

ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНАЛАРНИ БОШҚАРИШНИНГ ТАШКИЛИЙ ТИЗИМЛАРИ

Комилахон Хонкелдиева,

и.ф.ф.д., PhD, Фарғона давлат университети

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7192385>

Аннотация: Ҳозирги кунда дунё мамлакатларининг кўпчилиги туризм иқтисодини ривожлантириш орқали ўз миллий иқтисодиётини тараққий эттирмоқда. Мамлакатимиз туризмни шакллантиришда ҳар қандай хорижий мамлакатлардан қолишмайдиган имкониятларга эгаллиги бу борада кўплаб муваффақиятларга эришишимизни таъминловчи асосий манба ҳисобланади. Ана шуларни ҳисобга олган ҳолда, мамлакатимизда мустақилликнинг дастлабки йилларидан то ҳозирга қадар замон талабларига жавоб берадиган туризм инфратузилмасини таркиб топтириш ва ривожлантириш борасида амалга ошириб келинаётган ислохотлар ўзининг ижобий натижаларини бериб келмоқда.

Калит сўзлар: туризм, менежмент, меҳмонхона, функция, турист, кемпинг, мотел.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

Аннотация: В настоящее время большинство стран мира развивают свою национальную экономику за счет развития экономики туризма. Тот факт, что наша страна обладает возможностями в формировании туризма, которые не уступают никаким зарубежным странам, является основным источником, который гарантирует, что мы добьемся многих успехов в этом направлении. Учитывая это, проводимые в нашей стране с первых лет независимости реформы по формированию и развитию туристической инфраструктуры, отвечающей требованиям времени, дают положительные результаты.

Ключевые слова: туризм, менеджмент, гостиница, функция, турист, кемпинг, мотель.

ORGANIZATIONAL SYSTEMS OF HOTEL MANAGEMENT IN TOURISM

Abstract: Currently, most countries of the world are developing their national economy through the development of the tourism economy. The fact that our country has opportunities in the formation of tourism, which are not inferior to any foreign countries, is the main source that guarantees that we will achieve many successes in this direction. Taking this into account, the reforms carried out in our country since the first years of independence on the formation and development of tourist infrastructure that meets the requirements of the time are yielding positive results.

Keywords: tourism, management, hotel, function, tourist, camping, motel.

КИРИШ

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият сифатида меҳмонхона хизматлари ва четдан келганлар учун вақтинчалик меҳмонхонада, мотелларда, кемпингларда, талабалар уйларида ётоқ билан таъминлаш, шунингдек ресторанлар хизматини кўрсатади. Шунга асосан барча жойлаштириш муассасалари жамоа ва яқка жойлашувга бўлинади. Халқаро амалиётда БТТ экспертлари томонидан ишлаб чиқилган туристларни муассасаларга жойлаштиришнинг стандарт тоифаификацияси қабул қилинган. Ўзбекистон Республикаси ҳукумати бундай нуфузли халқаро ташкилотга аъзо бўлган. Жамоа бўлиб жойлашиш муассасаларига исталган объект, яъни доимий ёки баъзан туристларга ётоқ хизматини

кўрсатувчи ташкилотлар тушуниб, улардаги хоналар сони ҳар бир давлатда мустақил ўрнатилган энг кам хоналар сонидан кам бўлиши керак эмас. Бундай корхоналарда барча хоналар ягона бошқарувга бўйсуниб хизмат кўрсатиш ва жиҳозларга асосланган ҳолда тоифа ва категорияларга жамланади. Туристларни жамоа бўлиб жойланиш муассасаларига қуйидагилар киради: меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш жойланиш муассасалари ва махсулаштирилган муассасалар ҳамда бошқа ташкилотлар. Меҳмонхона – бу жамоа жойланиш муассасаси, аниқ номерлар сони мавжуд бўлиб ягона бошқарувга эга бўлган хизматлар йиғиндисини таклиф қилувчи, ўрин чойшабларини алмаштириши, санузел ва хонани йиғиштириш, категория ва тоифага қараб хизматлар кўрсатиш ва жиҳозланган номерлардан иборат. Меҳмонхоналар қуйидаги белгиларга эга:

