

O`ZBEKISTONDAGI VA XALQARO MEHMONXONALAR SERVISI

Hamdamova Hilola, Abdurasulova Mehribon

Abduraximova Saodat , Shomaxmudova Aziza

Yeoju Technical Institute in Tashkent (YTIT)

***Annotatsiya:** Mehmonxonalar aslida azal-azaldan tunash uchun yotoqxonalar vazifasini bajarib kelgan. Bugungi kunga kelib mehmonxonalar nafaqat yotoqxonalar balki, barcha servis turlarini o`z ichiga qamrab olmoqda. Dunyoda mehmonxonalar juda ko`p va biz ularning faqatgina eng hashamatlilarini tanimiz holos. Shuning uchun ham mehmonxonalarga katta-kichikligi va mijozlarga ko`rsatadigan servisiga qarab yulduzlar taqdim etiladi. Xalqaro mehmonxonalar O`zbekistondagi mehmonxonalarga nisbatan ancha rivojlangan va ularda mijozlarga xizmat ko`rsatish ham anchagina yuqori talablarga javob bera oladi. Biz ushbu maqolamizda xalqaro mehmonxonalar va O`zbekistondagi eng nufuzli mehmonxonalar haqida ilmiy tadqiqodlar amalga oshirdik va mijozlar bilan so`rovnomalar olib bordik.*

***Kalit so'zlar:** Mehmonxonalar, mehmonxonalar tasnifi, xalqaro mehmonxonalar servisi, O`zbekistondagi mehmonxonalar servisi*

Mehmonxonalar bugungi kunga qadar turar joy va vaqtinchalik boshpana vazifasini bajarib kelgan. Avvallari ular 2 xonadan iborat qilib qurilgan. Bugungi kunga kelib esa ular nafaqat boshpana balki, ovqatlanish, ko`ngilochar klublar, barlar, to`y marosimlari uchun zallar va ilmiy hamda biznes anjumanlar o`tkazish kabi barcha servis sohalarida faoliyat olib bormoqda.

Bir biridan farqli o`laroq katta mehmonxonalarda barcha servis turlari mujassamlashtirilgan bo`lsa, kichik mehmonxonalarda servisning ayrim turlarigina faoliyat olib boradi. Odatda kichik mehmonxonalar faqatgina yotoq va ovqatlanish uchun moslashtirilgan bo`ladi.

Xalqaro standartlarga ko`ra mehmonxonalar mijozlarga xizmat ko`rsatishiga qarab; Yulduzli (bunda 1 dan 5 gacha yulduz soni beriladi) va xarfli (masalan AAA) tizimga bo`linadi.

Traditional mehmonxonalar – motel, otel, hotel, guest house, boutique hotels, economy hotelga bo`linadi. Modern hotellar – zamonaviy interyer va texnikalar bilan ta`minlangan bo`ladi.

(rooms Division Operations by Коллектив авторов (z-lib.org))

Mehmonxonalar zanjir sifatida faoliyat olib boradi. Ya`ni xizmat ko`rsatish darajasi, har bir mijozga bir xil muomala, bir xil munosabatlarni o`z ichiga olishdir.

(rooms Division Operations by Коллектив авторов (z-lib.org))

Xalqaro mehmonxonalar servisi

Dunyodagi eng yirik mehmonxonalarga misol qilib – Hospitality Franchise System Blandstone Part (AQSH), Holiday Inn World wide (Buyuk Britaniya), Best Western International (AQSH), Accor (Fransiya), Choice Hotel International (AQSH), Marriot International (AQSH), Hilton Hotel Corp (AQSH) kabilarni misol qilishimiz mumkin. AQSH dunyo bo`yicha eng nufusli mehmonxonalar ichida yetakchilikni qo`lga kiritgan. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

AQShdagi eng yirik mehmonxonalardan biri “MARRIOTT INTERNATIONAL” mehmonxonasi dunyoning eng katta transmilliy kompaniyalaridan biri hisoblanadi. Korporatsiyaning ma`lumotiga ko`ra dunyoning jami turistlarning $\frac{1}{4}$ qismi shu mehmonxonaga tashrif buyurur ekan. Ushbu mehmonxonaga ilk bora 1957 yilda asos solingan. Uning asoschisi DJON MARRIOTT unga o`zining nomini beradi. Bu mehmonxona “Twin Bridges Marriott Hotel” deb nomlanadi. 1964 yilga kelib esa “Marriott Corporation” deb nomlana boshlaydi. 1993 yilda kompaniya ikkita ko`chmas mulkka bo`linganligi uchun uni “Marriott Corporation” va “Host Marriott” deb nomlana boshlaydi. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

