**Наќша**

**Пешгуфтор**…………………………...………………………………………3

# Боби I. Таърихи ташаккулёбии туризм ва мењмондорї дар ..........5

 1.1.Даврањои ташаккулёбии фаъолияти туризм дар Тољикистон…………………………………………………………5

# Боби II. Таснифоти меҳмонхонаҳо ………………………………….…19

 2.1Намуд ва хелҳои он[о………….…………………………….19

Боби III. Дурнамои рушди хизматрасонии меҳмонхонавӣ**.** …...........45

* 1. Маданияти хизматрасони дар мењмондорї ва мехмонавозї 45

 3.2. Намудхои хизматрасонї дармехмонхона ………………...47

#  3.3. Рушди ояндаи устувори фаъолияти мехмонхонањо вобаста ба љалби туристон.57

Хулоса…………………………………………………..………………...60

Адабиётњои истифодашуда……………………………………….….....63

# Пешгуфтор

#  Дар айни замон туризм яке аз соҳаҳои сердаромад дар миќёси мамлакатҳои љањон ба ҳисоб меравад. Имрўз дар содироти љањонии молу хизмат туризм баъд аз маҳсулоти саноати нафт ва истеҳсолу фурўши автомобил дар љои саввум меистад. Даромади умумии солонаи он ба њисоби миёна зиёда аз 3 трлн. $-и ИМА-ро ташкил медиҳад.

#  Ҳоло дар соҳаи туризм зиёда аз 150 млн. нафар кору фаъолият мекунанд ё ҳар як љои кории 14-15-ум ба фаъолияти туризм тааллуқ дорад.

#  Таљрибаи мамлакатҳои хориљї пеш аз ҳама Шветсария, Фаронса, Итолиё, Туркия ва дигарњо аз самаранок будани инкишофи туризм хориљї шаҳодат медиҳанд. Масалан, Њукумати Туркия пайваста инкишофи индустрияи туризмро бо роҳи љорикунии имтиёзҳо дар андоз, пешниҳоди кредитҳои бефоиз барои сохтмон ва навкунии (модернизация) меҳмонхонаҳо, роҳҳои нақлиёт ва ғайра ҳавасманд мегардонад. Аз ин рў танҳо соли 2011 аз Туркия 25 млн. сайёҳи хориљї дидан намуданд, ки даромади софи он зиёда аз 15 млрд.$-и ИМА-ро ташкил дод.

#  Бояд қайд кард, ки яке аз қисматҳои муҳим ва људонашавандаи соҳаи туризм – ин рушди хољагии меҳмонхонавї ба ҳисоб меравад. Зеро таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки даромаде, ки аз ҳисоби соҳаи туризм ба даст меояд, зиёда аз нисфи он ба ҳиссаи хољагии меҳмонхонавї рост меояд. Нақши муҳим доштани меҳмонхона дар соҳаи туризм дар он айён мегардад, ки сайёҳон ва мизољон бештари вақти сафарии худашонро (љойи хоб, хурду хўрок, истироҳат ва ғайра) маҳз дар воситаҳои љойгиркунонии гуногун ба монанди отел, мотел, кемпинг ва ғайра мегузаронанд.

#  Дар замони њозира дар саросари љањон шаклњои нав ба нави воситањои љойгиркунонии сайёњон ба вуљуд омада истодааст. Ин имконият медињад, ки соњаи туризм дар такя ба чунин зербунёди асосї боз беш аз пеш рушду инкишоф ёбад.

#  Аз рўзе ки инсон ба сайёњат баромадан оѓоз кард, зарурияти шабгузаронии берун аз хона ба миён омад, яъне љое лозим буд, ки сайёњатчиён гушнагї ва ташнагияшонро дар он љо рафъ созанд. Аз ин хотир дар љавоб ба талаботи сайёњатчиён хизматрасонї оид ба љобаљокунї ва таъминоти онњо бо хўрока, мењмонхонањо ба вуљуд омаданд, ки наќши чунин намуди хизматрасониро адо мекарданд.

# Боби I

# Таърихи ташаккулёбии туризм ва мењмондорї

# дар Тоҷикистон.

**1.1. Даврањои ташаккулёбии фаъолияти туризм дар Тољикистон**

 Табиати дилангези Тољикистон аз даврони ќадим мавриди таваљљўњи сайёҳон ва дўстдорони табиат будааст. Дар сарчашмањои гуногуни таърихї оиди зебогиии ин ё он макону гушаи диёрамон гуфтањои зиёд мављуданд. Ба ин метавон сафари сайёҳатчии венетсиягї Марко Поло, сайёҳатчиёни чинї ва дигаронро мисол овард, ки ҳангоми убур кардан аз қаламрави кишвар дар бораи љойњои алоњидаи он маълумот додаанд.

 Даврањои ташаккулёбии туризм дар Тољикистон асосан баъд аз солҳои 17-уми асри 20 рост меояд. Зеро то ин замон дар кишвари мо ягон муассиса ё корхонаи ташкили сайёҳї мављуд набуд. Баъд аз ташкил ёфтани Љумҳурии шўравии Сотсиалистии Тољикистон (соли 1924 ҳамчун Љумҳурии мухтор дар ҳайати Узбекистон ва соли 1929 бошад ҳамчун Љумҳурии мустақил дар ҳайати Иттиҳоди Шўравї) барои омўхтан ва тадқиқоти табиати кишварамон як қатор экспедитсияҳо ташкил ва равона карда шуда буданд, ки минбаъд сањми ин экспедитсияҳо дар тартиб додани саёроҳҳо аз љумла саёроҳҳои кўҳнавардї ва кишваршиносї хеле бузург аст. Ин экспедитсияҳо асос ё пояи туризм ва сайёҳиро дар кишварамон гузоштанд.

 Дар раванди омўзишу тадқиқоти ин гурўњњо як ќатор базањои алпинистї ва нуќтањои дамгирии сайёҳон ва инчунин бошишгоњњои сайёҳон ташкил шуда буданд. Дар ҳайати ин гурўњњо олимони соњаи география, биология, зоология, геологияю минералогия, глятсиялогия (яхшиносї), гидрология ва ғайраҳо саҳми беандоза гузоштанд.

 Агар аз нуќтаи назари ташкилї гирем, туризми даврони шўравї ё давраи пеш аз истиқлолият дар кишвар хусусияти тиљоратї надошта, балки хусусияти иљтимої дошт. Чунки манбаи асосии истироҳат иттифоқҳои касабаи корхонаю муассисаҳои гуногуни давлатї ба ҳисоб мерафтанд. Яъне давлат барои кормандони тамоми соҳаҳо шароит фароҳам меовард, ки шаҳрвандон тавассути роҳхат метавонистанд ҳамроҳ бо аҳли оилашон соле як маротиба рафта дар муассисаҳои фароғатї, осоишгоҳҳо ва дигар урдгоњњои истироҳатї истироҳат кунанд. Ва аксарияти сайёҳоне, ки ба Љумҳурии мо ташриф меоварданд, шаҳрвандони давлатҳои Иттифоқи Шўравї ё аз давлатҳои ба мо дўст буданд. Дар он давра ба ғайр аз ширкати сайёҳии «Интурист» дигар дар қаламрави чумҳуриамон ягон ширкати хусусии сайёҳї мављуд набуд. Ва аз ҳамин сабаб ба рушди зерсохтори сайёҳї он замон кам аҳамият дода мешуд.

 Дар он давра асосан ду навъи туризм, яъне туризми варзишї-кўҳнавардї ва туризми табобатї бартарият доштанд. Туризми кўҳию-варзишї дар асоси мављудияти минтақаҳои кўҳсор, қуллаҳои кўҳї, пиряхҳо ва туризми табобати балнеологї бошад дар асоси мављудияти як қатор чашмаҳои гарму хунук аз он љумла Хочаобигарм, Гармчашма, Явроз, Каратоғ ва ғайраҳо рушду инкишоф ёфтанд.

 Барои љойгиркунони ва шабгузоронии сайёҳон бошад дар шаҳрҳои нисбатан калон аз љумла шаҳри Душанбе, Хучанд, Кулобу Курғонтеппа як қатор меҳмонхонаҳо бунёд карда шуда буданд. Масалан, дар шаҳри Душанбе меҳмонхонаи Вахш, Душанбе, Тољикистон, Авесто сохта шуда буданд, ки ба меҳмонони дохилу хориљ хизмат мерасонданд. Инчунин муассисаҳои хўроки умум, тарабхонаю ошхона ва љойхонаҳо ҳам асосан дар шаҳрҳои дар боло зикршуда ба меҳмонони дохилу хориљ хизмат мерасониданд. Дар соҳилҳои дарёҳои Варзобу Ромит, Каратоғу Ширкент, дар водии Зарафшон як қатор урдгоњҳои туристию истироҳатї бунёд шуда буданд, барои истироҳати аҳолии маҳаллї ва сайёҳон аз дигар љумҳуриҳо (бештар аз љумҳуриҳои Иттиҳоди Шўравї) воридгардида истифода бурда мешуданд.

 Баъди соҳибистиқлол шудани Љумҳурии Тољикистон ва дигар шудани сохти хољагидорї, зарурати аз нав ва бо шакли дигар эҳё намудани соҳаи туризм пеш омад. Зеро имрўз дар кураи замин давлатҳои људогонаеро метавон ном бурд, ки даромади асосии баъзеашон танҳо ва танҳо аз ҳисоби соҳаи туризм мебошад. Боиси таасуф аст, ки дар давоми солҳои љанги шаҳрвандї 1990-1997 дар кишварамон тамоми зерсохторҳои хољагии халқ, аз он љумла зербунёди соҳаи туризм харобу валангор шуда, то ба сатҳи нестї расид. Танҳо баъд аз ба итмом расидини чанги шаҳрвандї тадриљан зербунёди ин соҳа боз рў ба тараққї ниҳод. Бо ба эътидол омадани вазъият дар дохили кишвар шумораи ширкатҳои сайёҳї ба якборагї зиёд шуд ва имрўз дар кишвар шумораи онҳо зиёда аз 150 мебошад. Давлату ҳукумати љумҳурї низ афзалияти соҳаи туризмро ба инобат гирифта дар ин самт пайваста талош меварзад. Бо қарори ҳукумати Љумҳурии Тољикистон, эълон гаштани дараи Варзобу, Ромит ва ноҳияи Балљувон ҳамчун минтақаи туризму истироҳат далели ин гуфтаҳост. Ба ғайр аз ин дар љумҳурї як қатор санадҳои меъёрию ҳуқуқї, аз љумла Ќонуни Љумҳурии Тољикистон «Дар бораи туризм», қарори ҳукумати Љумҳурии Тољикистон «Дар бораи иљозатномадиҳї ба баъзе намудҳои фаъолият» ва дигар санадҳои зарурї қабул шуданд, ки минбаъд барои рушду нумўъи ин соҳа мусоидат мекунанд.

