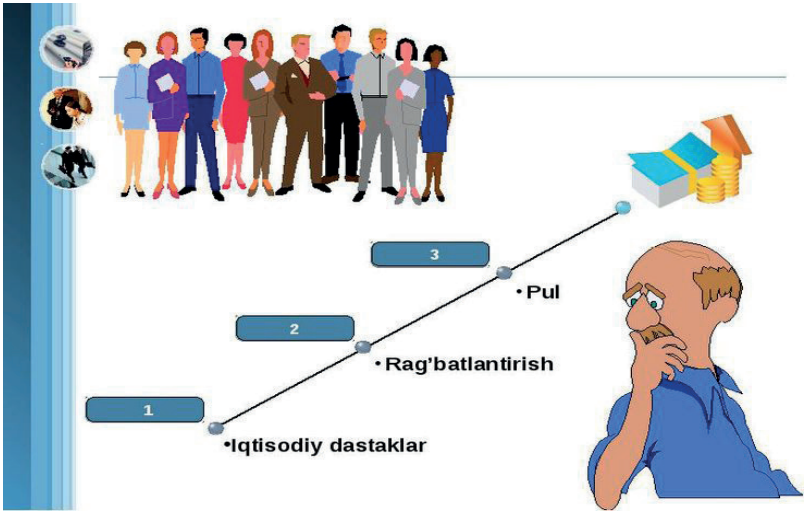
“Eng yaxshisini kuting, eng yomoniga tayyorlaning” mehmondo‘stlik sanoatidagi inqirozni yengish uchun eng yaxshi mentalitetni qamrab oladi. Mehmonxona menejeri vaziyatni tahlil qilishi va biznes qanday javob berishini hal qilishi kerak. Aksincha, yetarlicha tayyorgarlik ko‘rmaslik sekinroq va noqulay javob berishga olib keladi. Qanday qilib aniqlangandan so‘ng , uni xodimlarga va barcha manfaatdor tomonlarga diqqat bilan yetkazing. Bo‘limlar bo‘ylab xodimlar eng yomon ssenariyda nima bo‘lishi kerakligini bilishlari uchun inqirozning oldini olish bo‘yicha muntazam treninglarni tashkil qilish tavsiya etiladi .

***Tabiiy ofatlar uchun xizmatlarni optimallashtirish***. Xizmatlarni optimallashtirish inqirozning oldini olishning eng yaxshi shakllaridan biridir. Har bir qavatda yong‘in gidrantlari kabi xavfsizlik protokollarini joriy etish, binongizni zilzilalardan xavfsiz qilish va elektr o‘chirilishi yoki tabiiy ofat paytida xavfsiz chiqish rejasini yaratish haqida o‘ylab ko‘ring. Agar sizning tuzilmangiz kutilmagan hodisaga bardosh bera olsa, mehmonlarni evakuatsiya qilish va ularni xavfsiz joyga yetkazish ancha oson bo‘ladi. Har bir narsa yaxshi ishlayotganiga ishonch hosil qilish uchun muntazam ravishda xavfsizlik protokollari va xizmatlaringizni ko‘rib chiqing .

***Potensial muammolarni aniqlang.*** Tayyor bo‘lish mehmonxonangiz uchun muammoga olib kelishi mumkin bo‘lgan ssenariylarni aniqlashni o‘z ichiga oladi. Agar bu kadrlar yetishmasligi bo‘lsa, xodimlarga bo‘lgan ehtiyojni byudjetlashtirish vaqtida rejalashtiring, shunda siz eng yuqori mavsumni boshqarish uchun yetarli byudjetga ega bo‘lasiz. Elektr uzilishi uchun quvvat yo‘qotilishini zaxiralash uchun generatorlarga ega bo‘ling. Salomatlik epidemiyalari uchun filtrlar va gigiyena protokollarini o‘rnating. Keyin, ularning ehtimoli va biznesingizga ta’sirini tahlil qiling . Har bir potensial tahdidni bartaraf

etish uchun yetarli resurslarni ajratish uchun ularni jiddiylik va shoshilinchlikka qarab tartiblang.

***Inqirozni boshqarish guruhini yarating***. Turli jamoa a'zolarining roli va mas'uliyatini aniq belgilang. Mehmonlarning ehtiyojlari va so'rovlari bilan shug'ullanadigan odam, ommaviy axborot vositalarining so'rovlarini ko'rib chiqadigan vakil va inqirozni boshqarishni boshidan boshlab yordam beradigan kishi bo'lishi kerak. Javob berish va harakatlarni muvofiqlashtirish uchun inqirozni boshqarish guruhingizga ishonishingiz mumkin . Shunday qilib, inqiroz sizning biznesingizga eng kam ta'sir qiladi.




***10-rasm. Inqirozni boshqarish.***

***Trening va sinov.*** Ta'lim va sinov mehmonxona inqirozini boshqarishning muqarrar qismidir. Xodimlaringizni har qanday muammolarga tayyorlash va jarayonni iloji boricha tezkor qilish uchun muntazam mashg'ulotlar o'tkazing. Nima yaxshi bo'lganini va nimani yaxshilash mumkinligini tahlil qiling, keyin ushbu fikrlarni kelajakdagi mashg'ulotlaringiz uchun asos sifatida foydalaning.

***Yaxshilash.*** Inqirozni boshqarish doimiy jarayondir. Meh-

monxonangizning bosh menejeri xodimlarni har qanday sharoitda qo‘llaridan kelganini qilishga qanchalik ko‘p turtki bersa, ular har qanday muammoga duch kelganda shunchalik yaxshi javob beradilar. Xodimlarni jalb qilishni rag‘batlantirish - inqirozga qarshi javobni yaxshilash uchun qila oladigan eng yaxshi narsalardan biri.

Inqirozlarni boshqarish strategiyasi inqirozning oldini olish, uni aniqlash va unga javob berish, shuningdek, inqirozdan keyingi tiklanishni o‘z ichiga oladigan rejalashtirilgan yondashuvdir. Samarali strategiya quyidagi bosqichlardan iborat:

**1. Oldini olish:**

* Xavflarni aniqlash va baholash: Potensial inqirozlarni (moliyaviy, ekologik, ijtimoiy, siyosiy va boshqalar) aniqlash va ularning ehtimoli va ta’sirini baholash. Bu SWOT tahlili, brainstorming, ssenariylarni yaratish va boshqa usullar orqali amalga oshirilishi mumkin.

* Profilaktika choralarini ishlab chiqish va amalga oshirish: Aniqlangan xavflarni kamaytirish uchun amaliy choralarni belgilash va ularni muntazam ravishda amalga oshirish. Bu xavfsizlik tizimlarini yaratish, tayyorgarlik rejalarini ishlab chiqish, xodimlarni o‘qitish va boshqalarni o‘z ichiga olishi mumkin.

* Aloqa va munosabatlarni rivojlantirish: Qiziqishdor tomonlar (xaridorlar, investorlar, jamoatchilik va boshqalar) bilan munosabatlarni mustahkamlash, ular bilan ochiq va halol muloqot o‘rnatish. Bu ishonchni oshiradi va inqiroz paytida qo‘llab-quvvatlashni ta’minlaydi.