“Marriott International” mehmonxonalari bandligi yani turistlarning tashrif buyurish soni jihatidan dunyoning boshqa mehmonxonalar raqobatchilari

hisobidan 10% ga ortiqroqdir. Bugungi kunda “Marriott International” mehmonxonalari faol ravishda faoliyat yuritmoqda va AQSHdan tashqari dunyoning 66 ta mamlakatida 3400 ga yaqin obyektlarini qurib turistlarga va mizojlarga xizmat ko`rsatib kelmoqda.(I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

“Marriott International”da 150 mingdan ortiq xodimlar ishlashmoqda. Nomerlar soni esa 700 mingga yaqin. Marriott yana yaqin kelajakda 600 ga yaqin o`zining mehmonxonalarini qurmoqchi ekanligini ma`lum qildi. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

“Ritz-carlton” Bu mehmonaning dunyoda 63 ta filiali mavjud bo`lib asosan oliy darajadagi kurortlarni o`zida mujassamlashtirgan. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

“Renaissance Inn by Marriot”- Ish yuzasidan tashrif buyurgan korporativ mujozlarga xizmat ko`rsatadi.“ Courtyard by Marriott”- Cheklangan xizmatlarni ko`rsatib, asosan AQSH va Kanadada joylashgan.“Fairfield Inn by Marriott”- Dunyoda uning 392 ta mehmonxonasi mavjud bo`lib, arzon narxdagi mehmonxonadir. “Spring Hall Suites”-Ayollar va oilalalilar uchun juda qulay mehmonxonadir.(I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

“Hilton Hotels Corporation” mehmonxonasi

“Hilton Hotels” mehmonxonasi 1919-yilda 31-mayda tashkil topgan . Unga Konrad Hilton asos solgani tufayli Hilton deb nom berilgan . 1946 yili “Hilton Hotels Corporation” nomi ostida yuritila boshlagan va ko`chmas mulk bilan birgalikda mehmonxonalar oldi-sotdisi bilan katta loyihalarni yurita boshlagan . 2010 – yil manbalariga qaraganda kompaniyaning 3600 ta mehmonxona 600 mingdan ortiq nomer fondi 81 ta davlatda borligi aytilmoqda. Bu kompaniya Hilton Hotels & Resorts, Conrad Hotels, Doubletree, Embassy Suites Hotels, Hampton Inn, Hampton Inn & Suites, Hilton Garden Inn, Homewood Suites by Hilton, va bir qancha markalarga va brendlarga ega. Dunyodagi eng mashhur mehmonxona – Waldorf Astoria bo`lib, u jami 47 ta qavatdan, 1508 ta nomerli lyuks toifadagi mehmonxona bo`lib u 20 yillarda Nyu -Yorkning Avenyu parkida

qurilgan. Bu parkda ko'pincha dunyodagi mashhur shaxslarni ko'rish mumkindir, ayni vaqtda ham mehmonxona to'g'risidagi fikrlar ijobiy ekanligi aniqlandi. Mehmonxona ichkarisida Peacock Alley, Bull and Bear Steakhouse va Oscar's Brasserie restoranlari mavjud. Kompaniyaning boshqa gigant mehmonxonalarini bor ular quyidagilar: "Hilton New York and Towers" 2014 ta nomer Hilton Hawaiian Village (dunyoda 14- o'rin, 3386 ta xonalar va 7 ta binodan tashkil topgan), Hilton San Francisco & Towers - (1908 ta xonalar, 2 ta binodan tashkil topgan), Hilton Chicago & Towers (1544 ta xonalar va 3 restorandan iborat). "Hilton" – AQSHning eng mashhur mehmonxona markalaridan biri hisoblanadi Hilton mehmonxonalarining zanjiri 227 ta tashkil etib bir birini uzviy bog'laydi. Bu mehmonxonalar aksariyat mijozlari yaxshi haq oluvchilar va ishbilarmonlar shaxslarni tashkil etadi. Mijozlarga alohida a'lo darajada xizmatlar ko'rsatiladi. Bu brend xizmat ko'rsatish yo'nalishida innovatsion texnologiyalarni takomillashtirish yuzasidan dunyoda yetakchi o'rinlarni egallaydi. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