 Масъалаи дигар, ин сохта ва ба истифода дода шудани як қатор меҳмонҳонаҳои ба стандарти байналхалқї мутобиқбуда, бо љалби сармояи хориљї дар кишварамон мебошанд, ки меҳмонхонаҳои «Серена», «Хайят» ва ғайраҳо аз љумлаи чунин меҳмонхонаҳо ба ҳисоб мераванд. Умед аст, ки дар ояндаи наздик шумораи чунин воситаҳои љойгиркунонї зиёд гардад.

#  1.2. Таърихи мухтасари пайдоиши мењмонхонањо.

#  Мафҳуми меҳмондорї ё меҳмонқабулкунї ба монанди тамаддуни инсоният таърихи кўњан дошта, бо он пайвастагї дорад. Аслан ин истилоҳи англисии «hospitality» буда, аз калимаи кўҳнашудаи «хоспис»-и фаронсави гирифта шуда, маънояш «ғарибхона» мебошад. Пайдоиши аввалин меҳмонхонаҳо, яъне љойҳои шабгузаронии мусофирон таърихи хеле қадима дорад.

#  Баъзе тадқиқотчиён пайдоиши муассисаҳои хизматрасониро ба давраи ихтирои чарх аз тарафи шумерони қадим (халқҳои сарзамини Байнанањрайн) мансуб медонанд. Вале маълумотҳои аниқтар дар бораи аввалин меҳмонхонаҳо – тавернҳо (майхона), хоспитаумҳои римиҳо ва юнониҳои қадим ба шумор мераванд. Ин гуна меҳмонхонаҳо дар шаҳрҳо ва қад-қади роҳҳое, ки аз як кишвар ба кишвари дигар мебурданд, љойгир мешуданд. Ба ғайр аз сайёҳатчиёну мусофирон аз хидмати ин меҳмонхонаҳо хаткашонҳо, хидматчиёни давлатї, қосидон ва дигар шахсон истифода менамуданд. Дар ин љо барои онҳо љои шабгузарони, паноҳгоҳ, хўрок пешниҳод мешуд ва љорпоёни онҳо низ хўронда, ҳангоми лозими иваз мешуданд.

# C:\Documents and Settings\Nazar\Desktop\Type\4.jpg Қайд намудан ба маврид аст, ки дар он вақт румиҳо аллакай сайёҳатчиёни корозмуда буданд. Онҳо ба ҳамаи гушаю канори ҳудуди Рими қадим сафар карда буданд. Сайёҳат барои тамошои аҳромҳои Миср дар он замон аз ҳама маъмултар мањсуб меёфт. Дар империяи Рум ҳатто таснифоти меҳмонхонаҳо мављуд буд; дар харитаи Рими қадим ҳатто нуқтаҳои шабгузаронинишон дода шуда буданд. Онҳо одатан аз якдигар дар масофаи ҳаракати якрўза љойгир буданд. Баъдтар рушди тиљорат ба он оварда расонд, ки масъалаи ташкили шабгузаронии сайёҳону мусофирон ба яке аз масъалаҳои муҳим табдил ёфт, ки ҳалли ҳаматарафаи он зарур ва лозимї шуморида мешуд. Дар қитъаи Аврупо ҳанўз

# Мењмонхонаи Тољикистон (ш.Душанбе)

# дар асри VIII бо супориши Карли Бузург барои истироҳати зоирин (пилгрим) хонаҳои махсус бунёд ёфтанд.

#  Дар асрҳои миёна шумораи сайёҳатчиён хеле афзуд ва дар робита ба ин шумораи воситаҳои љойгиркунонї низ зиёд шуд. Дар ин давра ҳиссаи асосии сайёҳатчиён ба равияе, ки мо имрўз туризми динї ном мебарем, рост меомад. Аз тамоми гушаю канори олам зоирин (зиёратчиён) ба љойҳои муқаддас сафар мекарданд. Љои љойгиркунї ва хўрокаро зоирин дар дайрҳо (монастир) дарёфт мекарданд. Одатан дар дайрҳо ба муддати ду рўз хўрока ва љойи шабгузаронї ба тарзи ройгон пешниҳод мешуд. Вале зоирин (зиёраткунандагон) низ ба ин љо дасти холї нарафта бо худ қурбонї мебурданд. Аз ин љо бар меояд, ки дайрҳои асримиёнагї силсила меҳмонхонаҳои аввалин ба ҳисоб мерафтанд.

#  Аз рўи шароити љойгиршавї ва дараљаи ќуллайнокиашон ин меҳмонхонахо дар муқоиса бо меҳмонхонаҳои ҳозиразамон хеле оддї буданд. Меҳмонон одатан дар фарши як хона љогаҳ партофта хоб мерафтанд. Ҳар кас чизи ҳамроҳаш меовардагиро тановул мекард, баъзан аз соҳибони ин меҳмонхонаҳо ягон намуди хўрока мехариданд. Солҳои минбаъда сифати хизматрасониї дар меҳмонхонаҳо беҳтару хубтар мешуд ва шумораи мусофирону сайёҳатчиён низ ба маротиб меафзуд. Бисёре аз сайёҳатчиён одамони сарватманд буданд ва онҳо албатта шароити ҳарчи хубтару беҳтарро талаб мекарданд. Ин ба он оварда расонд, ки шароити меҳмонхонаҳо аз пештара дида беҳтар гардид.

#  Дар замони империяи Юнону Румиҳо ҳамаљо корвонсаройҳо ва тавернҳо бунёд мешуданд. Ин корвонсаройҳо дар роҳҳои асосї барои эхтиёљи худашон бунёд мешуданд. Одатан ин корвонсаройҳо аз ҳамдигар дар масофаи 25 мил (тақрибан 40 км) љойгир мешуданд. Вале љой гирифтан дар онҳо танҳо дар сурати нишон додани ҳуљљати махсуси давлатї, ки мақоми махсус доштани ин шахсро нишон медод, имконпазир мегардид. Барои ҳамин ин гуна ҳуччатҳо ҳарзамон дуздида мешуданд, ё сохтакорї мешуданд. Дар мамлакати Форси қадим бошад, бо шутурон дар корвонҳои калон ба сафар мебаромаданд. Ин корвонҳо низ дар корвонсаройҳое, ки барои нигоҳдории шутурон низ қура (загон) доштанд ва бо деворҳо иҳота шуда буданд, шабро мегузаронданд. Ачиб он аст, ки дар он давра дар шаҳри Константинопол (Истамбул) ба фармони шоҳ (асри V эраи мо) ба сайёҳатчиён (новобаста аз дину мазҳаб, миллат ва нажодашон) дар корвонсаройҳо ба муддати 3 рўз љойи шабгузаронї ва хўрока ба тарзи ройгон пешниҳод мешуд ва ба сайёҳатчиёни камбизоат як љуфт пойафзоли иловагї ройгон тақдим мешуд.

# C:\Documents and Settings\Nazar\Desktop\Type\aperiron dub.jpg Ҳангоме, ки шўриши салибдорон оғоз ёфт ва зиёда аз 200 сол давом ёфт, шумораи сайёҳатчиён низ ба Байтулмуққадас (Иерусалим) якбора зиёд

#  Мењмонхонаи Аперирон (Дубай.АМА

# шуд, ки ин бо пайдоиши тиљорати меҳмонхонавї; аввал дар шимоли Италия ва сони дар дигар кишварҳо оварда расонд.

#  Давраи дуюми нисбатан маъмултари рушди тиљорати меҳмонхонавї ба барқароркунии бардавоми шабакаи нақлиёту хаткашонї (дилижансї) дар Аврупои Ғарбї ва стансияҳои «ям» (ём-љое ва маҳалле, ки аспҳои аробаҳои кирокаш ва ё аспҳои љопарҳоро иваз мекарданд) дар Руссия вобастагї дорад. Қад-қади роҳҳои хаткашони муассисаҳои ба мисли мотелҳои ҳозира бунёд карда шуданд. Шароити зист дар онҳо ба таври спартани(тобовардан ба зиндагии пурмашаққат) буд. Масалан, меҳмонон бо пойафзол хоб мерафтанд ё зиёда аз панч нафар дар як кат љойгир карда мешуданд.

#  Дар муқоиса бо мотелҳои ҳозиразамон меҳмонхонаҳои қад-ќади роҳи он давра дар як вақт маркази дилхушии одамони маҳаллї низ ба ҳисоб мерафтанд. Онҳо вақти холигиашонро дар он љо мегузаронданд, ё ба бозиҳои шавқовар (дартс, домино, билярд, қарта) машғул мешуданд.

#  Худи истилњои «отель» дар асри XVIII дар як вақт бо истилоњи «ресторан» пайдо шудааст. Калимаи «отель» (Hotel) аз решаи лотини хоспитаумҳои (майхонаҳо) римҳои қадим гирифта шудааст. Дар ибтидо иморати бисёрҳучрагиро, ки дар онҳо ҳучраҳои алоҳида ба муддати як моҳ, як ҳафта то ҳатто як рўз ба иљора дода мешуданд, отел меномиданд. Баъдтар ин истилоњ аз Фаронса тадричан берун баромада ба Англия ва Амрико низ маъмул шуда рафт. Яке аз аввалин меҳмонхонаҳо дар Аврупо «Отел»-и Генрих IV дар соли 1788 дар шаҳри Нанти Фаронса сохта шуд. Ҳачми умумии маблағгузории он 17500 $ - и ИМА ташкил дод, ки дар он давра маблағи калон ба ҳисоб мерафт.

#  Баъди маъмулшавии истилоњи отел дар Амрико аксарияти тавернҳо (майхонаҳо) отел номгузорї шуданд. Дар рушду инкишофи минбаъдаи меҳмонхонаҳо, љиҳозондани онҳо бо технологияи гуногун, истифодаи як қатор навовариҳо ва ғайра саҳми ИМА зиёд аст. Зеро аз сабаби аз ҳад зиёд ворид шудани муҳољирони меҳнатї ба ин мамлакат, таъмини онҳо бо воситаҳои љойгиркунонии муваққатї, талабот ба мехмонхона рўз ба рўз меафзуд. Ва ин талаботи суръатнок боиси рушди яку якбораи меҳмонхонаҳо гардид. Рушди муассисаҳои меҳмоннавозї дар асри XIX ба рушду инкишофи туризм вобастагї дорад. Дар соҳилҳои баҳр, наздикии чашмаҳои оби маъданї, дар мавзеҳои дилфиреб меҳмонхонаҳои хурду бузург сохта мешуданд. Оҳиста-оҳиста ин меҳмонхонаҳо бо таҳчизотҳои техникї муљаҳњаз шуда, шароити беҳтари зист барои меҳмонон фароҳам оварда шуда, шаклу усулҳои хизматрасонї низ тағйир меёфт.

