

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

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ**

**Маматқулов Х.М.**

**«МЕҲМОНХОНА ВА ТУРИСТИК КОМПЛЕКСЛАРДА  
ХИЗМАТЛАРНИ ТАШКИЛ ЭТИШ»**

**САМАРҚАНД – 2011**

**Маматқулов Х.М.** «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маърузалар матни. Самарқанд, СамИСИ, 2011. - 194 бет.

**Такризчилар:** **М.Қ.Пардаев** – СамИСИ, «Статистика»  
кафедраси мудири, и.ф.д.,  
профессор

## КИРИШ

Туристтик индустриянинг муҳим тармоқларидан бири меҳмонхона хўжалиги ҳисобланади. Меҳмонхона индустрияси энг муҳим туристик хизматлар (ташиш билан бир қаторда) – жойлаштириш хизматларини тақдим этиш учун ихтисослаштирилади. Бир қатор ҳолларда меҳмонхона ишларига овқатлантириш хизматлари ҳам қўшилади. Бу билан замонавий меҳмонхона хизматлари туристларга хизмат кўрсатишнинг комплекс пакети шаклини олади. Шу муносабат билан меҳмонхона ишлари соҳасида мутахассислар тайёрлашнинг долзарб муаммоси вужудга келади. Бизнинг мамлакатимизда олий таълим мутахассислиги энг кенг тарқалган: у «Ижтимоий-маданий сервис ва туризм» мутахассислиги бўйича мутахассислар тайёрлашни кўзда тутди. «Туризм» ва «Меҳмонхона сервисига» ихтисослашиш доирасида турли ҳажмда «Меҳмонхона ишлари» фанини ўрганиш мўлжалланган.

Ҳозирги пайтда Россияда ва унинг ташқарисида, меҳмонхона ишлари бўйича жуда кўп ўқув адабиётлари чиқарилган. Ушбу адабиётлар учта катта гуруҳга бўлинади. Биринчи гуруҳни меҳмонхона ишлари профессионаллари учун амалий қўлланмалар ва ишланмалар ташкил қилади. Иккинчи гуруҳда луғат билан турли хилдаги спровочниклар келтирилган. Ва ниҳоят, учинчи гуруҳни олий ўқув юртлари талабалари учун кўп сонли қўлланмалар, меҳмонхона менежментига тегишли турли саволларни ўз ичига олган услубий материаллар эгаллаган.

Муаллиф «Ижтимоий-маданий сервис ва туризм» ихтисослигининг Давлат таълим стандартлари талабларига асосланиб ва меҳмонхона бизнеси ҳозирги замон амалиётига таяниб ўқувчилар диққатини унча катта бўлмаган, аммо анча ҳажмдор меҳмонхона ишлари курсига тортади, бу олий ўқув юртлари юқори курс талабаларига мўлжалланган. Ушбу иш доирасида куйидаги саволлар ўз ифодасини топган:

- меҳмондорчилик индустриясининг тараққиёти ва ҳозирги аҳволи;
- туристик хизмат кўрсатиш тузилмасида меҳмонхона хизматлари;
- меҳмонхона корхоналари, уларнинг классификацияси ва типологияси;
- меҳмонхоналар фаолиятини давлат томонидан тартибга солиш;
- меҳмонхона корхоналарининг асосий хизматлари;
- отеллар ходимларини миждозлар турфирмалар билан ўзаро ҳамкорлиги;
- қўшимча меҳмонхона хизматларини ташкил этиш ва тақдим қилиш.

Қўлланма «Ижтимоий-маданий сервис ва туризм» мутахассислиги бўйича ўқиётган талабаларга мўлжалланган. Ундан сервис – туристик мутахассисликдаги бошқа олий ўқув юртлари талабалари ҳам «Туризм»; «Менежментни ташкил этиш» («Меҳмонхона ва туристик бизнес» ихтисослиги), «Сервис» ва «Иқтисодиёт ва туризм корхоналари ва меҳмонхона хўжалиги» курсларини ўрганишда фойдаланишлари мумкин. Қўлланма шунингдек ўрта махсус ўқув юртлари ўқувчилари учун ҳам асқотади.

# **1-БОБ. МЕҲМОНДУСТЛИК ИНДУСТРИЯСИ ТАРАҚҚИЁТИ ВА УНИНГ ҲОЗИРГИ ЗАМОН ҲОЛАТИ**

- 1.1. Туризм ва меҳмондўстлик индустрияси
- 1.2. Меҳмондўстлик индустрияси тараққиёти омиллари
- 1.3. Меҳмондўстлик индустрияси тараққиётининг ҳозирги замон тенденцияси
- 1.4. Меҳмонхона индустриясида интеграция жараёнлари

## **1.1. Туризм ва меҳмондўстлик индустрияси**

Туристлик корхоналарнинг тижорий йўналиши туристик ва сервис бизнесини пайдо бўлишига, шунингдек туристик мақсадларга мўлжалланган товарлар ва сувенирлар ишлаб чиқариш бўйича ихтисослашган тармоқнинг яратилишига олиб келади. Бу ҳолат туризм ва сервисни мустақил сервис-туристик корхоналар комплекси сифатида ажратиш имконини беради. Буларнинг барчасини туристик индустрия сифатида белгилаш мумкинки, қайсиқим тараққиёт суръати ўзининг тезлиги билан ҳайратга солади.