**2. Aniqlash:**

* Erta ogohlantirish tizimini yaratish: Inqiroz belgilarini erta aniqlashga imkon beradigan tizimni yaratish. Bu monitoring, axborot tahlili va boshqa usullarni o‘z ichiga olishi mumkin.

* Inqirozning xususiyatlarini aniqlash: Inqirozning sababini, miqyosini va ta’sirini aniqlash. Bu holatni to‘liq tushunishga yordam beradi va samarali javob berishga imkon beradi.

**3. Javob berish:**

* Inqiroz boshqaruv guruhi tuzish: Inqirozga javob berish

uchun javobgar bo‘lgan mutaxassislar guruhi tuzish. Bu guruh inqiroz holatini boshqarish, qarorlar qabul qilish va aloqalarni boshqarish bilan shug‘ullanadi.

* Tezkor va samarali javob berish: Inqirozga tezkor va aniq javob berish. Bu hal qiluvchi harakatlarni amalga oshirish, zararni kamaytirish va vaziyatni nazorat ostida ushlab turishni o‘z ichiga oladi.

* Aloqa boshqaruvi: Qiziqishdor tomonlarga ochiq va halol axborot taqdim etish. Bu mish-mishlarning tarqalishini oldini oladi va ishonchni saqlaydi.

**4. Tiklanish:**

* Zararni baholash va tiklash rejasi: Inqirozning oqibatlarini baholash va tiklanish rejasini ishlab chiqish. Bu zararlarni qoplash, ishonchni tiklash va faoliyatni tiklashni o‘z ichiga olishi mumkin.

* Sabablarni tahlil qilish va saboqlarni o‘rganish: Inqirozning sabablarini tahlil qilish va kelgusida shunga o‘xshash holatlarning oldini olish uchun saboqlarni o‘rganish.

* Strategiyani takomillashtirish: Inqiroz boshqarish strategiyasini takomillashtirish va uni muntazam ravishda yangilash. Umuman olganda, samarali inqiroz boshqarish strategiyasi oldindan rejalashtirish, tezkor javob berish, ochiq aloqa va doimiy takomillashtirishga asoslangan bo‘lishi kerak. Ushbu strategiyani ishlab chiqishda tashkilotning o‘ziga xos xususiyatlari va potensial xavflarni hisobga olish muhimdir.

Mehmonxonada inqiroz paytida samarali aloqa muhim ahamiyatga ega, chunki u mehmonlarning xavfsizligini ta’minlash, qo‘rquvni kamaytirish va mehmonxonaning obro‘sini himoya qilishga yordam beradi. Inqiroz turli xil bo‘lishi mumkin (tabiiy ofat, yong‘in, xavfsizlik voqeasi, kasallik tarqalishi va hokazo), lekin aloqa strategiyasi umumiy prinsiplarga asoslanishi kerak.

**Inqirozdan oldin:**

** Aloqa rejasi:* Har xil inqiroz ssenariylariga tayyor bo‘lish uchun batafsil aloqa rejasi ishlab chiqilishi kerak. Reja quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

** Aloqa kanallari:* Telefon, SMS, elektron pochta, ijtimoiy tarmoqlar, veb-sayt, ichki va tashqi ogohlantirish tizimlari.

** Maqsadli auditoriya:* Mehmonlar, xodimlar, ommaviy axborot vositalari, favqulodda xizmatlar.

** Xabarlar:* Tayyorlangan xabarlar to‘plami, har xil inqirozlar uchun moslashtiriladigan va aniq, qisqa va tushunarli bo‘lishi kerak.

** Mas’ul shaxslar:* Har bir aloqa kanaliga mas’ul shaxslar tayinlanishi kerak.

* Matbuot kotibi: Inqiroz paytida matbuot bilan muloqot qilish uchun tayyorlangan matbuot kotibi bo‘lishi kerak.

* Xodimlarni o‘qitish: Xodimlar inqiroz paytida aloqa protseduralarini va xavfsizlik choralarini bilishi kerak. O‘qitish amaliy mashg‘ulotlarni o‘z ichiga olishi kerak.

* Favqulodda aloqa vositalari: Zaxira aloqa vositalari mavjud bo‘lishi kerak (masalan, radio aloqasi, sun’iy yo‘ldosh telefoni).

**Inqiroz paytida:**

** Tezkor xabar berish:* Inqiroz haqida darhol xabar berish kerak, aniq va tushunarli ma’lumotlarni taqdim etish kerak. Noaniqlik va mish-mishlarning oldini olish uchun tez-tez yangilanishlar taqdim etilishi kerak.

** Birlashtirilgan aloqa:* Barcha aloqa kanallaridan foydalanish va xabarlarning izchilligini ta’minlash kerak.

** Xavfsizlikni ta’kidlash:* Mehmonlarning xavfsizligi birinchi o‘rinda bo‘lishi kerakligini ta’kidlash kerak. Xavfsizlik choralarini va evakuatsiya rejalarini tushuntirish kerak.

** Empatiya va qo‘llab-quvvatlash:* Mehmonlarga empatiya va qo‘llab-quvvatlash ko‘rsatish kerak. Ularning savollariga javob berish va yordam berish kerak.

** Rostigoylik va ochiqlik:* Vaziyat haqida rostgo‘y va ochiq ma’lumotlarni taqdim etish kerak. Noaniqlik va mish-mishlarning oldini olish kerak.

** Boshqaruvning muvofiqligi:* Mehmonxona boshqaruvi barcha aloqalarni muvofiqlashtirishi va xabarlarning izchilligini ta’minlashi kerak.

**Inqirozdan keyin:**

** Baholash va tahlil:* Inqiroz paytida aloqa samarasini baholash va tahlil qilish kerak. Kamchiliklar aniqlanishi va kelgusida takomillashtirish uchun choralar ko‘rilishi kerak.

** Minnatdorchilik bildirish:* Yordam bergan barcha shaxslarga minnatdorchilik bildirish kerak.

** Obro‘ni tiklash:* Zararni bartaraf etish va mehmonxonaning obro‘sini tiklash uchun harakatlar qilish kerak.

Samarali aloqa inqiroz paytida mehmonxonaning obro‘sini saqlash va mijozlarning ishonchini oshirish uchun juda muhimdir. Yaxshi rejalashtirish va o‘qitish orqali, mehmonxona inqirozga tayyor bo‘lishi va samarali ravishda munosabat bildirishga qodir bo‘ladi.

**Nazorat uchun savollar**

1. Mehmonxonada yuzaga keladigan inqirozlar qanday turlarga bo‘linadi va ularni qanday aniqlash mumkin?
2. Inqiroz paytida mehmonlar bilan qanday samarali aloqa o‘rnatish mumkin?
3. Inqirozdan keyin mehmonxonada xizmat ko‘rsatishni qanday tiklash mumkin?

**Adabiyotlar ro‘yxati**

1. Coombs, W. T. (2014). “Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding”. SAGE Publications.
2. Fearn-Banks, K. (2016). “Crisis Communications: A Casebook Approach”. Routledge.
3. Mitroff I.I., Pearson, C. (2006). “The Essential Guide to Managing Corporate Crises”. Oxford University Press.
4. Pauchant, T. C., Mitroff, I. I. (1992). “Transforming the Crisis-Prone Organization: Preventing Individual, Organizational, and Environmental Tragedies”. Jossey-Bass.
5. Heath, R. L., O‘Hair, H. D. (2010). “Handbook of Risk and Crisis Communication”. Routledge.