#  Сабаби дуввуми рушди босуръати тиљорати меҳмонхонавї дар ИМА аз он иборат буд, ки дар муқоиса бо мамлакатҳои Аврупо дар он љо ҳавлиҳои ашрофон, ки дар онҳо «чорабиниҳои љамъиятї» ва базмҳо баргузор кардан мумкин буд, вучуд надошт. Ва маҳз дар ИМА меҳмонхонаҳо ба макони баргузории чунин љорабиниҳо табдил ёфтанд. Барои ҳамин дар дохили ин меҳмонхонаҳо толорҳои махсуси рақс сохта мешуданд. Одати рақскунї дар толорҳои меҳмонхонаҳои шаҳрҳои ИМА то солҳои 50-уми асри XX идома ёфт. Тиљорати меҳмонхонавї дар Амрико хеле вақт маъмул буд. Ёдовар шудан бамаврид аст, ки сарварони ҳукумати Амрико Љорч Вашингтон ва Абраам Линколн соҳиби тавернҳо буданд.

#  Утоқҳои якнафара ва дунафараи ҳозиразамон бо дарҳои қулфдор ва дорои дастшуякҳои ҳозиразамони дохили меҳмонхонаҳо дар соли 1829 дар Амрико пайдо шуда буданд. Дар миёнаи асри XIX дар ин кишвар аллакай меҳмонхонаҳои дорои Таљҳизоти гармкунии марказї бунёд ёфтанд. Инчунин истифодаи аввалин лифт ва ҳамом дар меҳмонхонаҳо низ дар Амрико ба амал пайваст ва сохтмони меҳмонхонаи 6 - ошёна низ дар ин љо оғоз ёфт.

#  Дар рушду инкишофи тиљорати меҳмонхонавї дар Аврупо саҳми Тсезар Ритси шветсариягї бузург аст. Ба номи ин шахс ҳозир ҳам яке аз силсиламеҳмонхонаҳои машҳур ва қимматтарини Аврупо маъмул аст, гарчанд худи ў тамоми умр идоракунандаи кирояи меҳмонхонаҳо буд, на соҳиби меҳмонхона. Аз баъзе навовариҳои маъмултари ў дар меҳмонхона, аз љумла пайдошавии дастаҳои ҳунарї дар тарабхона мисол овардан мумкин аст. Дар давраи Тсезар Ритс дастаи ҳунарї дар тарабхона мусиқии эстрадиро низ менавохтанд. Ин мусиқї раванди ғизохўриро кашол медод ва даромад аз ҳисоби нўшокиҳо зиёд мешуд. Ритси шветсариягї ва Статлери Амрикої мутаасибони соҳибзавқи тиљорати меҳмонхонавї ба ҳисоб мерафтанд. Онҳо ҳатто ба корҳои майда чуйда, ки назарногир менамуданд, аҳамият медоданд.

#  Масалан, Статлер мўҳлати пуршавии ҳамом ва камшавии оби онро хромометраж кард. Дигар усули дўстдоштаи ў ин дароз кашидан дар ҳамом ва бодиќқат аз назаргузаронии фарши ҳамом ба ҳисоб мерафт. Вай бо ин усул мехост яқин ҳосил кунад ки мабодо ягон чизи безеб ё пастсифат (қандил ва дигар љиҳозҳо) ба чашми бинанда натобад ва боиси нороҳати онҳо гардад. Бо туфайли Статлер дар утоқҳои меҳмонхонаҳо оинаҳои калон, чароғчаи болои кати хоб, калидаки барқии назди дар, телефон ва варақаи конселярї пайдо шуданд. Вай инчунин барои коргарони меҳмонхона пушидани либоси якхеларо љорї кард. Инчунин ҳангоми сохтмони меҳмонхонаҳо љойгиркунии чуфт-чуфти утоқҳоро пешниҳод намуд. Ғайр аз ин Статлер муаллифи шиори зерин мебошад: «Мизољ ҳама вақт ҳаќ аст» (Клиент всегда прав) « Client always right»,ки ҳоло низ ҳамчун яке аз шаклҳои асосии муносибат ҳангоми хизматрасонї ба ҳисоб меравад.

#  Дар охирҳои асри XIX ва ибтидои асри XX дар шаҳрҳои калони Аврупо ва Амрико меҳмонхонаҳои боҳашамати (бо истилоҳи имрўза панчситорадор) чавобгў ба талаботи миллионерҳое, ки сайёҳатро ҳамчун воситаи асосии вақтгузаронї пеша карда будаанд, бунёд ёфтанд. Аз љумла, дар Руссия ба монанди «Метропол» ва «Национал»- дар шаҳри Маскав, «Европа» дар Санкт Петербург ва ғайра. То асри XVIII вазифаи отелҳоро дар Руссия корвонсаройҳо, гербергҳо ва истгоҳҳо иљро мекарданд.

#  Аввалин гербергҳо (аз калимаи немисии herberg – меҳмонсарой) дар марказҳои калони Руссия дар соли 1750 сохта ба истифода дода шуданд. Онҳо дар навбати аввал барои қабули хориљиҳо пешбинї шуда буданд. Дар охирҳои асри XVIII дар қонунгузориҳо номгўи хизматҳое, ки дар меҳмонсаройҳо ва меҳмонхонаҳо пешниҳод карда мешуданд муайян шуда буд, ки онҳо ба якчанд гурўҳ тақсим мешуданд. Дар ин давра дар шаҳрҳо ва марказҳои калон ба таври оммавї сохтмони меҳмонхонаҳои дуошёнаи дорои ҳавлиҳои дохилї, ки дар он љо фойтунҳо ва аспҳо низ љойгир карда мешуданд, оғоз ёфт. Баъзе аз ин иморатҳо то миёнаҳои асри XIX низ вучуд доштанд.

#  Мутобиқи дастурамали соли 1821 дар меҳмонхонаҳо на танҳо хизматрасониҳо оиди љобаљокунї пешниҳод карда мешуданд, балки маљмўи таъомҳо ва нўшокиҳои русию хориљї бо интихоби васеъ пешниҳод мешуданд. Вале аз чї бошад, ки фурўши нўшокї танҳо аз соати 9 - и пагоҳї то соати 11- и шаб ба таври қатъї иљозат дода мешуд. Навохтани мусиқї ва рақс дар меҳмонхонаҳо мамнўъ буд.

#  Охирҳои асри XIX ва ибтидои асри XX давраи рушди тиљорати меҳмонхона-тарабхонавї (гостинично – ресторанньий бизнес) дар Руссия ба ҳисоб меравад. Дар ин давра аз Фаронса кирокунии сарошпазҳо ба ҳукми анъана даромада буд. Масалан, ошпази гўштбирёнро одами то синну соли 40 сола интихоб мекарданд. Зеро чунин ҳисоб карда мешуд, ки одами синну солаш аз 40 сола боло нозукии мазаи таомро гум мекунад. Дар тарабхонаҳо ва трактирҳо (меҳмонхонаи тарабхонадор) билярдбозї ва хурусчанг низ баргузор мешуд. Фарқияти асосии трактир ва тарабхона аз тарзи ошпазии онҳо вобаста буд. Дар ресторан - ошхонаи фаронсавї дар трактир бошад, ошхонаи русї ва ҳатман љой.

#  Шахсони хизматрасон дар тарабхонаҳои Руссия низ гуногун буданд пешхизматҳо бо дастпушакҳои сафед ва фракҳо (либоси мардонаи махсус, ки ҳангоми хизматрасонї мепушиданд). Одатан ба ин кор тоторҳо зиёдтар љалб мешуданд, зеро онхо мусулмонанд ва арақ наменўшиданд. Тарабхонаҳо ва трактирҳо дар Руссия тадриљан ба клубњои хос табдил ёфтанд; масалан, ба тарабхона ё трактири алоҳида одамони як касбу кор рафтуомад мекарданд. Ҳамин тарз тарабхонаҳо ва трактирҳо на танҳо љои хўрокхурї ба ҳисоб мерафтанд, балки ҳамчун ба як қисмати зисти одамон табдил ёфтанд. Рушди босуръати хољагии меҳмонхонавї дар асри ХХ давом ёфт. Ба ин пеш аз ҳама беҳтар шудани сифатнокї ва шумораи нақлиёти автомобилї, ҳавої, роҳи оҳан, инчунин муносибатҳои тиљоратї, илмї-техникї, варзишию маъдании байни мамлакатҳо мусоидат намуд.

#  Дар ҳудуди мамлакатҳои Осиёи Марказї ва аз љумла дар қаламрави Тољикистони имрўза низ меҳмонхонаҳо аз давраҳои пеш маълуманд ва дар сарчашмаҳои гуногуни таърихї низ қайд шуданд. Зеро дар он давра шаҳрҳои бузурги Осиёи Миёна ба монанди Самарқанд, Бухоро, Марв Язгулом ва ғайра марказҳои калони тиљорат ба шумор мерафтанд ва аз онҳо Роҳи бузурги абрешим мегузашт. Дар ҳамаи ин шаҳрҳои номбурда меҳмонхонаҳо барои љобаљогузории меҳмонон (асосан тољирон) бунёд карда шуданд. Ин корвонсаройҳо асосан дар наздикии марказҳои савдо, бозорҳо љойгир карда мешуданд. Ин кори точиронро осонтар менамуд. Дар корвонсаройҳо љорпоён (аспу шутур) низ љо ба љо карда мешуданд. Боқимондаи имрўзаи корвонсарой дар наздикии қалъаи Ҳисор мављудбуда, далели ин гуфтаҳост.

#  Аз дастовардҳои меҳмонхонаҳои шўравї ба мисли меҳмонхонаҳои «Руссия» ки дорои 3192 утоқ ва 5890 љойгоҳи хоб буда, аз соли 1967 ин љониб пешсаф буд, ёдовар шудан мумкин аст. Ин рекордро танҳо соли 1984 меҳмонхонаи Grand Hotel шаҳри Лас Вегаси Амрико (5005 утоқ) гузашт.