- маълум сонли номерлардан иборат ягона бошқарувга эгадир;
- ҳар куни ўрин чойшабларини алмаштириши, санузел ва хоналарни йиғиштириш билан чегараланмасдан турли хил меҳмонхона хизматларини кўрсатади;
- давлат стандартларига мос жиҳозланган ва хизматлар таклифига монанд категория ва тоифаларга гуруҳланган;
- махсулаштирилган муассасалар категориясига хос эмас.

ТАДҚИҚОТ МАТЕРИАЛЛАРИ ВА МЕТОДОЛОГИЯСИ

Меҳмонхоналар катта-кичиклиги, ётоқ ўринлари сони ва хоналар сонига қараб фарқланади. Меҳмонхонага ўхшаш муассасаларга пансионатлар, туристик умумий яшаш уйлари ва бошқа жойланиш муассасалари киради, яъни номерлардан иборат ва ўрин чойшабларини алмаштиришдан ташқари хизматлар чекланган. Махсулаштирилган муассасалар хизмат кўрсатиш билан бир қаторда бошқа махсус функцияларни бажаради. Бундай муассасаларга соғломлаштириш, дам олиш ва меҳнат лагерлари, конгресс марказлари ва бошқалар киради. Бошқа жамоа жойланиш муассасалари доимий ўрин чойшабларини алмаштириш ва хона йиғиштириш хизматларидан ташқари меҳмонхона хизматлари чекланган ҳолда хизмат кўрсатади. Улар номер кўринишида бўлмаслиги мумкин, балки уй-жойга ўхшаш турар жой, кемпинг учун майдон ёки жамоа ётоқхонасидан (общежитие) иборат бўлиши мумкин.

ТАДҚИҚОТ НАТИЖАЛАРИ ВА МУҲОКАМА

Меҳмонхонани бошқаришдаги ташкилий тизим дунё меҳмонхона индустриясида 1950 йиллардан бошлаб меҳмонхона ишини ташкил қилишнинг бир нечта моделини ўз ичига олган. Биринчи модель – Ритц модели швейцар тадбиркори Цезарь Ритц номи билан боғлиқ. Бу меҳмонхоналарда асосий эътибор европача дид-фаросат ва аристократчиликка қаратилган. Жаҳондаги кўпгина нуфузли отеллар унинг номини олган. Масалан Париждаги «Ритц» отели. Иккинчи модели америкалик тадбиркор Кеманси Уильсон номи билан боғланган («Холидей Инн» меҳмонхоналар занжири). Ушбу моделда меҳмонхоналарга хизмат кўрсатиш ва уларнинг талабларини қондириш жуда катта чакқонликни ва юқори даражадаги хизмат стандартларини ушлаб туришга йўналтирилган. Энг асосий эътибор меҳмонхона интерьерига қаратилади. Бу модель асосида ташкил этилган меҳмонхона тизимининг асосий талаблари қуйидагича[1]: услубнинг ягоналиги (архитектура, интерьер); кенг ва функционал холл, миқозларни қайд қилиш тезлиги; номернинг доимий миқозлар учун тайёрланиши; нонушта «швед столи» шаклида берилади; конференц-холлни тайёрлаш; таъриф тизимининг ўзгарувчанлиги; маркетинг ва коммуникация хизматининг ягона бошқаруви.