## § 13. VAZIYATNI O‘RGANISH VA ENG YAXSHI AMALIYOTLAR

**Reja:**

1. Mehmonxonada mijozlar qoniqishini oshirish uchun vaziyatni o‘rganish va eng yaxshi amaliyotlar.
2. Mehmonxona operatsiyalarini optimallashtirish uchun vaziyatni o‘rganish va eng yaxshi amaliyotlar.

***Tayanch atamalar:***

***Ishlab chiqarish amaliyoti*** *- o‘quv mashg‘ulotlari turi. Unda o‘quvchi (talaba)lar korxona, tibbiy, pedagogik, ilmiy tadqiqot va boshqa muassasalarda o‘quv dasturlarida belgilangan ishlab chiqarish vazifalarini mustaqil ravishda bajaradilar. Ishlab chiqarish a. talaba yoki o‘quvchilar nazariy bilimlarini amaliy yoki unumli mehnat bilan boglab, ularda ko‘nikma va malakalar hosil qiladi. Ishlab chiqarisha. muddati muayyan o‘quv yurtining tasdiqlangan o‘quv rejasida belgilanadi.*

***Mijoz*** *— muassasa, tashkilot, korxona xizmatlaridan foydalanadigan (mas, bankning M.i) shaxs, doimiy haridorlar, buyurtmachilar. Ba’zi bir sotuvchilarning doimiy haridorlari va shu haridorlarga nisbatan sotuvchi ham mijoz deyiladi.*

Mehmonxonada mijozlar qoniqishini oshirish uchun vaziyatni o‘rganish va eng yaxshi amaliyotlarni qo‘llash juda muhimdir. Bu nafaqat takroran kelishni ta’minlaydi, balki ijobiy sharhlar orqali yangi mijozlarni jalb qilishga yordam beradi. Quyida bu jarayonning asosiy bosqichlari bayon etilgan:

**I. Vaziyatni o‘rganish:**

***1. Maqsadlarni aniqlash:*** Vaziyatni o‘rganishning maqsadi nima? Mijozlarning qaysi jihatlaridan norozi? Qanday ko‘rsatkichlar yaxshilanishi kerak? (masalan, xizmat sifati, tozalik, qulaylik, narxlar)

***2. Ma’lumot yig‘ish usullari:***

* *Mijozlar so‘rovlari:* Chiqishda yoki elektron pochta orqali mijozlardan xizmat sifati haqida fikr-mulohazalarini so‘rash.

So‘rovnomalar oddiy va qisqa bo‘lishi kerak.

* *Sharhlarni tahlil qilish:* Online saytlardagi (Booking.com, TripAdvisor va boshqalar) sharhlarni tahlil qilib, mijozlarning ijobiy va salbiy fikrlarini aniqlash.

* *Mijozlar bilan intervyular:* Tanlangan mijozlar bilan chuqurroq intervyular o‘tkazish, ularning tajribalari haqida batafsil ma’lumot olish.

* *Xodimlar bilan intervyular:* Xodimlarning fikrlarini bilish, ular mijozlar bilan bo‘lgan muloqotlarida qanday muammolarga duch kelishlarini aniqlash.

* *Mystery shopper:* Sirli mijoz yordamida xizmat sifati va xodimlar professionalligini baholash.

***3. Ma’lumotlarni tahlil qilish:*** Yig‘ilgan ma’lumotlarni tahlil qilib, asosiy muammolarni va trendlarni aniqlash. Bu statistik usullar, matn tahlili yoki boshqa usullar orqali amalga oshirilishi mumkin.

**II. Eng yaxshi amaliyotlar:**

Yuqoridagi tahlillar asosida, quyidagi eng yaxshi amaliyotlar qo‘llanilishi mumkin:

**1. Xizmat sifati:**

* *Xodimlarni o‘qitish:* Xodimlarni mijozlar bilan muloqot qilish, muammolarni hal qilish va professional xizmat ko‘rsatish bo‘yicha o‘qitish.

* *Standartlarni belgilash:* Xizmat ko‘rsatish standartlarini belgilash va ularga rioya qilishni ta’minlash.

* *Tezkor javob berish:* Mijozlarning shikoyatlariga va savollariga tezkor va samarali javob berish tizimini yaratish.

**2. Tozalik va qulaylik:**

* *Tozalik standartlarini yaxshilash:* Mehmonxona xonalarining tozaligiga va sanitariya sharoitlariga alohida e’tibor qaratish.

* *Qulayliklarni oshirish:* Mijozlar uchun qo‘shimcha qulayliklar (Wi-Fi, sport zali, basseyn va hokazo) taqdim etish.

**3. Aloqa:**

* *Ochiq aloqa:* Mijozlar bilan ochiq va samimiy aloqa o‘rnatish.

* *Fikr-mulohazalarga javob berish:* Mijozlarning fikr-mulohazalariga javob berish va ularni hisobga olish.

* Loyallik dasturlari: Mijozlarni saqlab qolish uchun loyallik dasturlarini joriy etish.

**4. Narxlar:**

* *Narxlarni optimallashtirish:* Narxlarni raqobatbardosh bo‘lishini ta’minlash.

* *Chegirmalar va aktsiyalar:* Mijozlarni jalb qilish uchun chegirmalar va aktsiyalar taklif qilish.

**III. Natijalarni kuzatish va baholash:**

Qo‘llanilgan o‘zgarishlar samarasini kuzatish va baholash uchun quyidagi ko‘rsatkichlarni muntazam ravishda monitoring qilish kerak:

* Mijozlarning qoniqish darajasi: So‘rovnomalar va sharhlar asosida.

* Takroran kelish darajasi: Mijozlarning yana mehmonxonaga kelish soni.

* Online sharhlar: Online saytlardagi sharhlarni tahlil qilish.

* Xodimlar samaradorligi: Xodimlar ish samaradorligini o‘lchash.

Doimiy ravishda mijozlar qoniqishini kuzatib borish va eng yaxshi amaliyotlarni qo‘llash orqali mehmonxona o‘z obro‘sini oshirishi, raqobatbardoshligini kuchaytirishi va biznes daromadini yaxshilashi mumkin.

Mehmonxona operatsiyalarini optimallashtirish uchun vaziyatni o‘rganish va eng yaxshi amaliyotlarni qo‘llash, samaradorlikni oshirish, xarajatlarni kamaytirish va daromadni ko‘paytirish uchun muhimdir. Bu murakkab jarayon bo‘lib, turli sohalarni o‘z ichiga oladi. Quyida bosqichma-bosqich yondashuv keltirilgan:

**I. Vaziyatni o‘rganish:**

1. *Aniq maqsadlarni belgilash:* Optimallashtirishning qaysi sohalariga e’tibor qaratish kerak? (masalan, xona tozalash vaqti, energiya iste’moli, xodimlar samaradorligi, rezervasyon jarayoni, marketing samaradorligi). Aniq, o‘lchanuvchan, erishiladigan, ahamiyatli va vaqtga bog‘liq (SMART) maqsadlarni

belgilash muhim.