#  Аз навовариҳои нисбатан маъмули солҳои 20-уми асри XX дар рушди тиљорати меҳмонхонавї пайдоиши мотелҳоро ҳамчун як шакли нави меҳмонхонаҳо қайд кардан мумкин аст.

#  Дар мотелҳо на танҳо барои меҳмонон, балки барои нигоҳдории мувақќатии нақлиёташон низ љой пешкаш менамуданд. Бо пайдошавии мотелҳо шумораи автомобилҳо яку якбора дар ҳудуди Амрико, ба хусус мошинҳои тамғаи форд «Т» хеле зиёд шуд. Вале ба таври васеъ мотелҳо дар Амрико ва Аврупо баъди чанги 2-юми љаҳонї паҳн шуданд. Дар замони ҳозира дар љаҳон зиёда аз 300 ҳазор меҳмонхонаҳои (дар якљоягї бо мотел) гуногун мављуданд: меҳмонхонаи аз 1 то 88-ошиёна, шинокунанда ва зериобї, хурду бузург, арзону қиммат, (то якчанд ҳазор доллар дар як рўз ) меҳмонхонаи орому сокит барои истироҳат ва отел-козиноҳои пурмағал ва ғай солҳои охир аз ҳисоби ба истифода додани меҳмонхонаҳои нав шумораи онҳо рўз ба рўз зиёд шуда истодааст, ки дар натича коэффисенти бандкунии љой дар меҳмонхона тамоюли пастравї дорад.

# Боби II:

# Таснифоти меҳмонхонаҳо

# 2.1 Намуд ва хелҳои меҳмонхонаҳо.

#  Вобаста ба талаботи бозори хизматрасонї имрўзҳо дар љаҳон меҳмонхонаҳои шаклу намудашон гуногун ба миён омадаанд ва ба мизољону хоҳишмандон хизмати худашонро пешниҳод мекунанд. Таснифоти меҳмонхонаҳо дар мамлакатҳои гуногун дорои дараљаҳое ҳастанд, ки сифатнокии стандарти онҳоро нишон медиҳанд. Дараљабандии меҳмонхонаҳо ба нуфузу арзиши хизматрасонии меҳмонхонавї, љалби мизољон таъсир мерасонад. Таснифоти меҳмонхонаҳо дар сатҳи миллию байналхалқї, инчунин дар доираи шабакаи меҳмонхонаҳо, иттиҳодияҳо ба танзим дароварда мешавад.

#  Дар таљрибаи љаҳонї таснифоти умумии қабулшудаи муайяни воситаҳои љойгиркунии сайёҳон мављуд нест, вале таҳлилгарони ТУТ (Ташкилоти Умумичаҳонии Туристї), (ВТО) чунин пешниҳод менамоянд, ки «тамоми объектҳое, ки мунтазам ё номунтазам барои сайёҳон љойи шабгузарониро пешкаш мекунанд» воситаҳои љойгиркунонии сайёҳон ҳисобида шаванд. Аз ин нуқтаи назар воситаҳои љойгиркунонии сайёҳонро ба ду гурўҳи асосї људо мекунанд:

#  - Воситаҳои љойгиркунии гурўҳї;

#  - Воситаҳои љойгиркунии фардї.

#  Ба аќидаи таҳлилгарони ТУТ ба воситаҳои љойгиркунии гуруҳї он объектҳои, ки барои сайёҳатчиён љойи шабгузарониро дар утоқ ё ягон манзили дигар пешниҳод мекунад, аммо шумораи љойҳои дар он мављуда бояд аз ҳадди минималї (ақал) зиёдтар буда, кулли љойҳои ин муассиса бо роҳбарияти яккаву ягона итоат кунад.

#  Воситаҳо ва системаи љойгиркунонї - ин биноҳои гуногуншакл ва гуногунсимо (аз каппаҳои оддї то отелҳои ниҳоят калон), ки махсусан барои қабул ва шабгузаронии меҳмонони муваққатї бо хизматрасониҳои дараљаи гуногун мувофик карда шудаст. Воситаи љойгиркунии гурўҳї- меҳмонхонаҳою муассисаҳои анологии махсусгардонидашуда ва дигар муассисаҳоро дар бар мегирад.

#  Албатта таснифоти воситаҳои љойгиркунии сайёҳон ё тақсимоти онҳо ба гурўҳҳо дар кишварҳои гуногун аз ҳамдигар тафовут доранд. Баъзан воситаҳои љойгиркунии сайёҳон, ки дар як кишвар мављуданд дар кишвари дигар тамоман вучуд надоранд. Дар натичаи гузаронидани сертификатсияи меҳмонхонаҳо ба онҳо дарачаҳои «ситора», «тољ», «калид», «цветки», «разряд» медиҳанд. Дар робита ба ин имрўз таснифоти зерини меҳмонхонаҳо вобаста ба дараљаи хизматрасониашон маъмуланд:

#  системаи «ситора» (Фаронса, Руссия, Австрия, Миср, Чин, Голландия, Венгрия, Белгия ва ғ);

#  системаи «тољ» (корона) барои меҳмонхонаҳои Британияи Кабир хос мебошад. Ғайр аз ин дар он љо боз таснифоти махсуси меҳмонхонаҳо мављуд аст.

#  системаи ҳарф (Юнон);

#  системаи се дараља (Италия ва Исроил);

#  системаи разряд (ИМА).

#  Дар Осиёи Миёна, аз љумла дар Љумҳурии Узбекистон ҳам таснифоти ситорагии меҳмонхонаҳо маъмул аст(1\* , -2\*\* ва ғ.). Дар кишвари мо низ бо сохта ба истифода дода шудани як қатор меҳмонхонаҳои калон аз он љумла Hyatt 5\*\*\*\*\* (дар назди кулли Љавонон), Серена 5\*\*\*\*\* (дар кўчаи И. Сомонї бо дастгирии Фонди Оғохон сохта шуда ба истифода дода шуд), Сомон 5\*\*\*\*\* ( дар кўчаи И. Сомонї аз тарафи як ширкати туркї сохта шуда истодааст) таснифоти дар боло номбаршуда маъмул шуда истодааст.

# C:\Documents and Settings\Nazar\Desktop\Type\asia grand hotel.jpg Ин таснифоти мухталифи меҳмонхонаҳо аз он шаходат, медиҳад, ки онҳо дар мамлакатҳои гуногун аз якдигар тафовут доранд. Аз ин рў муқоисаи меҳмонхонаҳои дараљаи якхела низ вобаста ба пешниҳоди сифатнокии хизматрасониашон дар кишварҳои алоҳида хеле душвор аст. Аммо Ташкилоти Умумичаҳонии Туристї ҳамаи меҳмонхонаҳоро вобаста ба тарзи хизматрасониашон ба панљ дараља људо кардаст, ки бо «ситора» ифода ёфтаанд. Мувофиқи ин таснифот Азия Гренд Ҳотел(ш.Душанбе)

# меҳмонхонаи аз ҳама дараљаи хизматрасониаш паст дорои 1\* (дорои як ситора) ва меҳмонхонаи хизматрасонии дараљаи баланд дорои 5\*\*\*\*\*(дорои 5 ситора) муайян карда шудаст.

#  Ба ҳисоби миёна аз нисф зиёд меҳмонхонаҳо дар чаҳон дорои дараљаи 3\*\*\* ва 4\*\*\*\*, 15% дорои дараљаи 5\*\*\*\*\* ва тақрибан 25% дорои дараљаи 2\*\* ва 3\*\*\* мебошанд.

#  Мувофиқи тавсияи байналхалқї воситаҳои љойгиркунии сайёҳон ба љор зергурўҳ људо мешаванд:

#  1. Меҳмонхонаҳо ва муасиссаҳои шабеҳи он (анологї)

#  - меҳмонхонаҳо;

#  - мотелҳо;

#  - пансионатҳо;

#  - меҳмонхонаҳои соҳили баҳр;

#  - меҳмонсаройҳо (гостевые дома).

#  2. Воситаҳои љойгиркунии тиљоратї ва иљтимої

#  - базаҳои туристї;

#  - меҳмонхонаҳои арзон;

#  - кемпингҳои туристї

#  - рустоҳои туристї;

#  - бустонсаройҳо;

#  - муассисаҳои туризми иљтимої;

#  - меҳмонхонаҳои назди табобатгоҳҳо;

#  - истироҳатгоҳҳои меҳнатї ва истироҳатї;

#  - дигар воситаҳои љойгиркунї.

#  3.Воситаҳои љойгиркунии махсус

#  - ротел;

#  - ботел;

#  - флотел;

#  - бостал;

#  - кулба (хижины);

#  - альпотел (меҳмонсарои кўҳнавардї);

#  - паноњгоҳҳо (приюты).

#  4. Воситаҳои љойгиркунии махсус

#  - хонаҳои шахсї – иљораи манзил аз ширкатҳои хусусї;

#  - хонаҳои иљора;

#  - љойгиршавї дар хонаҳои хешу табор ва шиносҳо;

#  - дигар воситаҳои љойгиркунї.

#  Чунин намуди таснифотҳои воситаҳои љойгиркунии сайёҳонро ТУТ (ВТО) пешниҳод кардаст.

#  Мехмонхонаҳо инчунин вобаста ба ҳачми ғунљоишашон низ фарқ мекунанд. Ғунљоиши меҳмонхонаҳо шумораи утоқҳо ё љойҳоро муайян мекунад. Одатан аз рўи шумораи утоқҳо меҳмонхонаҳо ба 4 гурўҳ људо мешаванд:

#  - меҳмонхонаҳои хурд (то 100-150 утоқ); - меҳмонхонаҳои миёна аз 100 до 300-400 утоқ); - меҳмонхонаҳои калон аз 300 до 600-1000 утоқ); - меҳмонхонаҳои бузург (зиёда аз 1000 утоқ). Таснифоти меҳмонхонаҳо вобаста ба ҳаљми ғунљоиш барои муқоисаи натиљаи фаъолияти истеҳсолии меҳмонхонаҳои якхела шароит фароҳам меорад. Ба ғайр аз ин ҳачми меҳмонхонаҳо аз сифати пурраи хизматрасонии он шаҳодат медиҳад. Таснифоти меҳмонхонаҳо вобаста ба талаботи бозор. Мақсади сайёњат яке аз омилҳои асосии муайянкунии навъи меҳмонхона, талабот ба ҳудуди он, доираи хизматрасонї, мавсими муайянкунанда, давомнокии зист дар он ба ҳисоб меравад.  Меҳмонхонхонаи туристї – ин намуди хоси меҳмонхонае мебошад, ки барои пешниҳоди мачмўи хизматрасонї марбут ба сайёҳат пешбиникарда шудааст. Табиист, ки сайёҳ метавонад, меҳмонхонаҳои оддиро, низ истифода барад, гарчанде ки дар онҳо як қатор хизматрасониҳои махсус, ки хоси меҳмонхонаҳо мебошад, мављуд набошад. Дар ҳамаи меҳмонхонаҳои сайёҳї асосан чаҳор намуди хизматрасонї пешбиникарда мешавад:

#  1. Љойгиркунї;

#  2. Ғизо;

#  3. Фароғат (истироҳат);

#  4. Хизматрасонии маишї.

#  Меҳмонхонаҳое, ки барои сайёҳони бо мақсади маърифати ташрифоваранда пешбинї карда мешаванд, бояд дар наздикии марказҳои таърихї, фарҳангї ва дигар љойҳои асосии тамошобоб љойгир карда шаванд. Шарт нест, ки чунин меҳмонхонаҳо дараљаи олидошта бошанд. Дар онҳо мављуд будани ҳавзҳои оббозї, толорҳои варзишї, сауна ва дигар хизматрасониҳои иловагї муҳим нест. Вале бояд гуфт, ки бо гузашти вақт муди истироҳат низ зуд – зуд иваз мешавад, ки дар натиља меҳмонхонаҳои маъмул метавонанд, номаъмул шаванд. Масалан, дар миёнаи асри ХХ истироҳат дар лаби баҳрҳо ба муд даромада буд, дар охирҳои асри ХХ бошад, истироҳат дар минтақаҳои назди кўҳї хеле маъмул гашт.