"Starwood Hotels and Resorts Worldwide" mehmonxonasi

Starwood Hotels and Resorts Worldwide kompaniyasi soliqlar imtiyoziga ega bo'lish uchun Starwood Capital investitsiya kompaniyasi tomonidan tashkil etilgan. U davrda kompaniya Starwood Lodging nomi bilan mashhur bo'lgan. Avvalroq Starwood kompaniyasi AQSHning shimolida ko'pgina turli hil yo'nalishdagi mehmonxonalarini o'ziga birlashtirib olgan. Keyinchalik 1994 yil Yaponiyaning Aoki Corporation kompaniyasidan "The Western Hotels" kompaniyasini sotib oldi. 1998 yilda Starwood ITT Sheraton kompaniyasining "Sheraton", "Four points by Sheraton and The Luxury Collection" markalarini xususlashtirdi. 1999 yilda Starwood "W Hotels" logotipini asos soldi. Bu markaning hurmatga sazovor mehmonlarini asosan ishbilarmon sayohatchilar tashkil etardi va ularga moslashtirilgandi. 2012- yilga kelib bunday markadagi mehmonxonalar 500 tani tashkil etdi. 2005- yili "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasi tomonidan harid qilingan "Le Meridien" mehmonxona zanjiri "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasining Yevropa

bozorida ham qiyinchiliksiz faoliyat ko'rsatishni ta'minladi. Endilikda "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasining quyidagi markalari bor: "Westin Hotels – Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasining eng katta yuqori pog'onadagi kurort mehmonxonalaridir. Bu marka "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasi tarafidan 1994 yil harid qilingan va eng qadimgi markalardan biri hisoblanadi.(1930 yilda tashkil topgan). "Sheraton" – "Starwood Hotels and Resorts Worldwid"e kompaniyasining eng muhim mehmonxona zanjiri bo'lib, 1937 yilda ishga tushgan . (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

"Four Points by Sheraton" –"ITT Sheraton" tarafidan asos solingan va o'rta pog'onadagi mehmonxona hisoblanadi. Bu brend oldiniga "Inn" nomi bilan yuritilgan , keyin esa "Sheraton" nomiga hamohanglashtirilib "Four Points by Sheraton" deb nomi bilan yuritilgan . Bu marka "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasi tomonidan 1998 yilda xususiyashtirildi. "The Luxury Collection" – "ITT Sheraton" tarafidan 1994 yil CIGA (Compagnia Italiana Grandi Alberghi, yoki Italian Grand Hotels Company) Italiya mehmonxona zanjirini harid qilib olinishidan so'ng vujudga keldi. "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasi "Sheraton"ni xarid qilgandan keyin bu markadagi mehmonxonalarga katta e'tibor qarata boshladi. Bu markadagi mehmonxonalar oldingi faoliyati vaqtidagi belgisi St.Mark rohibining 4 ta tulpori edi.Hozirgi vaqtda har qanday mehmonxona o'zi istagan belgini ishlatish huquqiga ega bo'ldi va bu qulayliklar yarata boshladi. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y.2015)

"W Hotels" – "Starwood Hotels and Resorts Worldwide" kompaniyasining yuqori pog'onadagi mehmonxonalar markasi hisoblanadi. 1998 yil birinchi "W Hotels" mehmonxonasi Nyu – Yorkda, keyinchalik Meksika, Seul va Istanbulda tashkil etilgan va bu mijozlarga bir qancha qulayliklar yarata boshladi . Yevropaning birinchi mehmonxonasi Ispaniyaning Barselona shahrida "W Barcelona" nomi bilan barpo etildi. 2010 yilda Golivud, Texas, Taipei, Taivan,Bali, Koh Samui shaharlarida, 2011 yil Marokash, Guanjou, Bankok, Parij, Afina,Sankt

– Peterburg va London shaharlarida yuqorida qayd etilgan markali mehmonxonalar bunyod etilgan. 2012 yil Singapur, Milan, Ommon, Abu Dabi, 2013 yil Santa Fedda qurildi, 2016yilda Qohirada shu turkumdagi mehmonxonaga barpo etish rejalashtirilgan. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y. 2015)

O`zbekistondagi mehmonxonalar servisi

“HILTON”