**2. Ma'lumot yig'ish: Turli manbalardan ma'lumot to'plash:**

* *Ichki ma'lumotlar:* Rezervasyon tizimlari, hisobotlar, xodimlar ish vaqti yozuvlari, energiya va suv iste'moli ma'lumotlari.

* *Tashqi ma'lumotlar:* Raqobatchilar tahlili, mijozlar fikr-mulohazalari (so'rovnomalar, sharhlar), sanoat tendentsiyalari.

* *Jarayonlarni xaritalash:* Mavjud operatsion jarayonlarni vizual ravishda tasvirlash va ularning samaradorligini baholash.

* *Benchmarking:* Sanoatdagi eng yaxshi amaliyotlarni o'rganish va o'z mehmonxonangizning samaradorligini ular bilan solishtirish.

***3. Ma'lumotlarni tahlil qilish:*** Yig'ilgan ma'lumotlarni tahlil qilish va samaradorlikning past bo'lgan sohalarini aniqlash. Bu statistik usullar, matn tahlili va boshqa analitik vositalar yordamida amalga oshirilishi mumkin. Asosiy muammolarni aniqlash va ularning sabablarini tushunish muhimdir.

**II. Eng yaxshi amaliyotlarni qo'llash:**

Vaziyatni o'rganish natijalari asosida quyidagi eng yaxshi amaliyotlardan foydalanish mumkin:

1. *Xonalarni tozalashni optimallashtirish:* Tozalash jarayonlarini soddalashtirish, samarali tozalash vositalaridan foydalanish, xodimlarni o'qitish va ularga zarur jihozlarni ta'minlash.

2. *Energiya va suv iste'molini kamaytirish:* Energiya tejaydigan jihozlardan foydalanish, yorug'lik va isitish/sovutish tizimlarini optimallashtirish, suvni tejaydigan armatura o'rnatish.

3. *Xodimlar samaradorligini oshirish:* Xodimlarni o'qitish, ularning motivatsiyasini oshirish, ish joyini yaxshilash va samarali ish rejalarini joriy etish.

4. *Rezervatsion jarayonini takomillashtirish:* Onlayn rezervatsion tizimini takomillashtirish, mobil ilovalardan foydalanish, mijozlar bilan samarali aloqa o'rnatish.

5. *Marketing samaradorligini oshirish*: Maqsadli marketing strategiyasini qo'llash, online marketingdan samarali foydalanish, mijozlarning fikr-mulohazalarini hisobga olish.

6. *Texnologiyalardan foydalanish:* Mehmonxona operatsiyalarida zamonaviy texnologiyalar (PMS tizimlari, CRM, analitik vositalar) dan foydalanish.

**III. Natijalarni kuzatish va baholash:**

Optimallashtirish harakatlarining samaradorligini muntazam ravishda kuzatib borish va baholash muhimdir. Quyidagi ko‘rsatkichlarni monitoring qilish mumkin:

* *Xarajatlar:* Energiya, suv, xodimlar va boshqa xarajatlar.

* *Daromad:* Mehmonxona daromadi va rentabellik.

* *Mijozlar qoniqishi:* So‘rovnomalar va sharhlar asosida.

* *Xodimlar samaradorligi:* Ish vaqti, bajarilgan vazifalar soni va boshqalar.

* *Operatsion samaradorlik:* Xona tozalash vaqti, rezervasyon jarayoni tezligi va boshqalar.

Doimiy kuzatish va tahlil natijalarga asoslangan o‘zgarishlar kiritish imkonini beradi va mehmonxona operatsiyalarini doimiy ravishda optimallashtirishga yordam beradi. Muvaffaqiyatli optimallashtirish uchun ma’lumotga asoslangan qarorlar qabul qilish va yangi texnologiyalar va eng yaxshi amaliyotlardan foydalanish juda muhimdir.

Mehmonlarga ajoyib xizmat ko‘rsatish muvaffaqiyatli mehmonxona biznesining asosidir. Mehmonlar, tadbirlarni rejalashtiruvchilar, tadbir ishtirokchilari yoki ishbilarmon sayohatchilarga duch kelasizmi, mehmonlarga xizmat ko‘rsatish sifati baxtli mijozlar, yaxshi sharhlar va ko‘proq daromadni anglatishi mumkin. Mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatishning ahamiyati: Mijozlarga eng yaxshi mehmon tajribasini taqdim etish uchun ajoyib mehmonlar xizmatini taqdim etish juda muhimdir. Va bu hammasi emas, mehmonxonada mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatishning yana beshta afzalliklari:

Mehmonlarning qoniqishini oshiradi: Mehmonxonangizda namunali mijozlarga xizmat ko‘rsatish pirovard natijada mehmonlarning qoniqishini oshiradi. Baxtli mehmonlar ajoyib sharhlar qoldirishlari, biznesingizni do‘stlari va oilalariga tavsiya qilishlari va qaytib kelishlari mumkin. Mehmonxonachilar uchun har qanday yo‘l bilan mehmonlarning qoniqishini

oshirish yo‘llarini topish juda muhimdir.

*Daromadni oshiradi:* mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatish baxtli mehmonlarni anglatadi, ya’ni ular ko‘proq pul sarflashlari mumkin. Lekin bu, shuningdek, bir oz ko‘tarilish - to‘g‘ri qo‘shimchalarni, kerakli mijozga, kerakli vaqtda - bu yerda va u yerda tavsiya qilishni anglatadi.

*Shikoyatlarni kamaytiradi:* ajoyib mehmonlarga xizmat ko‘rsatishning bir qismi mehmonlaringizning ehtiyojlarini qondirishdir. Bu proaktiv bo‘lish, mijozlarni o‘qish va muammolarni shikoyat qilishdan oldin hal qilishni anglatadi.

*Xodimlarning qoniqishini oshiradi:* Mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatishni qadrlaydigan muhitda ishlaydigan xodimlar o‘z ishlarida ko‘proq qoniqish hissini his qilishlari va muhim mijozlaringizga ajoyib tajribani taqdim etish uchun ko‘proq rag‘batlantirishlari mumkin. Bu xodimlarning yaxshi saqlanishiga va ish joyining ijobiy madaniyatiga olib kelishi mumkin. Yaxshi mehmon xizmati qanday ko‘rinadi

Mehmonlaringizni ijobiy, unutilmas tajriba bilan ta’minlash sizning asosiy e’tiboringiz bo‘lishi kerak. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatishning mohiyati shundan iborat. Mehmonxonalarda mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatishning bir necha asosiy tamoyillari:

*Mehmonlarning ehtiyojlariga e’tibor:* siz mehmonlarni qo‘shimcha sochiq bilan ta’minlayapsizmi yoki transportni tashkil qilyapsizmi, mehmonlaringiz kerak bo‘lgan narsalarga e’tibor berish mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda qimmatli mahoratdir. Mehmonlar sizning turar joyingiz qulay bo‘lishi uchun yuqori va uzoqqa borishingizni ko‘rganlarida, ular hayratda qoladilar.

*Shaxsiylashtirilgan xizmat:* Xodimlar mehmonlarning ismlari va afzalliklarini o‘rganishga harakat qilishlari va bu ma’lumotlardan shaxsiylashtirilgan tajribani taqdim etish uchun foydalanishlari kerak.