#  Меҳмонхонаҳое, ки барои истироҳати курортї пешбинишудаанд (Resort hotel) – пеш аз ҳама бо утоқҳои ҳачман калон ва доштани пешайвони ҳатмиаш фарқ мекунанд. Аммо чунин меҳмонхонаҳо пеш аз ҳама аз мавсими истироҳат вобастагї дорад. Зеро онҳо дар мавсими сол мизољони худро пайдо карда метавонанд.

#  Дар Амрико ва Англия меҳмонхонаҳои тиљоратї (Сommercial and leisure hotel) хеле маъмул аст. Ин намуди меҳмонхонаҳо пеш аз ҳама барои корчалонҳо ва тољирон пешбинї шуда дорои дараљаи (З\*\*\*) cиторадоранд.

# C:\Documents and Settings\Nazar\Desktop\Type\burj al arab.jpg Меҳмонхонаҳои оддї ва арзон (Holiday camp) – воситаҳои љойгиркунии арзон буда, дар онҳо хизматрасонии оддї ва бештар вақт усули худхизматрасонї љорї шудаст. Дар солҳои охир дар тиљорати меҳмонхонавї отели «Чумейро Бич», ки дар шаҳри Дубаи Аморати Муттаҳидаи Араб сохта шудааст, аз ҳама маъмул аст. Махсусан як қисми он «Бурљ-ал-араб» дар дохили оби халиљи Форс сохта шудааст ва хеле маъмул аст. Намуди берунии отели «Бурљ-ал-араб»- бодбони кабудрангро мемонад. Ин яке аз меҳмонхонаҳои баландошёнаи дунё ба ҳисоб меравад. Баландиаш 321 метр мебошад.

#  Вале аљибаш он аст, ки дари даромади он чун Мењмонхонаи Бурљ-ал-Араб (Дубай) дигар биноҳо аз ошёнаи 1-ум набуда, дар баландии 200 м. дар бари майдонљаи фурудгоҳи чархбол воқеъ аст. Ҳаљми баъзе утоқҳои он дар алоҳидагї то 170-180м2 буда, арзиши якшабонарўзии онҳо аз 1800 то 18000 $-и ИМА ташкил медиҳад. Ғайр аз ин ба қатори меҳмонхонаҳои қимматтарини дунё отели афсонавии «Эксельсиор» дохил мешавад, 100 сол пеш дар ш. Рими Италия сохта шудааст. Дар дохили ин меҳмонхона утоқҳои аз ҳама калонтарин бо масоҳати 1100 м2 мављуд аст, ки арзиши якшабонарўзии он 10000$-ИМА мебошад. Дар дохили ин утоқ ду ҳучраи хоб, шаш хоначаи алоҳида барои меҳмонон, утоқи корї, ошхона, толори варзишї, ҳавз, толори синамо ва ҳатто махзани шароб (винный погреб) бо беҳтарин шароби фаронсавї, испанї, итолиявї ва калифорнї мављуд аст.

# Ба ин утоқ лифти алоҳида мављуд аст. Чунин меҳмонхонаҳо ба қатори меҳмонхонаҳои аз ҳад зиёд қимат дохил мешаванд. Дар айни замон дар љаҳон даҳҳо шабакаи меҳмонхонаҳои байналхалқї мављуданд. Аз байни онҳо Holiday Inn, Choice, Best, Western, Mariott, Hilton, Sheraliton, Hyatt, Serena ва ғайраро ном бурдан мумкин аст.



 **б.Таљизоти мехмонхонахо вобаста ба нишон**

 Вобаста ба нишонашон меҳмонхонаҳо дорои хизматрасониҳои дараљаи гуногун буда,

#  мутобики он таљњизотро Мењмонхонаи Хайят (5 ситора ш. Душанбе)

низ пешкаши мизољону меҳмонон мегардонанд. Талаботи дар поён овардашуда аз љониби комиссияи минтақавии ташкилоти байналмилалии савдо, Мадрид моҳи ноябри соли 1989 љонибдори карда шудааст.

1. **Бинои меҳмонхонањо**

#

# 1.1.Мухторият - ҳамаи категорияҳо

 Бинои меҳмонхонаҳо бояд воқеан аз биноҳо ё аз дигар қисмҳои ҳамон бино худмухтор бошанд.

 1.2.Вурудгоҳ - ҳамаи категорияҳо

 Вурудгоҳи алоҳида, агар меҳмонхона қисми биноро ташкил диҳад.

 3 - 5 ситорадор. Вурудгоҳ ба тарабхона( қаҳвахона ва ғайра.) меҳмонхонаҳо аз меҳмонхонаҳо ва ба кўчаҳо. Вурудгоҳи алоҳидаи хтзматрасони.

 1.3.Љойҳои зинапояҳои асоси ва хизматрасон - 3 5 ситорадор. Љои зинапояи асоси аз љои зинапояи хизматрасон алоҳида аст

 1.4.Миқдори ҳадди ақалли ҳучраҳо - ҳамаи категорияҳо - 10 ҳуљра.

 **2.Талаботи сифатї**

Ҳамаи категорияҳо

 Ҳамаи дастгоҳҳо. Таљҳизот ва мебел дар ҳуљраҳо, санузлаҳо (яъне љои дастшўи, ваннаҳо) ва љоҳои чамъияти бояд дар истифодаи пурзўр, функсионали, бехатар, муносиб ва мутаносибан нисбат ба љое, ки онҳо қарор доранд ба ҳисоб гирифта шавад.

 Талабот ба сифати бино ва ҳамаи чизи дар он мучахазонидашуда бо ҳар категория фузун мегарданд ва ба арзиш мувофиқат кунад. Арзиш сифати маводҳо ва меҳнатро , ки ҳангоми сохтмон ва истеҳсоли дастгоҳҳо, Таљҳизотҳо ва мебелҳо истифода бурда мешаванд, инъикос мекунад.

1. ситора - Масолеҳи арзони сохтмони; дастгоҳҳо, тачхизотҳо ва мебелҳои одди, истеҳсоли оммави.
2. Ситора - Ҳамчунин.
3. Ситора - Арзиши миёнаи масолеҳ, дастгоҳҳо, Таљҳизотҳои сохтмони.мебел аз рўи фармоиш.
4. ситора - Арзиши баланди масолеҳ ва дастгоҳҳои сохтмони. Таљҳизотҳо ва мебел аз рўи фармоиш.
5. ситора - Масолеҳ,дастгоҳҳо Таљҳизот,мебел (аз рўи фармоиш) сифати аъло. Биноҳҳои дохили бояд бо ашёҳои санъати муаллифи ороиш дода шавад.

 **3. Обтаъминкунї**

 Ҳамаи категорияҳо Обтаъмикунии шабонарўзии хунук ва гарм(таъмини оби нушидани).

 **4.Барқтаъминкунї**

Ҳамаи категорияҳо - Таъмини доимии нерўи барқ

 4.1.Дастгоҳҳои садамавии барқи.

 1 ситора Чароғи садамавї (аккумуляторҳо, газ, шамъҳо)

 2 ситора Ҳамчунин.

 3 ситора Генератори статсионарие ( доими), ки рўшноии асоси ва Таљҳизотҳоро дар давраи кўтоҳи вақт(на камтар аз 24 соат) таъмин менамояд.

 4 ситора Генератори статсионарие, ки нерўи барқ, гармкунакҳо, обтаъминкуни, рўшноии асоси ва кори чунин Таљҳизотҳо, мисли лифтҳо, яхдонҳо, тачхизотҳои ошхонаро таъмин менамояд.

 5 ситора Ҳамчунин.

 **5. Гармкунак**

 1 ситора Гармкунак аз рўи зарури ( вобаста ба шароити маҳал ва фасл)

 2 ситора Ҳамчунин, аммо дар заминаи гармкунии маркази.

 3 ситора Ҳамчунин, ки барои меҳмонхонаҳои « 2 ситора», аммо бо танзими алоҳидаи иловаги дар ҳучраҳо.

 4 ситора Ҳамчунин, ки барои меҳмонхонаҳои « 3 ситора», аммо бо кондитсионеркуни дар минтақаҳои гуногуни иқлими дар давоми сол ё фасл вобаста аз ҳаво. Кондитсионеркунии алоҳида ҳам дар ҳучраҳо ва ҳам дар љоҳҳои чамъияти.

 5 ситора Ҳамчунин.

 **5.1.Вентилятсия ( низоми асбобҳои ҳавотозакуни)**

 Ҳамаи категорияҳо Ба таври сунъї ( ба воситаи тиреза) ва ё ба таври маљбурї дар ҳамаи ҳуљраҳо ва минтақаҳо. Вентилятсия бояд ба воситаи тиреза дар ҳуљраҳо, толорҳои тарабхона, ошхонаҳо, љоҳҳо барои кормандон бошанд.

 **6. Талаботи санитарї ( беҳдошт)**

 6.1.Умуми Беҳдошти сахт,тозаги гигиени би судан акљоя дар бино. Рубучини ҳамаи сексияҳо меҳмонхонаҳо дар асоси пай дар пай. Таљҳизоти сантехники дар ҳолати кори ва дар ҳар вақти шабонарўз.