Toshkentdagi hilton mehmonxonasi 4.4* li mehmonxonaga deya tan olingan bo`lib, u 21 qavatdan iborat. Unda jami 258 ta xonalar mavjud. Shulardan sakkiztasi prezidentlik lyuks xona o`rnini olgan. Ushbu mehmonxonaga franchayzing mehmonxonalardan biri hisoblanadi. U 2020 yilning 1 fevralidan mehmonlarni qabul qila boshladi. Mehmonxonada bir kechalik tunash narxi 194\$ dan 2460\$ gacha ekanligini ma`lum qilishdi. Mehmonxonaga hududida 3 ta izakaya Pan Asian Restaurant & lounge, Shosh restirant, Tumbler Bar restorani va basseyn bor. (www.google.com)

Bu mehmonxonaga 4.9* li mehmonxonaga deya nom olgan. 2020 yil 30 noyabrda boshlab bugungi kungacha qadar faoliyat yuritmoqda. Unda 328 ta xonalari mavjud. Mehmonxonada bir kechalik tunash narxi 139\$ ni tashkil etadi.

Tadqiqod va izlanishlar natijasida turlicha savollarni paydo qildik va javob oldik:

1. Tashrif buyurayotgan turistlarning yoshi haqida
2. O`zbekistondagi mehmonxonalarga qancha turist tashrif buyurayotganligi haqida
3. O`zbekistondagi mehmonxonalar ularni qiniqtirayotganligi va aksincha ekanligi haqida
4. O`zbekistonga tashrif buyurayotgan turistlar O`zbekiston mehmonxonalari haqida qanday fikr bildirishlari haqida
5. O`zbekiston mehmonxonalarining servis xizmati ularga yoqish yoki yoqmasligi haqida
6. O`zbekistondan tashqari boshqa chet el davlatida ham bo`lgan yoki bo`lmaganligi haqida

7. Turistlar xorijiy mamlakatlarning nufusli va katta mehmonxonalari haqida qanday fikrda ekanliklari haqida
8. O`zbekiston mehmonxonalarining yanada rivojlanishida mahalliy aholining salbiy ahamiyati bir yoki yo`qligi haqida
9. O`zbekistonda turizmni yanada rivojlantirish uchun yana qanday ishlarni amalga oshirish mumkinligi haqida turli xil fikr munozaralarni va savol javoblarni to`pladik.

Namunalar Toshkent shahrida joylashgan “Courtyard by Marriott” mehmonxonasida va Tashkent city maydonida joylashgan “Hilton” mehmonxonalarida, kafe, bar, restoran, Toshkent Xalqaro Aeroporti, O`zbekiston temir yo`llaridan olingan. Maqoladagi namunalar turli xil adabiyotlar va turli internet saytlardan olingan.

Tadqiqotchilar bilan birgalikda so`rovnomadagi savollarning electron shakli ijtimoiy tarmoqlar va messenjerlar orqali sahifalarga yuborildi. So`rovnomada jami 9 ta savol mavjud bo`lib, bunda jami 35 ta turist so`rovnomada qatnashdi.

So`rovnomalarga ko`ra birinchi savolga javobga ko`ra aksariyat turistlar 30-35 yosh va undan yuqori yoshda ekanligi ma`lum bo`ldi.

Ikkinchi savolimizga ko`ra turistlarning deyarli 41% qismi O`zbekistonga ilk marta tashrif buyurayotganligi va O`zbekiston mehmonxonalariga birinchi marta kelayotganliklari ma`lum bo`ldi.

Uchinchi savolga javob 67.7% turist O`zbekiston mehmonxonalaridan qoniqqanligini aniqladik.

32.3% turistlar qoniqishmaganliklarini ma`lum qilishdi.

To`rtinchi savolimizga ko`ra 35.5% turist O`zbekiston mehmonxonalarini qoniqarli deya baholadi. 51.6% turist mehmonxonalarimizni yaxshi deya baholadi. 12.9% turistlar mehmonxonalarini juda yaxshi holatda deya baholashdi.

O`zbekiston mehmonxonalarining servisi 48.4% turistga yoqdi va ular bundan mamnun. 51.6% turistlarga mehmonxonalar servisi yoqmaganligi ma`lum bo`ldi.

80.6% turist O`zbekistondan tashqari bishqa xorijiy mamlakatlardagi mehmonxonalarga tashrif buyurishganligi va ularda sharoitlar haqida solishtirishdi.

Xorijiy mehmonxonalarining holatini 61% turistlar juda yaxshi deyishdi, 19% turistlar qoniqarli deyishdi. 19% turist yaxshi deya baholashdi.