*Professionallik va do‘stona munosabat:* Xodimlar professional va xushmuomala bo‘lishlari bilan birga do‘stona va samimiy bo‘lishlari kerak. Ular yuzaga keladigan har qanday muammo

yoki shikoyatlarni hamdardlik va vaziyatni hal qilishga tayyor bo‘lishlari kerak.

*O‘z vaqtida va samarali xizmat ko‘rsatish*: Mehmonlarga ishonchlilik yoqadi. Ular qo‘shimcha sochiq so‘rash uchun old stolga qo‘ng‘iroq qilganlarida, ularni o‘z vaqtida olishlarini bilishni xohlashadi.

*Turar joy turlari bo‘yicha mehmonlarga xizmat ko‘rsatish*. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish turli xil turar joy mulklari orasida bir necha jihatdan farq qilishi mumkin. Misol uchun, hashamatli mulkning mehmonlarga xizmat ko‘rsatishi odatda cheklangan xizmat ko‘rsatuvchi mulkka qaraganda yuqori standartga ega. Quyida siz topishingiz mumkin bo‘lgan ba’zi umumiy farqlar mavjud.

***Cheklangan xizmat.*** Cheklangan xizmat ko‘rsatadigan mehmonxonada mehmonlarga xizmat ko‘rsatish odatda yanada soddalashtirilgan va samarali bo‘lib, mehmonlarga qulay yashash uchun zarur bo‘lgan asosiy xizmatlarni taqdim etishga qaratilgan.

Xodimlar tez va samarali ro‘yxatdan o‘tish va chiqish jarayonlarini taklif qilish uchun o‘qitilgan, ular foydali va sezgir. Ko‘pgina mehmonxonalar endi mehmonlarga telefonlarida ro‘yxatdan o‘tish va chiqish imkonini beradi.

Cheklangan xizmat ko‘rsatish obyektlari ko‘pincha asosiy qulayliklar va xizmatlarni taklif qiladi, masalan, retseptsion, uy-ro‘zg‘or ishlari va bepul nonushta. Ular, shuningdek, oddiy, ammo funksional turar joylarni ta’minlaydi. Ular to‘liq xizmat ko‘rsatadigan mulk bilan maqtanmasliklari mumkin, lekin ular ko‘pincha mehmonlarning qulay yashashlari uchun kerak bo‘lgan hamma narsaga ega bo‘lishadi. Eng muhimi, cheklangan xizmat ko‘rsatadigan mehmonxonalar ko‘pincha mehmonlarga pullari uchun yaxshi qiymat berish uchun mo‘ljallangan. Bu byudjetni biladigan sayohatchilar uchun ajoyib imkoniyatlar.

***To‘liq xizmat.*** To‘liq xizmat ko‘rsatadigan mulk mehmonlarga boshidan oxirigacha unutilmas tajriba bilan ta’minlab, yanada kengroq va moslashtirilgan mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni taklif etadi. Bu yerda kalit so‘z shaxsiylashtirishdir. Xodimlar

mehmonlarni ism-shariflari bilan kutib olishga va ularning afzalliklari, allergiyalari yoki qiziqishlarini eslab qolishga o‘rgatilgan. Ular, shuningdek, mehmonlarning ehtiyojlarini kutish va kutilganidan oshib ketish uchun ishlatiladi.

Qulaylik va xizmatlar ko‘pincha yuqori darajadagi, shinam va mehmonga kerak bo‘lgan hamma narsa bilan jihozlangan. Mebellar, choyshablar va choyshablar yuqori sifatli bo‘lishi mumkin va ba’zi to‘liq xizmat ko‘rsatadigan mehmonxonalar moslashtirilgan minibarlar, qahva mashinalari va xona ichidagi boshqa qulayliklar bilan ta’minlanishi mumkin.

***Hashamatli mehmonxonalar.*** To‘liq xizmat ko‘rsatish va hashamat atamalari ko‘pincha bir-birining o‘rnida ishlatilsa-da, hashamatli mehmonxona odatda yuqori darajali va eksklyuziv-dir. Xodimlar ko‘pincha yuqori malakali va mehmonlarning ehtiyojlariga e’tiborli bo‘lib, shaxsiylashtirilgan xizmatga e’tibor berishadi.

Hashamatli mehmonxonalar yuqori darajadagi kurort muolajalari, gurme taomlari, shaxsiy transport va klublar yoki zallarga eksklyuziv kirish kabi yuqori darajadagi qulayliklar va xizmatlarni taklif etadi.

Mehmon xonalari ko‘pincha yuqori standartga ega bo‘lib, nozik choyshablar, yuqori darajadagi hojatxonalar va zamonaviy ko‘ngilochar tizimlar bilan jihozlangan.

***Dam olish maskanlari.*** Dam olish maskanida mehmonlarga xizmat ko‘rsatish mehmonlarga unutilmas va yoqimli dam olish tajribasini taqdim etish uchun mo‘ljallangan. Dam olish maskanlari odatda golf, tennis, suzish, piyoda sayr qilish va suv sporti kabi ko‘ngilochar tadbirlarni taklif qiladi. Xodimlar mehmonlarga bron qilish, jihozlar bilan ta’minlash va ko‘rsatmalar berishda yordam berishlari mumkin.

Dam olish maskanlari uchun jonli musiqa va chiqishlar kabi oylik tadbirlar bilan band ijtimoiy taqvim bo‘lishi odatiy hol emas. Xodimlar mehmonlar bilan muloqot qilish, ma’lumot berish, qiziqarli va dam olishni davom ettirishga o‘rgatilgan!

***Dam olish uchun ijara.*** Dam olish maskanlarida mehmonlarga xizmat ko‘rsatish cheklangan yoki to‘liq xizmat ko‘rsat-

adigan mulkdan farq qiladi va mulk va uy egasiga qarab farq qilishi mumkin. Dam olish uchun ijaraning afzalliklaridan biri bu ular taklif qiladigan maxfiylik va moslashuvchanlik, mehmonlarga uyga o‘xshash muhit va o‘zlari xohlagancha kelish va ketish erkinligini ta’minlaydi.

Dam olish maskanlarining asosiy qismi bu o‘z-o‘zidan ro‘yxatdan o‘tishdir. Xostlar mulkka kirish bo‘yicha ko‘rsatmalar, uy qoidalari to‘plami yoki favqulodda vaziyat haqida ma’lumot qoldirishi mumkin. Dam olish maskanlari ko‘pincha toza va yaxshi saqlanadi, barcha jihozlar va qulayliklar yaxshi ishlaydi. Mehmonxona sanoatida mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni yaxshilash bo‘yicha eng yaxshi amaliyotlar mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni yaxshilash doimiy jarayon bo‘lishi kerak. Mehmonlar talablarini o‘zgartirishdan tortib, yangi xodimlarni tayyorlashgacha, siz mehmonlarga xizmat ko‘rsatish san’atiga qanchalik ko‘p e’tibor qaratsangiz, mehmonlaringiz shunchalik yaxshi tajribaga ega bo‘ladi.