Иккинчи модель асосида қурилган меҳмонхоналар занжири назорати дунёдаги 50 %

дан ортиқ меҳмонхона номерларида мавжуд. Учинчи модель – «ихтиёрий меҳмонхона тизими» шаклидаги Бест Вестон, Романтик Хотел. Бундай ҳолатда меҳмонхоналарни ягона бир савдо маркази бирлаштиради, улар умумий фондга тўлов тўлайди, маркетинг ва реклама фаолиятига биргаликда харажат қилади. Бунда уларнинг молиявий-иқтисодий ва бошқарув мустақиллиги бутунлай сақланиб қолади. Бу тизимнинг моҳияти ягона бирлашган шартнома асосидаги уюшмадир. Иккинчи модель билан учинчи моделнинг бирлашгани бўлиши мумкин. Бунга масалан «Аккор» меҳмонхона тизими мисол бўла олади. Бу Европадаги энг катта меҳмонхона занжирини ташкил этади. У турли тоифадаги меҳмонхоналарни тақдим этиб бозорда ҳар хил маркалар билан чиқади. Масалан «Пульман», «Софителъ», «Новотелъ» олий тоифадаги меҳмонхоналардир. «Алтеа/Меркур» – ўрта тоифадаги меҳмонхона. Занжирга киришда меҳмонхона унинг мулкига айланиши жуда шарт эмас. Бундай шароитда йирик меҳмонхоналар занжири билан тузилган шартномага асосан (франшизотелъ) ва ушбу занжирга мустақил қирган меҳмонхонага тижорий мақсадлар учун занжирнинг фирма белгисидан фойдаланиш ҳуқуқи, техник ва тижорат маълумотлари, бронлаш тизими маълумотлари, техник ёрдам, ходимларни ўқитиш ҳуқуқи ва бошқалар берилади. Франшиз корхона булар учун шартномада кўрсатилган бадалларни тўлайди. Дунёда меҳмонхона индустриясининг ривожланиши меҳмонхоналарнинг кўпайиши ва уларни ихтисослаштириш йўли билан бормоқда. Бунда чекланмаган ва чекланган хизматлар кўрсатадиган анъанавий меҳмонхоналар, ихтисослаштирилган (конгресс марказлар, курорт типдаги отеллар, гольф отел ва бошқалар) меҳмонхоналар тақдим этилмоқда. Қуйидаги жадвалда жаҳондаги асосий ўнта меҳмонхоналар занжири келтирилган.

1-жадвал

Асосий ўнта халқаро меҳмонхоналар занжири[2]

Бош холдинг номи	Штаб-квартира жойлашган мамлакат	Номерлар сони (минг)
«Hospitality Franchise System Blanstone Part.»	АҚШ	490
«Holiday Inn World Wide»	Англия	386
«Best Western International»	АҚШ	295
«Accor»	Франция	279
«Choice Hotel International»	АҚШ	272
«Marriot International»	АҚШ	252
«ITT Sheraton Corp.»	АҚШ	131
«Promus Corp.»	АҚШ	106
«Hilton Hotel Corp.»	АҚШ	101
«Carlson Hospitality World Wide»	АҚШ	912

Тарихдан маълумки, бизнинг асримизгача дунё меҳмонхона хўжалигида европа тоифаси модели ҳукмронлик қилган, яъни 2 та асосий бошқарув лавозимлари атрофида, айнан метрдотелъ ва бош-ошпаз. Биринчи лавозимдаги шахс бу меҳмонхона ходимлари ва меҳмонлар ўртасидаги ўзаро таъсирини кўрсатган, чунки меҳмонхона сиёсатида жавоб берадиган тез ва меъёрий усулда хизмат кўрсатилиши лозим. Иккинчи лавозимдагиси ошхона хўжалиги ва таомлар тайёрлаш, танлаш жараёнини бошқаради.

Меҳмонхонанинг ташкилий тузилмаси унинг мақсад, вазифасига, жойланиши, меҳмонларни хусусиятлари ва бошқа факторларга боғлиқ бўлади. У ҳар бир хизматчига юкланган ҳуқуқ ва бурчларини акс эттиради.