 6.2.Партовҳо Чамъкунии партовҳо дар контейнери махсус бо баровардани ҳаррўза аз бино Минтақаи чамъкунии партовҳо бояд доимо дар ҳолати хуби беҳдошт қарор дошта бошад.

 6.3. Ҳифз аз ҳашаротҳо Ҳифзи самараноки бино аз ҳашаротҳо ва хояндаҳо.

 **7.Бехатарї ва муҳофизат**

 Ҳамаи категорияҳо Меҳмонхонаҳо бояд ба шароити меъмори ва техники мувофиқат кунанд ва таъминоти зиддисўхтори ва низоми хабарномаи сўхтори баромадгоҳҳои садамави, зинапояҳо, дастурамалҳои хуби айён ва монанди инҳо, ки барои биноҳои чамъияти талабшаванда дошта бошанд.Ҳамаи Таљҳизотҳои барқи гази, оби ва қубурҳо бояд мутобиқи талаботи бехатари насб карда шаванд.Бехатарии истиқоматкунандагон ва чизҳои онҳо бояд шабонарўзи таъмин бошанд.

 **8. Шароит барои истифодаи аробачаҳои маъюбон**

Ҳамаи категорияҳо Дар даромадгоҳи меҳмонхона ва баъзе ҳучраҳо, ваннаҳо, Ҳољатхонаҳо бояд полозяҳо(қушқорак) барои қабули маъюбон дар кояскаҳо**.**

 **9. Таљҳизоти техникї**

9.1. Лифтҳо барои истиқоматкунандагон

1 ситора Барои меҳмонхонаҳое, ки зиёда аз 3 ошёна доранд.

2 ситора Барои меҳмонхонаҳое, ки зиёда аз 2 ошёна доранд.

3 ситора Ҳамчунин.

4 ситора Барои меҳмонхонаҳое, ки зиёда ё 1 ошёна доранд.

5 ситора Ҳамчунин.

 Тавоноии лифтҳо: дар таносубият ба ғунљоиши меҳмонхонаҳо.

 9.1.1. Лифтҳои хизматрасон

4 ва 5 ситора. Лифтҳои хизматрасон аз лифтҳои барои истиқоматкунандагон алоҳида аст.

 9.2. Телефон

Ҳамаи категорияҳо. Телефон бояд барои гуфтугўиҳои маҳаллї ва байнишаҳрї бошад.

 9.2.1.Телефонҳо дар ҳучраҳо

1 ситора Занг барои алоқаи дохили.

2 ситора Телефони дохили. Ҳамроҳшави ба телефонии аҳри аз рўи дархост.

3 ситора Телефон барои алоқаи дохилї ва берунї ба воситаи коммутаторї ( дастгоҳҳои васлљудокунии) меҳмонхонаҳо.

4 ситора Телефон барои алоқаи мустақим бо љоҳҳои дигари истиқоматї ва бо шаҳр

5 ситора Телефон барои алоқаи мустақим бо дигар љоҳҳои меҳмонхона, бо шаҳр, мамлакатва барои гуфтугуиҳои байнишаҳри.Телефон дар ванна.

 9.2.2. Телефонҳо дар ошёна

Ҳамаи категорияҳо На камтар аз як телефон дар ошёнаи меҳмонхонаҳо, дар љое, ки дар ҳучраҳо телефон бо беруни меҳмонхонаҳо( асосан барои меҳмонхонаҳои «1 ва 2 ситора» нест.

 9.2.3. Телефонҳои наздикии љоҳҳои чамъияти

3 5 ситора Телефон наздикии ҳамаи љоҳҳои чамъияти.

 9.2.4. Ҳучраи телефонї дар миёнсарой ( телефони пулакї)

1 ситора Мављуд будани телефон дар хадамоти қабул.

2 ситора Ҳуљраи телефонї дар миёнсарой.

3 ситора Ҳамчунин.

4 ситора Ҳучраи телефонии садонагузаронанда дар миёнсарой бо алоқаи байналхалқї ва байнишаҳрї

 5 ситора Ҳамчунин.

 **10. Ҳучраҳо**

10.1. Ҳамаи категорияҳо Андозаи ҳучраҳо бояд имкон диҳад, ки тамоми Таљҳизот ва мебел озодона, қуллай ва бехатарона аз љое ба љое гузаронида ва истифода шавад.

Майдони ҳучраҳо (м2) аз рўи категорияҳо:

 ҳучраи якљоя ҳучраи дуљоя

1 ситора 8 10

2 ситора 8 10

3 ситора 10 12

4 ситора 12 14

5 ситора 13 16

 10.2. Тавсия оиди мављуд будани Таљҳизоти зарури ва мебелҳо дар ҳучраҳо дар чадвали поён оварда мешаванд.

**Стандартҳои тавсияшавандаи Таљҳизотҳо ва мебелҳо дар ҳучраҳо**

|  |  |
| --- | --- |
| **Таљҳизот ва мебел** |  **Категорияи меҳмонхонаҳо** |
|  **1****Ситора** |  **2****ситора** |  **3****ситора** |  **4****ситора** |  **5****ситора** |
|  **2 кат ( ҳучљра барои****як љой,ҳучраи дуљоя) х х х х х** **љойпушҳо,кўрпа,бо-****пўшҳо х х х х х****андозаи ҳадди ақалл** **190 см х 80 см ( кати****яккаса) х х х****андозаи ҳадди ақалл****200 см х 80 см ( кати** **дукаса) х х**шкаф (гардероб) бо ли-босовезак ва рафъҳо ё љевон бо қутти х х х х х курси(ҳадди ақалл барои истиқоматкунанда х х х х х  курсии паҳлудор х х хчевончаи зерикурсиги( якто барои истиқомат-кунанда) х х х х х миз х х мизи хатнависи ё ташноб( бо ғалладонҳои кашида-шаванда) х х х қандил дар шифт ё чаро-ғи девори х х х х хчароғҳои зерикати х х х х хчароғ(ҳо) барои хонишдар курсии пахлудор ёдар мизи хатнависи х х хрўшноиизолятсия парда-ҳои чафс(зич) х х х х хоина(наздикии хонаи ҳаммом х х х хкалидхои рушнои дар  вурудгоҳ ва дар катҳо х х х х х қолинчаҳои зерикати х х хқолинҳо х х хгилем х храдио х х хтелевизион бо пардохти иловаги хтелевизори сиёҳу сафед хтелевизори ранга х хвидео х х сабад барои партов х х х х хиттилооти хатти дарбораи меҳмонхона(тарифҳо, вурудгоҳҳои садамави ва мон. инҳо ) х х х х ххокистардонҳо х х х х хлавҳачаи «Нороҳат накунед» х х х х хбормонак х х х хвентилятор х х х х хсуроҳи бо оби нуши-дани ва стаканҳо х х х х хяхдони хурд ё барихурд х хасбобҳои хатнависи х х х  |

 **12.Таљҳизотҳои умумии техникаи санитарї**

 12.1.Ҳучраҳои ҳаммоми истифодаи умум дар ошёнаҳо

12.1.1. Миқдор 1 хонаи ҳаммом дар 5 ҳучра бе санузла ё 2 хонаи ҳаммом дар ҳар ошёна ( якто барои мардҳо ва якто барои занҳо) Ҳамаи категорияҳо

(барои ҳучраҳои беҳаммом)

12.1.2.Дастгоҳҳо ва оби хунук ва гарм ба воситаи аралашкунаки омехта дар

 дастшўяк, душ, ҳаммом,бидэ,вентилятсия, дастшўяе бо оина, чароғ раф бароо чизҳои шахси ва штепсели Таљҳизотҳо барқи бо нишондоди шиддат, нишатгоҳи халољо, қоғази. Ҳамаи категорияҳо ташноб, бидэ, душ, сарљоқ, собун, сабади партов.

**12.2. Ҳољатхонаҳои истифодаи умум дар ошёнаҳо**

 **12.2.1. Миқдор**

Ҳамаи категорияҳо 1 ташноб барои 5 ҳучра ё 2 ташноб дар ҳар (барои ҳучраҳои бе ташноб) ошёна (якто мардона якто занона)

 **12.2.2. Дастгоҳҳо ва Таљҳизотҳо**

Ҳамаи категорияҳо. Нишастгоҳи халољо, қоғази ташноб, дастшўяк бо оби гарм ва хунук ба воситаи аралашкунак, оина, собун, сарљоқ (сарљоқи қоғази ё хушккунаки барқї), бидэ бо оби хунук, сабади партов.

 **12.3. Ҳољатхонаҳои чамъиятї**

Ҳамаи категорияҳо. Дар мавзеҳои љамъиятї ё наздики онҳо бояд ҳољатхонаи љамъиятї барои истиқоматкунандагон ва меҳмонон бошад.

 Таљҳизоти зарурї: нишастгоҳи халољо, қоғази ташноб, дастшўяк бо оби гарму хунуки ба воситаи аралашкунак оина, собун, сарљоқ, (сарљоқи қоғази ё хушккунаки барқи), сабади партов, вентилятсия.

 **14. Хонаҳо ва мавзеҳои иловагии ба зиндагикуни, хўрока, истироҳат ва тандурусти**

 **1 ситора**

Мавзеи чамъияти ( ҳучраи алоҳида, қисми ҳучра ё толор) бо либосовезак,асбобҳои мусиқи ва ё телевизион барои додани наҳори ва вохўрии истиқоматкунандагон бо меҳмонон таъиншуда.

 **2 ситора**

 Бояд бошад: ҳучраи истироҳат бо мусиқишунавони оинаи нилгун,рўзномаҳо, мачаллаҳо, ки ақаллан аз се як қисми истиқоматкунандагон тавонанд љойгир шаванд; мавзеи чамъияти бо либосовезак дар он љое, ки наҳориҳо дода мешаванд(ин метавонад хона барои наҳориҳо,толори хўроки нисфирўзи, қаҳвахона ва ғ. бошад); тарабхона(толори хўроки нисфирўзї) ё қаҳвахона, ки тавонад зуд ақаллан хўришҳои сабукро дар вақти хўроки нисфирўзї ва бегоҳї диҳад.

 **3 ситора**

Бояд бошад:ҳуљраи истироҳат бо мусиқишунавонї ва оинаи нилгун, рўзномаҳо ва маљаллаҳо (майдони якљоя бо толори қабул бояд љойгиршавии яквақтаи ақаллан аз се яки истиқоматкунандагонро таъмин намояд); љои љомашўи дар қатори хонаҳои чамъиятї; толори алоҳида барои наҳориҳо, (қаҳвахонаҳо); бари алоҳида; тарабхона ё қаҳвахона, ки дар он љо ақаллан хўришҳои сабук тавонанд яквақта аз нисфи истиқоматкунандагонро љойгир намояд.