***Muntazam kadrlar tayyorlashni o‘tkazing.*** Mehmonlarga ajoyib xizmat ko‘rsatishga bag‘ishlangan xodimlarni yollash sizning muvaffaqiyatingiz uchun juda muhimdir. Ammo ularni mehmonxonangiz standartlariga moslashishga o‘rgatish sizning birinchi qo‘ng‘iroq portingiz bo‘lishi kerak.

O‘quv dasturlaringizning mazmuni va uslubi mulkingiz turiga qarab farq qilishi mumkin bo‘lsa-da, sifati bo‘lmasligi kerak. Bu jozibador o‘quv dasturiga qo‘shimcha ravishda yuqori darajadagi yordam va ta’lim resurslarini taqdim etishni anglatadi.

Xodimlaringizni to‘g‘ri o‘qiting va siz mehmonlaringizning ehtiyojlarini qondirish uchun zarur bo‘lgan hamma narsani qilishga tayyor, bilimli, professional va do‘stona hamkasblar bilan ishlayotganingizni topasiz. Xodimlarni o‘qitish orqali mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni yaxshilash uchun bir necha asosiy qadamlar mavjud:

***Yaxshilash kerak bo‘lgan sohalarni aniqlang:*** xodimlarni o‘qitishdan oldin, mehmonlarga xizmat ko‘rsatish darajasini tahlil qilish yaxshidir. Muloqot ko‘nikmalari, muammolarni hal

qilish qobiliyatlari yoki mahalliy hudud haqidagi bilimlar kabi yaxshilashingiz mumkin bo‘lgan sohalarni ko‘rib chiqing va aniqlang.

***O‘quv dasturini ishlab chiqing:*** Qayerda yaxshilash mumkinligini bilganingizdan so‘ng, o‘quv dasturingizni tuzing. Siz o‘tadigan mavzularni, trening formatini va amalga oshirish vaqtini belgilang. Xodimlarni rag‘batlantirish va faollashtirish uchun o‘qitish usullarini o‘zgartirishni unutmang (rol o‘yinlari, guruh muhokamalari, interfaol tadbirlar va boshqalar).

***Doimiy yordam va fikr-mulohazalarni taqdim eting:*** Trening bir martalik ish emas. Xodimlar muntazam ravishda ro‘yxatdan o‘tishlari, murabbiylik mashg‘ulotlari va o‘z mahoratlarini mashq qilishlari uchun imkoniyatlarga muhtoj. Mehmonlarni tabriklash uchun shablon sifatida oldindan yozilgan skriptlardan foydalaning. Oldindan yozilgan skriptlar xodimlaringizga mehmonlarga ajoyib xizmat ko‘rsatishda yordam berishning ajoyib usuli hisoblanadi. Ammo ular sizning xodimlaringiz o‘z shaxsiyatini va yorqinligini qo‘shsagina ishlaydi. Mehmonlar ishchilar uni qo‘llanma sifatida ishlatish o‘rniga skriptni qayta tiklayotganini sezadilar.

Skriptlardan mehmonlarni kutib olish yoki sotish ssenariylarini o‘ynash yoki mehmonlar uchun mukammal, moslashtirilgan xush kelibsiz xabarini yaratish uchun ham foydalanish mumkin.

***Mehmonlarni boshqarish tizimidan foydalaning.*** Mehmonlarni boshqarish tizimi - bu sizning operatsiyalaringizni soddalashtirish orqali mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni yaxshilashning ajoyib usuli. To‘g‘ri texnologiyani joriy qilish ishchi kuchingizning zo‘riqishidan xalos bo‘lishga, mehmonlar va xodimlar o‘rtasidagi aloqani yaxshilashga, mehmonlarning fikr-mulohazalarini to‘plash va tahlil qilishga yoki odatiy vazifalarni avtomatlashtirishga yordam beradi.

***Mobil ro‘yxatdan o‘tish/chiqish.***Mehmonlarni boshqarish tizimi kirish va chiqish jarayonini avtomatlashtirishi va soddalashtirishi, kutish vaqtini qisqartirishi va samaradorlikni oshirishi mumkin. Bu birinchi ijobiy taassurot yaratish va

mehmonlarning umidsizliklarini kamaytirishga yordam beradi, bu esa mijozlarning qoniqishini oshirishga olib keladi.

***Mehmon xabarlari.*** Mehmonlarni boshqarish tizimlari mehmonlar va xodimlar o‘rtasidagi aloqani osonlashtirishi mumkin. Misol uchun, mehmonlar mobil xabar almashish tizimi orqali xizmatlarga murojaat qilishlari yoki muammolar haqida xabar berishlari mumkin, bu esa mehmonxona xodimlari tomonidan tezda hal qilinishi mumkin. Bu tezroq javob vaqtlariga va mehmonlarning qoniqishini oshirishga olib kelishi mumkin.

## Nazorat uchun savollar

1. Mijozlar qoniqishini o‘lchashda qanday usullar qo‘llaniladi va ularning afzalliklari va kamchiliklari qanday?
2. Mehmonxona operatsiyalarining samaradorligini oshirishda texnologiyalar qanday rol o‘ynaydi?
3. Mehmonxonada xodimlarni motivatsiyasi va malakasini oshirish uchun qanday choralar ko‘rish kerak?
4. Mehmonxona raqobatchilari bilan qanday qilib benchmarking amalga oshiriladi va uning natijalari qanday qo‘llaniladi?

## Foydalanilgan adabiyotlar royxati

1. “Hospitality Management” - John Walker.
2. “The Cornell Report on Hospitality Management” - Cornell University.

## GOLOSSARIY

***Axborot xavfsizligi*** (ba'zan InfoSec deb ataladi) tashkilotlarning axborotni himoya qilish uchun foydalanadigan vositalar va jarayonlarini qamrab oladi. Bunga ruxsatsiz shaxslarning biznes yoki shaxsiy ma'lumotlarga kirishiga to'sqinlik qiluvchi siyosiy sozlamalari kiradi.

***Baho*** *(baho berish) (falsafada)* – ijtimoiy hodisalar, inson faoliyati, xulqiga bo'lgan munosabat, ularning ahamiyatini, muayyan axloq me'yorlari va tamoyillariga mosligini ko'rsatish (ma'qullash yoki qoralash, rozi bo'lish, tanqid qilish va shahri k.). Insonning ijtimoiy mavqei, dunyoqarashi, madanny saviyasi. Aqliy va axloqiy kamoloti bilan belgilanadi. Boshqa tomondan esa, qilingan harakat sabablari, vositalari va maqsadlarini, uning qanday sharoitda bajarilganligini, shaxs xulqidagi o'rnini hisobga olish bu shaxsga to'g'ri baho berishning zarur shartidir.

***Boshqarish*** *(iqtisodiyotda)* — xo'jalik ob'yektining iqtisodiy tizimi holatini tartibga solish va yo'naltirish jarayoni; sub'yektlar, idoralar tomonidan kishilar va iqtisodiy ob'yektlarga ongli maqsadga muvofiq ta'sir ko'rsatishni bildiradi, ularning faoliyatini yo'naltirish va ko'zlangan natijalarga erishish maqsadlarida amalga oshiriladi. B. usullari boshqariladigan ob'yektning o'ziga xos xususiyatlariga bog'liq, lekin hamisha boshqaruv qarori tatbiq etiladigan davrni ajratib olishni nazarda tutadi.