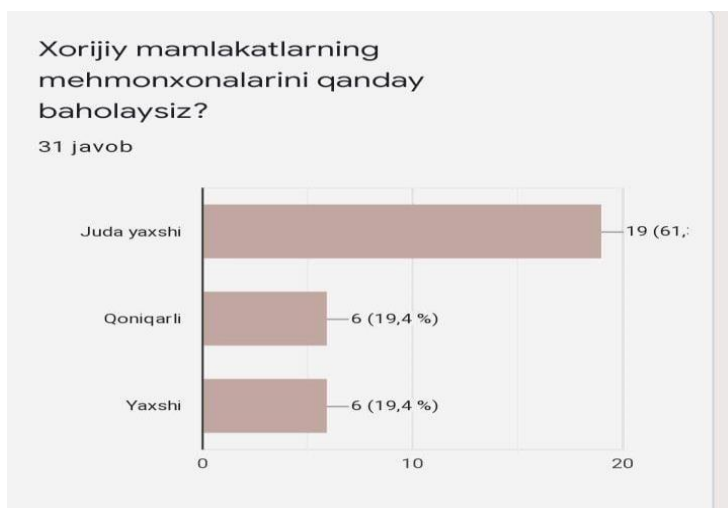
O`zbekistondagi mehmonxonalarga mahalliy aholining salbiy ta`siri haqida 29% holatda” yo`q”deya javob oldik. 71% holatida “ha” deya javob oldik.

O`zbekistondagi turizmni yanada rivojlantirish uchun 80% turistdan turlicha javoblarni va turli xil takliflarni oldik.

Quyidagi rasmdagi jadvalda O`zbekiston mehmonxonalaridan qoniqqan turistlar soni foiz%lar va raqamlar ko`rinishida aks ettirilgan.



Ushbu rasmdagi jadvalda turistlarning xorij mamlakatlar mehmonxonalarini qanday baholashgani raqamlar va foiz%lar ko`rinishida hisoblangan.



<https://docs.google.com/forms/d/13gYhljxSFzfuu0iN2XngmGtzcDWbjejNg6uBImJ7A/edit#responses>

So`rovnomada ishtirok etgan turistlarning tavsiyalariga ko`ra O`zbekistonning mehmonxonalardagi turizm faoliyatini yanada rivojlantirish uchun

- Servisni yaxshilash, mahalliy aholining madaniyatini yaxshilash,
- Mehmonxona jihozlarning dizayniga e`tibor berish
- Mahalliy aholi turistlar bilan ishlash qonun qoidalarini yaxshi bilishi kerakligi
- Turizm tizimini yanada rivojlantirish
- Kadrlar o`z ustida yanada ishlashlari kerakligi
- Keng imkoniyatlar yaratib berish
- Yaxshiroq ishlash va izlanish kerakligi
- Milliy qadriyatlarni aks ettirish
- Moddiy sarmoya kiritish
- Xodimlarning mijozlarga nisbatan muomalasini yaxshilash
- Malakali kadrlarni tayyorlash
- Servis xizmatini yaxshilash
- Sharoitlarni ko`paytirish
- Taomlar va nonushtalarni yangi menyu va retseptlar asosida tayyorlash
- Tabiat manzaralarini yanada qulayroq qilish
- Madaniy hordiq chiqarish uchun xonalarni barpo etish
- Mehmonxonalar xonalarini yaxshi sharoitlar bilan ta`minlash
- Xodimlar bilan ishlash va malakasini oshirish kabi tavsiyalarni berishdi.

Namuna natijalari va o`tkazilgan so`rovnomalarga ko`ra O`zbekistondagi mehmonxonalarni yanada rivojlantirish uchun aytib o`tilgan takliflarni amalga oshirish kerakligi aniqladik. Kelajakda turizm sohasida ushbu takliflarning barchasini bosqichma-bosqich amalga oshirishni rejalashtirishga qarol qilindi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR.

1. (rooms Division Operations by Коллектив авторов (z-lib.org) 2021)
2. (www.google.com)
3. (I.f.n. - R.S. Amriddinova, Nurullayeva Y. 2015)
4. ([http://www.worldtourism.org/wiki/Category:Marriott International brands](http://www.worldtourism.org/wiki/Category:Marriott_International_brands))
5. <https://docs.google.com/forms/d/13gYhljxSFzfuu0iN2XngmGtzcDWbjejNg6uBlmJ7A/edit#responses>