**4 ситора**

Бояд бошад: якчанд хонаҳои бошукўҳ алоҳида (ҳонаи хоб, меҳмонхона, ҳаммом, ташноби алоҳида) ё якчанд ҳучраҳо, ки тавонанд барои ташкили хонаҳои муваққати, ё ин ва дигар пайваст шаванд; љои љомашўи наздикии хонаҳои чамъиятї ва мавзеҳо; хонаҳои истироҳатї ё толорҳои алоҳида бо мусиқишунаво, оинаи нилгун,****** рўзномаҳо, мачаллаҳо додани нўшокиҳо; қаҳвахона ( барои наҳорикуни ё хўришҳои сабук); бари алоҳида, тарабхона (ақаллан ду толор);толори зиёфатҳои бошукўҳ, ки барои гузаронидани конфронсҳо ба толори конфронси бо тачхизотҳои мутобиқ тағйир дода шавад; толори рақс ё дискотека ё қлуби шабона; сартарошхона ё кошонаи ҳусн, сауна ё ҳавзи оббози, ё маркази беҳҳучраи ёрии аввалини тибби.

 **Эзоҳ**. Шумораи умумии љойҳои нишаст дар қаҳвахона ва тарабхона бояд ба миқдори љойҳои дар

 ***Намуди дохилии утоқи 2 нафар***

меҳмонхона мувофиқат кунад.

**5 cитора.** Бояд бошад:якчанд хонаҳои бошукўҳи мустақили навъҳои гуногун ва як қатор ҳучраҳо, ки барои ташкили хонаҳои муваққати пайваст бошад; љои љомашўи наздикии хонаҳои чамъияти ва мавзеҳо; хонаҳои истироҳати ё меҳмонхонаҳои алоҳида бо мусиқишунавони, оинаи нигун, рўзномаҳо, мачаллаҳо додани нўшокиҳо; қаҳвахона ( барои наҳорикуни ё хўришҳои сабук); бари алоҳида, тарабхонаҳо, ки дар яке аз онҳо баромади мусиқинавозон пешбини шуда бошад; ҳучраҳои алоҳида дар тарабхона; толорҳои зиёфатҳои бошукўҳ, толорҳои конфронси бо тачхизотҳои пурра барои гузаронидани конфронсҳо; толори рақс ё дискотека ё қлуби шабона; сартарошхона ё кошонаи ҳусн, сауна ё ҳавзи оббози, ё маркази беҳҳучраи ёрии аввалини тибби.

 **Эзоҳ**. Шумораи умумии љойҳои нишаст дар қаҳвахонаҳо ва толорҳо бояд аз миқдори љойҳои дар меҳмонхона зиёд бошад.

 **15. Ошхона - Ҳамаи категорияҳо**

Ошхона, Таљҳизотҳои он, лавозимоти ошхона, зарфҳо, шиша бояд тоза гигиени, муносиб бошанд ва ҳамин тавр нигоҳ дошта шавад, ки саломатиро кафолат диҳад, хизматрасонии самаранок ва мунтазамро таъмин намояд. Таљҳизоти техники ва технологи бояд дар ҳолатҳои дуруст нигоҳ дошта шавад. Тавоноии ошхонаҳо бояд ба шумораи љойҳои нишаст дар толорҳои савдо мувофиқат кунад.

 **15.1. Нигоҳдории маҳсулотҳои хўрока- Ҳамаи категорияҳо**

Тартиби нигоҳдории маҳсулотҳои хўрока бояд ба талаботи умумии оиди нигоҳдории маҳсулотҳои хўрока дар корхонаҳои хўроки умум, аз љумла нисбати вентилятсия,хунукнамои ҳифз аз чангҳо, ҳашаротҳо ва хояндаҳо мутобиқат кунад. Барои ин мақсад бояд таљҳизотҳо ва механизмҳои мутобиқ, ба монанди яхдонҳо. сармодонҳо (морозилки) контейнерҳои зич пўшидашаванда насб ва истифода бурда шавад.

**15.2. Оби нушиданї - Ҳамаи категорияҳо**

Агар кафолати устувори сифати қубури обгузар набошад, меҳмонхона бояд дастгоҳҳои махсус оиди коркарди обро бо мақсади таъмини коршоями он барои нушидан дошта бошад. Ях барои нўшокиҳо бояд танҳо аз оби нўшокї тайёр карда шавад. Захираи ҳадди ақалли обҳои нўшидани бояд шабонарўзи ба он мавзеҳои меҳмонхона, ки дар он љо талаботи фаври ба оби нўшидани аз берун таъмин карда мешавад.

 **16. Мавзеҳои берун аз бинои меҳмонхонаҳо**

16.1.Истгоҳи автомобили (Автостоянка) гараж

 1 ситора. Даромадгоҳи озод ба меҳмонхона. Нигоҳдории қисми истгоҳи автомобили барои истиқоматкунандагони меҳмонхона.

 2 ситора. Ҳамчунин.

 3 ситора. Истгоҳи автомобилии мутобиқ ба шумораи миёна

4 ситора. Истгоҳи автомобилии пўшонидашуда ва ё гараж, ки имконияти љойгир кардани ҳамаи автомобилҳои истиқоматкунандагон ва як қисми меҳмононро дошта бошад. Муҳофизати шабонарўзи

 5 ситора. Ҳамчунин, вале бо хизматрасонии умумии автомобилҳо.

** 17. Хизматрасониҳои меҳмонхонавї. Ҳамаи категорияҳо**. Хадамоти қабул( қабали шабонарўзи) иваз кардани љойпуш пеш аз омадани истиқоматкунандагони нав ( сарљоқҳо барои ҳар истиқоматкунанда ва ҳар рўз иваз карда мешаванд); ёрии таъљилии тиббї; нигоњдории арзишҳо ( чизҳои қиматбаҳо); шустушўй; хизматрасонии почтавиї, аз љумла расондан ва фиристодани почтаҳо, фурўши тамғаҳои почтавї ва лавозимоти почтавї.

***Бэлбой (паж ё борбардор)***

**1 ситора**

 Бардошта бурдани борҳои истиқоматкунандагон аз рўи дархости онҳо; иваз кардани љойшуши хоб ду маротиба дар як ҳафта; додани наҳори дар ҳучра( агар толори наҳорикуни набошад).

**2 ситора**

Бардошта бурдани бор; иваз кардани љойпушҳои хоб ду маротиба дар як ҳафта, додани наҳори дар ҳучра,хушкашўи.

**3 ситора**

Бардошта бурдани бор; ҳаррўза иваз намудани љойпушҳои хоб; додан наҳори дар ҳучра; додани наҳориҳо дар толори наҳорикуни аз 7.00 то 10.00; додани хўрока ва нўшокиҳо дар ҳучра аз 7.00 то 24.00; кори каҳвахонаи меҳмонхона ва қаҳвахона-бар то 24.00; хушкашўи; хизматрасонии почтави, аз љумла фиристодани барқияҳо; қабули кортҳоикредити барои пардохт; хадамоти чустучўи истиқоматкунандагон дар меҳмонхона ё системаи хабардоркуни; иттилооти сайёҳидар хадамоти қабул;људо карда мондани чиптаҳо барои барноммаҳои дилхуши дар меҳмонхона ва љорабиниҳои фарҳанги;мубодилаи асъор; даъвати таксиҳо фурўши рўзномаҳо китобҳо,руқъа; маҳсулоти тамоку ва лавозимоти суратгири.

**4 ситора**

Дарбонҳо;бардошта бурдани бор; ҳаррўза иваз намудани љойпуши хоб; тозакунии иловагии ҳучраҳо бо дар хости истиқоматкунандагон то 24.00; додани наҳориҳо дар ҳучра бо рўзномаи саҳари; додани наҳориҳо дар толори наҳорикуниаз 7.00 то 10.00;додани хўроки нисфирўзи,хўроки шом то 24.00 дар

 ҳучра; додани шабо-

 ***Дарбони мењмонхонаи Серена ш.Душанбе***

нарўзии нўшокиҳо ва хўришҳо дар ҳуљра; фаъолияти шабонарўзии қаҳвахонаи меҳмонхона ва қаҳвахона - бар;хизматрасонии фаврии либосшўйхона(шустушўй,дарзмолкунї); хушкашўї; хизматрасонии почтавї, аз љумла фиристодани барқияҳо, мукотиботҳои фармоишиї ва телексҳо; қабули кортҳои кредитї ҳангоми ҳисоббаробаркуниҳо; мубодилаи шабонарўзии асъор; хадамоти чустучўи истиқоматкунандагон дар меҳмонхона ё радиохабарнома; фурўш ва људо карда мондани чиптаҳо барои намудҳои гуногуни нақлиёт, барноммаҳои дилхушї дар меҳмонхона ва љорабиниҳои фарҳангї; хизматрасонии сайёҳї (иттилоотҳои сайҳї, саёҳатҳо, роҳбаладон- тарљумонҳо, суғурта ва ғ.); даъвати таксиҳо фурўши рўзномаҳо, китобҳо,руқъаҳо, маҳсулоти тамоку ва лавозимоти суратгирї; фурўши тўҳфаҳо ва косметика.

**5 ситора**

Дарбонҳо; бардошта бурдани бор; ҳаррўза иваз намудани љойпушҳои хоб; шабонарўзї тозакунии иловагии ҳучраҳо бо дархости истиқоматкунандагон; додани наҳориҳо дар ҳуљра бо рўзномаи саҳарї; додани наҳориҳо дар толори наҳорикуни аз 7.00 то 11.00; додани хўроки дигар ва нўшокиҳо дар ҳучра шабонарўзи; фаъолияти шабонарўзии қаҳвахонаи меҳмонхона, қаҳвахона-барва қаҳвахона; хизматрасонии фаврии либосшўї (шустушўй, дарзмолкунї); хушкашўї; хизматрасонии почтавї, аз љумла фиристодани барқияҳо ва сейфҳои инфиродї барои нигаҳдории арзишҳои қиматнок; қабули кортҳои кредитї барои пардохт; мубодилаи шабонарўзии асъор; хадамоти љустуљўи истиқоматкунандагон дар меҳмонхона, радиохабарнома; фурўш ва људо карда мондани чиптаҳо барои намудҳои гуногуни нақлиёт, барномаҳои дилхушї дар меҳмонхона ва љорабиниҳои фарҳангї; хизматрасонии сайёҳї ( иттилооти сайёҳї, сайёҳат, роҳбаладон-тарчумонҳо, суғурта ва ғ.); даъвати таксиҳо ва иљораи мошинҳои автомобилї; автобус ё миниавтобус (барои истиқоматкунандагон ройгон), агар меҳмонхона дар маркази шаҳр воқеъ набошад ва алоқа бо нақлиёти љамъиятї надошта бошад; фурўши рўзномаҳ, китобҳо, руқъаҳо, маҳсулотҳои тамоку, лавозимоти суратгирї; фурўши тўҳфаҳо ва косметикаҳо; фурўши гулҳо.