Туризм соҳасида таниқли россиялик мутахассис олим, профессор В.А.Квартальнов фикрича, ҳозирги вақтда туризм индустриясининг асосий омиллари қуйидагилар ҳисобланади:

- аҳоли даромадларининг ўсиши, қайсиқим, биринчи навбатдаги эҳтиёжларини (турар жой, овқатланиш, кийим-кечак) тўлароқ қондириш имконини беради, уларни рекреацион эҳтиёжларида даромаднинг тобора кўпроқ қисмини ўзлаштиришга имкон туғдиради. Иқтисодий жиҳатдан ривожланган мамлакатлар аҳолисининг истеъмолчилик комплекси харажатлар таркибида туристик хизматларга бўлган харажатлар, уй-жой харажатларидан кейин иккинчи ўринга чиқди;
- шаҳарларда экологик ҳолатнинг ёмонлашуви ва урбанизациянинг ўсиши экологик тоза муҳитда дам олишга бўлган талабнинг фаоллашувини тезлаштиради, бу урбанизациялашган ҳаёт стереотипидан бошқа фаолият билан алмаштиришни талаб қилади, кундалик ташвишлар ва бошқа кўнгилсизликлар эса маиший стрессдан қочишга ундайди;
- бўш вақт массивининг ўсиши, яъни инсон мажбуран эмас, балки эркин эгалик қиладиган вақт. Иқтисодий ривожланган мамлакатлар туризми амалиётида туризмнинг қуйидаги дифференциацияси вужудга келган: одатда вақтнинг таътил даври хорижий туристик сафарларга, уик-энд-мамлакат ичкарасида экскурсияда фойдаланилади, кечки бўш вақт эса шаҳарда дам олишга ажратилади. Бўш вақт таркибида уик-энд етакчи ўринни эгаллаши боис, ривожланган мамлакатларда ички туризмга эҳтиёж янада ошяпти ва ички туризм индустрияси тез суръатлар билан ривожланмоқда;
- инфратузилма ва ташкилий воситаларнинг тараққиёт этиши ноёб туристик ресурсларни янада қулайлаштириш имконини беради, уларни

истеъмол қилиниши бўйича эса туристик фаолиятни янада кенгайтиришга йўл очади;

- халқаро савдо алмашинуви тараққиётида туризмнинг биринчи ўринга чиқиши, энг аввало, унинг тез ўсиб бораётган туристик талабларни қондиришга юқори самарадорлиги туфайлидир;
- оммавий ахборот воситалари, туризда «паблик рилейшнз» ва телекоммуникацион тизимлар ва ахборот технологияларининг ривожланиши нафақат рекламани тараққий эттиришга, балки миллионлаб туристларга тез ва қулай сервис хизмати кўрсатишга имкон беради;
- ҳозирги замон туризм тизими хўжалик юритувчи бир қатор субъектларни ўз ичига олади;
- туристик хизматлар ишлаб чиқарувчи фирмалар (даволаш муассасалари, санаториялар, соғломлаштириш, дам олиш базалари, ишга доир консультациялар ва бошқ.);
- туроператорлар-фирмалар, яъни улгуржи асосда устунлик берувчи туристик маҳсулотлар ишланмалари ва уларнинг реализацияси бўйича фирмалар;
- турагентлар-фирмалар, туроператорлар томонидан шакллантирилган туристик маҳсулотларни сотувчилар сифатида чиқарувчилар;
- ихтисослашган фирмалар, жойлаштириш бўйича хизматлар тақдим этувчилар (пансионатлар, дам олиш уйлари, мотеллар, меҳмонхоналар, кемпинглар ва бошқ.);
- ихтисослашган овқатланиш корхоналари (ресторанлар, барлар, кафелар, ошхоналар ва бошқ.);
- ихтисослашган транспорт корхоналари (авиакорхоналар, автокорхоналар, темирйўл маҳкамалари, денгиз ва дарё транспорти корхоналари);
- савдо корхоналари ва савдо фирмалари, туристлар учун товарларга ихтисослашувчи корхоналар;
- туризда бўш вақт корхоналари (киноконцерт заллари, ўйин автоматлари заллари ва бошқ.);
- туристик реклама-ахборот муассасалари (реклама агентлари ва бюrolари, туристик ахборот марказлари ва ҳ.к.);
- давлат корхоналари (миллий, минтақавий, унитар, мунципиал ёки акциядорлик характерида, туризда тижорий ишлар билан шуғулланувчи).

Туристлар учун маҳсулотлар ва хизматлар ишлаб чиқарувчи корхоналарнинг қуйидаги классификацияларини келтириш мумкин:

- **бошланғич ёки бирламчи** – бевосита туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган (санаториялар, пансионатлар, турбазалар ва ҳ.к.). Туташтирилган туристик ва курорт марказларидаги деярли барча корхоналар, яъни ушбу территорияда жойлашганлар, мазкур манна шу категорияга кирадилар);