ХУЛОСА

Меҳмонхона номерлар фонди хизмати доимо жорий таъмирлаш хизмати билан алоқада бўлади, чунки меҳмонхонада на фақат хоналарни ва ундаги жиҳозларни жорий таъмирдан чиқариш балки бутун меҳмонхонани ҳам ўз ичига олади. Туристик мажмуаларнинг ишлаш тизими ва асосий негизи шулардан иборат.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: - М.: Академия. 2005 – 178 с.
2. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме, 2005 г.
3. Khankeldieva, G. S. (2019). Prospects of the development of investment activity in the field of tourist services: problems and ways of solution. *Theoretical & Applied Science, Philadelphia, USA*. 10, (78), 160.
4. Ханкелдиева, Г. Ш. (2017). Перспективы развития электроэнергетической отрасли Республики Узбекистан в условиях модернизации экономических отношений. *Бюллетень науки и практики*, (12 (25)), 293-299.
5. Ханкелдиева, Г. Ш. (2017). Особенности корпоративного управления в акционерных обществах с государственным участием. *Бюллетень науки и практики*, (11 (24)), 357-363.
6. Ханкелдиева, Г. Ш. (2018). Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида корпорацияларни бошқаришнинг илмий-методологик асослари. 08.00. 13–“Менежмент”.–И. ф. д. илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. Фарғона давлат университети. *Иқтисодиёт фанлари доктори (DSc) илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. Тошкент*, 145.
7. Ханкелдиева, Г. Ш. (2020). Пути эффективного развития инновационной деятельности производственных предприятий республики узбекистан. In *Наука сегодня фундаментальные и прикладные исследования: Материалы международной научно-практической конференции. Вологда* (р. 29).
8. Ханкелдиева, Г. Ш. (2018). Глобаллашув шароитида электроэнергетика тармоғида стратегик бошқарув усулларида самарали фойдаланиш. *Иқтисодиёт ва таълим*, (5), 357-363.
9. Хамракулов, И. Б. (2021). Кичик саноат зоналарини барпо этиш ва ривожлантиришнинг назарий асослари. *Scientific progress*, 2(7), 586-592.
10. Хамракулов, И. Б. (2022). Кичик саноат зоналарини ривожлантиришнинг моҳияти ва ўзига хос хусусиятлари. *Scientific progress*, 3(1), 328-334.
11. Хамракулов, И. Б. (2021). Теоретические основы создания и развития малых промышленных зон. *ма*, 2, 49.
12. Хамракулов, И. Б. (2022). КИЧИК САНОАТ ЗОНАЛАРИ ИНВЕСТИЦИОН ФАОЛЛИГИНИ ОШИРИШНИНГ СТРАТЕГИК ИМКОНИЯТЛАРИ. *Central Asian Research Journal for Interdisciplinary Studies (CARJIS)*, 2(Special Issue 2), 140-146.
13. Ханкелдиева Г.Ш. Особенности корпоративного управления в акционерных обществах с государственным участием // Бюллетень науки и практики. Электрон. журн. 2017. №11 (24). С. 357-363. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/honkeldiyeva>