***Favqulodda vaziyatlar*** — fuqaro muhofazasi sohasida davlat boshqaruv organidir.

***Ijtimoiy muhandislik*** — bu odamlarga nisbatan biror xatti-harakatni amalga oshirish yoki maxfiy ma'lumotlarni oshkor qilish ma'nosidagi psixologikmanipulyatsiya. Ma'lumot to'plash, firibgarlik yoki ma'lum bir tizimga kirish maqsadida amalga oshiriladigan ishonch hiylasining bir turi bo'lgan ijtimoiy muhandislik an'anaviy „con" dan farq qiladi, chunki u ko'pincha murakkabroq firibgarlik sxemasining ko'p bosqichlaridan biri hisoblanadi.

***InfoSec*** – tarmoq va infratuzilma xavfsizligidan tortib, sinov va auditgacha bo'lgan keng doiradagi sohalarni qamrab oluvchi

o‘sib borayotgan va rivojlanayotgan sohadir.

***Innovatsiya*** *(inglizcha . innovationas — kiritilgan yangilik, ixtiro)* - 1) texnika va texnologiya avlodlarini almashtirishni ta’minlash uchun iqtisodiyotga sarflangan mablag‘lar; 2) ilmiy-texnika yutuqlari va ilg‘or tajribalarga asoslangan texnika, texnologiya, boshqarish va mehnatni tashkil etish kabi sohalardagi yangiliklar, shuningdek, ularning turli sohalar va faoliyat doiralarida qo‘llanishi.

***Ishlab chiqarish amaliyoti*** - o‘quv mashg‘ulotlari turi. Unda o‘quvchi (talaba)lar korxona, tibbiy, pedagogik, ilmiy tadqiqot va boshqa muassasalarda o‘quv dasturlarida belgilangan ishlab chiqarish vazifalarini mustaqil ravishda bajaradilar. Ishlab chiqarish a. talaba yoki o‘quvchilar nazariy bilimlarini amaliy yoki unumli mehnat bilan boglab, ularda ko‘nikma va malakalar hosil qiladi. Ishlab chiqarisha. muddati muayyan o‘quv yurtining tasdiqlangan o‘quv rejasida belgilanadi.

***Jismoniy mashqlar*** — kishining jismoniy taraqqiyot darajasini oshirish uchun maxsus tanlangan harakatlar.

***Kiberxavfsizlik*** — bu kompyuter tizimlari, tarmoqlar, dasturlar va ma’lumotlarni turli xavf-xatarlardan, shu jumladan, zararli hujumlar, noqonuniy kirish, axborot yo‘qolishi, va tizimlarning buzilishidan himoya qilishga qaratilgan muhim soha. Internetning tarqalishi va raqamli texnologiyalarning kengayishi bilan, kiberxavfsizlik jahon miqyosida yirik muammo va talabga aylangan. Har bir tashkilot va shaxs, ma’lumotlarini va tizimlarini himoya qilish uchun samarali kiberxavfsizlik choralarini ko‘rishlari zarur.

***Mahalliy davlat hokimiyati organlari*** *(O‘z)* - joylardagi davlat boshqaruv idoralari. Ular mahalliy ahamiyatga molik hamma masalalarni o‘z vakolatlari doirasida o‘zlari hal etadilar, umumdavlat man-faatlarini shu hududda yashab turgan fuqarolarning manfaatlari bilan uy-g‘unlashtiradilar, yagona davlat hokimiyati organlarining tarkibiy bo‘g‘ini sifatida yuqori davlat organlari qarorlarining amalga oshirilishini ta’minlaydilar.

***Mehmonxona*** - turar joylarda mehmon uchun mo‘ljallab alohida qurilgan katta xona. O‘rta Osiyo xalqlarida qadimdan

mavjud bo‘lib, odatda, tashqi hovlida eng qulay joyda 2 xona (dahliz hamda ichkixona) qilib qurilgan.

***Mehmonxona*** — 1) turar joylarda mehmon uchun mo‘ljallab alohida qurilgan katta xona. O‘rta Osiyo xalqlarida qadimdan mavjud bo‘lib, odatda, tashqi hovlida eng qulay joyda 2 xona (dahliz hamda ichkixona) qilib qurilgan. Hovli va uy mujassamotining asosiy va muhim o‘rnini egallagan, boshqa xonalarga nisbatan keng, baland, hashamatli qilib qurilgan, bo‘yama va o‘yma naqshlar bilan hashamatli bezatilgan. Har bir viloyat o‘ziga xos tuzilishga ega bo‘lib, taxmon va tokchalar ishlangan. Palak, gulko‘rpa, choyshab, zardevor, gilam va boshqa mehmon kutish uchun kerakli bo‘lgan byumlar bilan jihozlangan (yana qarang Ahmadbekhoji mehmonxonasi, O‘zbekiston davlat amaliy san’at muzeyi va boshqalar); 2) boshqa joydan mehmon bo‘lib kelgan kishilar uchun vaqtincha yashab turishga mo‘ljallab qurilgan maxsus bino.

***Mehnat muhofazasi*** - inson ning mehnat jarayonidagi xavfsizligi, sihat-salomatligi va ish qobilyatining saqlanishiga qaratilgan tadbirlar. Qonun hujjatlarida mehnat jarayonida qo‘llaniladigan ijtimoiy-iqtisodiy, tashkiliy, texnik, sanitariya-gigiyena, davolash-profilaktika chora tadbirlari belgilab qo‘yiladi. Mehnat qiluvchi shaxs xavfsizligi, salomatligi, mehnat qilish qobiliyatini himoyalash, sog‘lom mehnat sharoitlari yaratish, kasb kasalliklari yuz berish xavfini oldini olish, ishlab chiqarishda jarohatlanishlarga yo‘l qo‘ymaslik kabilar mehnat muhofazasi oldidagi vazifalar hisoblanadi.

***Mijoz*** — muassasa, tashkilot, korxona xizmatlaridan foydalanadigan (mas, bankning M.i) shaxs, doimiy haridorlar, buyurtmachilar. Ba’zi bir sotuvchilarning doimiy haridorlari va shu haridorlarga nisbatan sotuvchi ham mijoz deyiladi.

***Turizm -*** doimiy yashash joyidan tashqari boshqa mamlakat yoki hududga ishga joylashishdan tashqari har qanday maqsadda tashrif buyuruvchilar.

***Xavfsizlik siyosati*** - bu tizim, tashkilot yoki boshqa obyekt uchun xavfsiz bo‘lish nimani anglatishining ta’rifi. Tashkilot uchun u o‘z a’zolarining xatti-harakatlaridagi cheklovlarni,

shuningdek, eshiklar, qulflar, kalitlar va devorlar kabi mexanizmlar orqali dushmanlarga qo‘yiladigan cheklovlarni ko‘rib chiqadi. Tizimlar uchun xavfsizlik siyosati funksiyalar va ular orasidagi oqimdagi cheklovlarni, tashqi tizimlar va raqiblar tomonidan, shu jumladan dasturlar va odamlarning ma’lumotlarga kirishidagi cheklovlarni ko‘rib chiqadi.

***Xavfsizlik texnikasi*** – mehnat muhofazasi bo‘limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta’siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui.