14. Хонкелдиева, Г. Ш. (2019). Организационно-экономический механизм управления инвестиционной деятельностью в сфере телекоммуникаций. *Экономика и бизнес: теория и практика*, (11-3), 146-150.
15. Хонкелдиева, К., & Мўйдинжонова, М. (2020). Необходимые условия обеспечения гендерного равенства. In *Наука сегодня: фундаментальные и прикладные исследования* (pp. 40-41).
16. Хонкелдиева, К., & Хўжамбердиев, Ж. (2020). Проблемы развития организации: управленческий и логистический аспекты. In *Наука сегодня: история и современность* (pp. 17-19).
17. Zokirova, S. X., Ahmedova, D., Akbarov, R. F., & Xonkeldiyeva, K. R. (2021). Light Industry Enterprises In Marketing Activities Experience Of Foreign Countries In The Use Of Cluster Theory. *The American Journal of Management and Economics. Innovations*, 3, 01-36.
18. Хайдаров, Х., Нурматова, И., & Хонкелдиева, К. (2021). Факторы формирования сильного конкурентного рынка в текстильной промышленности. In *НАУКА СЕГОДНЯ: ВЫЗОВЫ И РЕШЕНИЯ* (pp. 59-61).
19. Хамракулов, И. Б. (2021). Теоретические основы создания и развития малых промышленных зон. *ма*, 2, 49.
20. Хонкелдиева, К., Рахимова, Х., & Хасанхужаева, У. (2021). Предупреждение преступности среди несовершеннолетних. *Наука сегодня: факты, тенденции, прогнозы [Текст]: мате*, 34.
21. Xonkeldiyeva, K., & Xo'jamberdiyev, J. (2020). Экономика и социум.
22. Asqarova, A. M., Xonkeldiyeva, K. R., Nomonjonova, F. U., Qodirova, S. Q., & Arabxonova, X. A. (2021). Classification Of Competition In The Market Of Light Industrial Goods And The Factors That Shape It. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, 3, 01-43.
23. Xonkeldiyeva, K. R. (2021). Features of management of textile industry enterprises based on the cluster approach. *ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal*, 11(9), 780-783.
24. Asqarova, A. M., Xonkeldiyeva, K. R., Abdukarimova, R. A., Xudoyberdiyeva, X. B., & Egamberdiyeva, N. B. (2021). Theories Of Marketing Strategies To Increase The Competitiveness Of Light Industry Enterprises. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, 3(01), 40-42.
25. Ahmadjanovich, U. A. (2021). The Main Ways To Improve The Efficiency Of Investment Activity For The Development Of Socio-Economic Processes. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 24(2), 197-205.
26. Urinov, A. G. A. (2003). ECONOMIC REFORMS IN UZBEKISTAN: SPECIFIC FEATURES, RESULTS AND PROBLEMS. *Eurasian Vision: Felicitation Volume on the 70th Birthday of Prof. Devendra Kaushik*, 187.
27. Хамидидов, Б. С., & Уринов, А. А. (2020). Механизм государственно-частного партнерства и привлечение инвестиций. In *Эффективность сферы товарного обращения и труда* (pp. 140-144).
28. КАРИМОВ, Ў. ЕНГИЛ САНОАТ КОРХОНАЛАРИ РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШ БЎЙИЧА МАРКЕТИНГ СТРАТЕГИЯЛАРИ. *СТУДЕНЧЕСКИЙ ВЕСТНИК Учредители: Общество с ограниченной ответственностью "Интернаука"*, 78-80.

29. Хабибиддинов, Х. И., & Уринов, А. А. (2020). Зарубежный опыт механизма государственно-частного партнерства для привлечения инвестиций. In *Эффективность сферы товарного обращения и труда* (pp. 126-129).
30. Zokirova, S. X., Akbarov, R. F., Isagaliyeva, S. M., & Xonkeldiyeva, K. R. (2021). Sand Distribution In Central Fergana. *The American Journal of Interdisciplinary Innovations Research*, 3(01), 113-117.
31. Хамракулов, И. Б. (2021). Кичик саноат зоналарини барпо этиш ва ривожлантиришнинг назарий асослари. *Scientific progress*, 2(7), 586-592.
32. Хонкелдиева, К., & Толибжонова, М. (2020). Механизм формирования инновационного процесса в текстильном производстве как основа адаптации к процессам глобализации. In *Наука сегодня: фундаментальные и прикладные исследования* (pp. 15-16).
33. Sh, K. G. (2020). Theoretical and economic prerequisites for the development of regional industrial clusters in the economy of the republic of uzbekistan. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 234-240.
34. Ханкелдиева, Г. Ш. (2020). Жизненный цикл корпорации и формирование приоритетов в реализации экономических интересов ее субъектов. In *Наука сегодня: опыт, традиции, инновации: Материалы международной научно-практической конференции. Вологда* (p. 46).
35. Ханкелдиева, Г. Ш. (2018). Электроэнергетика тармоғини узок муддатга мўлжалланган стратегияси. *Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар. Электрон. журн*, (5).