***Xavfsizlik texnikasi*** – mehnat muhofazasi bo‘limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta’siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui. Ularni yaratish va ishlab chiqarishda qo‘llash ishlari belgilangan tartibda tasdiqlangan me’yoriy texnik hujjatlar (standartlar, qoidalar, me’yorlar, instruksiyalar) asosida amalga oshiriladi. Tashkiliy tadbirlar: ishchilarga xavfsiz va zararsiz ish usullari to‘g‘risida yo‘l-yo‘riqlar berish, ishlab chiqarish sanitariyasi va mehnat gigiyenasi asoslarini o‘rgatish; mehnat qilish va dam olish qonun-qoidalarini ishlab chiqish va ishlab chiqarishga tatbiq qilish.

***Xavfsizlik texnikasi*** – mehnat muhofazasi bo‘limlaridan biri; ishchidagi jarayonlarda vujudga keladigan xavfli omillarning ishlovchilarga zararli ta’siri oldini olishga doir tashkiliy va texnik tadbirlar hamda vositalar majmui. Ularni yaratish va ishlab chiqarishda qo‘llash ishlari belgilangan tartibda tasdiqlangan me’yoriy texnik hujjatlar (standartlar, qoidalar, me’yorlar, instruksiyalar) asosida amalga oshiriladi. Tashkiliy tadbirlar: ishchilarga xavfsiz va zararsiz ish usullari to‘g‘risida yo‘l-yo‘riqlar berish, ishlab chiqarish sanitariyasi va mehnat gigiyenasi asoslarini o‘rgatish; mehnat qilish va dam olish qonun-qoidalarini ishlab chiqish va ishlab chiqarishga tatbiq qilish.

***Xavfsizlik xizmatlari*** - O‘zbekiston Respublikasi Qurolli Kuchlarining tarkibiga kiruvchi, huquqni muhofaza qiluvchi va nazorat organlaridan biri.

## FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR ROYXATI


1. Towner, John, and Geoffrey Wall “History and Tourism” Annals of Tourism Research, Vol. 18, No. 1 (1991), pp. 71-84.

2. Towner, John “What is Tourism’s History?” Tourism Management, Vol. 16, No. 5 (August 1995), pp. 339-344.

3. Jakle, John A. The Tourist: Travel in Twentieth - Century North America. Lincoln: University of Nebraska Press, 1985.

4. Биржаков М.Б. Ввеведение в туризм. - М., 2000.

5. Charles R. Goeldner J. R. Brent Ritchie “Tourism Principles, Practices, Philosophies” Copyright 2009. by John Wiley & Sons, inc. Hoboken, New Jersey.

6. Биржаков М.Б. Ввеведение в туризм. - М., 2000.

7. “Cybersecurity for the Hospitality Industry” - P. D. Z. (2021)

8. “Information Security Management in the Hospitality Industry” - Gallant, M. (2018)

9. “The Data Protection Officer: Profession, Rules, and Role” - S. H. (2020)

10. ”Dealing with Difficult Guests: An Essential Guide for Hospitality Professionals” - C. M. (2019)

11. “Workplace Violence in the Hotel Industry: Analysis and Prevention” - T. R. (2020)

12.Abdullayeva, M. “Mahalliy hokimiyat va jamoatchilik: yondashuvlar va natijalar.” Toshkent: O’zbekiston FA nashriyoti, 2020.

13. Isroilov, I. “O’zbekistonning mahalliy hokimiyat tizimi: tarix va joriy holat.” Samarqand: Samarqand davlat universiteti, 2019.

14. Karimov, R. “Jamiyat va mahalliy hokimiyat organlari o’rtasidagi hamkorlik.” Tashkent: Qadriyatlar nashriyoti, 2021.

15. Rahmonov, A. “Innovatsiyalar va mahalliy boshqaruv.” Buxoro: Buxoro davlat universiteti, 2022.

16. Kauffman, R. (2020). “Hotel Security: A Comprehensive Guide.” Hospitality Press.

17. Chen, L., Zhang, Y. (2019). “Innovations in Hotel Security

Technology." Journal of Hospitality Management, 45(2), 123-135.

18. Gupta, A., Sharma, R. (2021). "Cybersecurity in the Hospitality Industry." International Journal of Information Management, 56, 102-110.

19. Walker, J. T. (2018). "Safety and Security in Hotels: A Practical Guide." Routledge.

20. Lee, S., Kim, H. (2022). "Smart Technologies for Hotel Security." Journal of Tourism and Hospitality Research, 34(1), 45-60.

21. American Hotel and Lodging Educational Institute (AHLEI). (2023). "Security Management in Hospitality." AHLEI Publications.

22.A. Smith, "Incident Reporting in Hospitality Industry", Journal of Hotel Management, 2021.

23. B. Johnson, "Effective Communication Strategies for Incident Management", International Journal of Safety and Security, 2020.

24. C. Lee, "Documentation Practices in Hotels: A Comprehensive Guide", Hospitality Safety Review, 2019.

25. D. Brown, "Analyzing Incidents in the Hospitality Sector", Journal of Risk Management in Tourism, 2022.

26. Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.

27. Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Routledge.

28. Mitroff, I. I., Pearson, C. (2006). *The Essential Guide to Managing Corporate Crises*. Oxford University Press.

29. Pauchant, T. C., Mitroff, I. I. (1992). *Transforming the Crisis-Prone Organization: Preventing Individual, Organizational, and Environmental Tragedies*. Jossey-Bass.

30. Heath, R. L., O'Hair, H. D. (2010). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge.

31."Hospitality Management" - John Walker.

32. "The Cornell Report on Hospitality Management" - Cornell University.

**MUNDARIJA**

§ 1. Kirish. Mehmonxona xo‘jaligida xavfsizlik xizmati faniga kirish ..... 3
§ 2. Xatarlarni baholash va boshqarish ..... 6
§ 3. Xavfsizlik siyosati va tartiblari ..... 13
§ 4. Favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik ko’rish va javob berish ..... 25
§ 5. Jismoniy xavfsizlik choralari ..... 34
§ 6. Mehmonlar va xodimlar xavfsizlizgi ..... 45
§ 7. Mehmonxonalar uchun kiberxavfsizlik ..... 77
§ 8. Zo‘ravon va itoatsiz mehmonlar bilan ishlash ..... 88
§ 9. Mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlik ..... 92
§ 10. Xavfsizlik texnologiyalari va innovatsiyalari ..... 100
§ 11. Hodisalar haqida xabar berish va hujjatlashtirish ..... 112
§ 12. Inqirozlarni boshqarish va aloqa ..... 124
§ 13. Vaziyatni o‘rganish va eng yaxshi amaliyotlar ..... 131
Golossariy ..... 142
Foydalanilgan adabiyotlar royxati ..... 146

---

Nashr. lits № 2244. 25.08.2020 y.
Bosishga ruxsat etildi 19.11.2025.
Bichimi 60x84 1/16. Ofset qog‘ozi.
‘‘Times New Roman’’ garniturasi.
Xisob-nashr tabogi. 9,5.
Adadi 100 dona. Buyurtma № 75.

«Sarbon LLS» MChJ bosmaxonasida chop etildi.

**Nashriyot tel. raqami +998 (97) 017-01-01**
**+998 (94) 673-66-56**