**18.1.Тахассус - Ҳамаи категорияҳо**

Ҳамаи кормандони хизматрасон бояд тайёрии касбиро гузаранд. Дараљаи тайёрнамої ва махсусгардонї бояд ба хизматрасониҳои пешниҳодкунандаи онҳо мутобиқат кунад. Ақаллан як корманд бояд тайёрї оид ба масъалаҳои таъмини амнияти истиқоматкунандагон дар меҳмонхона ва як нафар оид ба масъалаҳои амният дар соҳаи хўроки умум гузаранд.

 **18.1.1. Донистани забонҳои хориљї**

 **1 ситора.** Барои кормандони хадамоти қабулгоҳ донистани як забони хориљї муоширати байналмилалї ё забоне, ки мизољони хориљї дар ин ноҳия истифода мебаранд, кифоя аст.

 **2 ситора.** Ҳамчунин**.**

 **3 ситора**. Дар ҳаљми зарурї донистани камаш ду забони муоширати байналмилалї ё дигар забонҳо, ки мизољони хориљї аз ҳад зиёд дар ин ноҳия истифода мебаранд ва ҳамаи кормандоне, ки ба истиқоматкунадагон алоқа доранд.

 **4 ситора.** Ҳамчунин, аммо донистани забонҳо бояд хуб бошад**.**

 **5 ситора.** Донистани ҳамаи кормандони хадамотҳои асосї забонҳои муоширати байналмилалї ё дигар забонҳо, ки бештари мизољони хориљї дар ин ноҳия истифода мебаранд. Донистани озод камаш ба се забон, ки тамоми кормандоне, ки ба истиқоматкунандагон алоқа доранд.

**Боби III.**

Дурнамои рушди хизматрасонии

меҳмонхонавӣ

* 1. Маданияти мењмондорї ва мехмонавозї

#  Индустрияи меҳмонхонавї - ин асоси системаи меҳмоннавозї мебошад. Ин аз расму оинҳои қадимтарини таърихи инсоният-ҳурмату эҳтироми меҳмонон, ботантана қабулкунї ва хизматрасонии онҳо ба ҳисоб меравад. Маданияти меҳмондорї инчунин вобаста бо дар назардошти расму оинҳои мардуми кишварҳои гуногун низ фарқ мекунад. Аз ин хотир донистани расму оини халқҳои гуногун ё огоҳї будан аз расму русуми халқиятҳои гуногун барои кормандони меҳмонхонаҳо яке аз омилҳои муҳим ба ҳисоб меравад. Масалан, дар кишварҳои мусулмонї хизматрасонии нўшокиҳои спиртї ё пешниҳод намудани хўроки аз гушти хук пухташуда раво нест, ё ки барои аксарияти аҳолии Ҳиндустон хурдани гушти гов ва умуман ҳама намуди хўроки аз гушт пухташуда бояд пешниҳод карда нашавад, зеро ин қисмати мардум вегетерианҳо ба ҳисоб мераванд.

 Дигар чиҳати маданияти меҳмондориро ба љо овардани иззату ҳурмати меҳмон ё мизољ, қабулу гусели онҳо, хизматрасонї дар сатҳи баланд, хушгуфторї, баҳс накардан бо меҳмонон, бологузар донистани меҳмон ва ғ.. ба ҳисоб меравад.

 Тозаю озода нигоҳ доштани утоқи меҳмонхона, роҳраву долонҳо, гирду атроф, ҳољатхона ва ҳаммом ва умуман риоя намудани қоидаҳои гигиенї низ яке аз љанбаҳои муҳими маданияти меҳмондорї ба ҳисоб рафта дар рушду такомули тиљорати меҳмонхона саҳми арзанда мегузорад. Таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки аксарияти меҳмонон ва мизољони меҳмонхона оиди тозагии меҳмонхона дар шакли мусбат ё манфї фикри худашонро баён мекунанд, ки инро дар истилоҳи инглисї фидбэк (feedback) мегуянд. Ва ин фидбэки онҳо дар интихоби меҳмонхонаи мазкур аз тарафи чандин нафар мизољони оянда бетаъсир намемонад.

 Ғайр аз ин меҳмонхона нишонгари тамаддуни кишварҳои мизбон ба ҳисоб рафта метавонад дар тарғиби маданият, урфу одати маҳаллї, санъати дастию меъморї ва ғ. ҳиссагузорї намояд. Ба ин меҳмонхонаи ҳозиразамони 5 ситорадори Серена, ки бо ташаббуси фонди Оғохон дар Тољикистон сохта шудааст, мисоли зинда шуда метавонад. Меҳмонхонаи мазкур бо дар назардошти фарҳангу маданият, урфу одат ва расму русуми мардуми тољик сохта шудааст, ки дар ҳар сари қадам дар ҳамаи ошёнаҳо, роҳравҳо, утоқтои меҳмонон, толорҳои маљлисї ва машваратї сузаниҳо, болишту курпачаҳо, рассомї дар девор, табақу косаҳои мисину сафолї, чўбкориҳо ва дигар асбобу анљоми қадимию замонавии маҳаллї ба чашм мерасад.

 Љанбаи муҳими дигаре, ки ба маданияти меҳмондорї таъсир мерасонад, ин доштани донишу маҳорат ва малакаи баланди корию тахассусии кормандони меҳмонхона ба ҳисоб меравад. Зеро танҳо ҳангоми дониши хуб, кордони маҳорату малакаи баланди кории кормандон метавонад, меҳмонхонаро дар як сатҳи баланд муаррифї намояд, ки ин дар ба даст овардани фоидаи меҳмонхона низ таъсири назаррас мегузорад.

 Муоширати хуби кормандони меҳмонхона низ яке аз омилҳои муҳим ҳангоми љалби ҳарчи бештари мизољону меҳмонон ба шумор меравад. Зеро чи тавре ки дар урфият мегуянд, ки «сухани хуб метавонад, морро аз сурохиаш берун намояд». Яъне муоширати хуби кормандони қатории меҳмонхона сар карда аз дарбон, борбардор, корманди ба қайдгирии меҳмон ва дигар шахсони хизматрасон метавонанд, дар љалби ҳар чи бештари меҳмонон ва мизољон мусоидат намоянд.

**3.2.** Намудхои хизматрасонї дар мехмонхона.

**** Мачмўи хадамотҳои асосии корхонаи меҳмонхонавї бо омилҳои бисёр муайян карда мешавад, масалан таъиноти меҳмонхона, љойгиршавии он, рўоварї ба гурўҳи муайяни мизољон, мачмўи хизматрасониҳои иловагї ва ғайра.

 Ба хадамотҳои асосии меҳмонхона дохил мешавад: хадамоти қабул ва љобаљогузорї, хадамоти ташкили хўрока, хадамоти хољагидорї, хадамоти маъмурї, хадамоти тиљоратї,

 ***Шўъбаи ќабул (Front office)***

хадамоти муҳандисї ва хадамоти амният.

 **Хадамоти қабул ва љобаљогузорї.** Дар транскрипсияи англисї номи ин хадамот одатан ҳамчун **FRONT OFFICE** садо медиҳад. Таассуроти аввалае, ки мизољ аз мачмўаи меҳмонхона мегирад, аз хадамоти қабул ва љойгиркунї вобаста аст. Вазифаи роҳбари хадамоти мазкур тамоми раванди қабул ва љойгиркунии меҳмонон, аз лаҳзаи брон кардан сар карда то ҳисоббаробаркунии ниҳої ва рафтанро назорат кардан аст. Барои ин Хадамоти Қабул ва Љобаљокунї метавонад дар ***Шўъбаи ќабул (Front office)*** дар таркиби худ шўъбаи бронкунї, шўъбаи бақайдгирї, дарбон, боркашон, хадамоти швейтсарҳо (дарбонҳо) - ро дошта бошад.

 Хадамоти аввалине, ки меҳмони потенсиалї дучор мешавад- хадамоти бронкунї мебошад. Ба вазифаҳои хадамоти бронкунї дохил мешавад: қабули дархостҳо барои брон кардани ҳучраҳо, коркард кардани онҳо, инчунин тартиб додани нақшаи омадан ба як рўз, ҳафта, моҳ.

 Қабули дархост метавонад дар шакли даҳонї, бо телефон ё дар шакли хаттї – бо факс, почта, почтаи электронї, инчунин бо ёрии низоми компютерии бронкунї амалї карда шавад. Ба ин кор оператори хадамоти бронкунї машғул аст.

 Дархостро қабул карда оператор варақаи махсуси фирмавї- шакли бронкунї пур мекунад ё инро дар ҳуљљати электронї анљом медиҳад.

 Ҳар як дархост бояд доро бошад:

 - сана ва вақти омадан;

 - сана ва вақти рафтан;

 - категорияи ҳучраи пурсидашаванда;

 - миқдори одам;

 - хизматрасонї аз рўи хўрока ( бе хўрока, наҳорї);

 - нархи бо мизољ қайду шарткардашуда;

 - насаб, ном ва номи падари меҳмон;

 - суроғаи тамос ва телефон, тарзи дигари алоқа;

 - тарз ва мўҳлати пардохт;

 - хоҳишоти махсус (трансфер, зарурияти вохўрї бо намояндагони меҳмонхона, барномаи фарҳангї, ҳайвони хонагї дар хона, таљҳизонидани иловагии ҳуљра).

 Ҳангоми бронкунї ба воситаи телефон оператор имконият дорад хеле муфассал оиди хусусиятҳои ҳучраҳои меҳмонхона бо дараљаи гуногуни қуллайнокї нақл кунад ва баъзан мизољро ба фармоиши ҳуљраи хеле гаронтар водор созад, ки барои меҳмонхона фоидаовар мебошад.

 Тафриқасозии фонди ҳуљравии меҳмонхона аз сегменти бозор, ки меҳмонхона фаъолият менамояд, вобастагї дорад.

 Баъди гирифтани дархост ва пуркунии варақаҳои лозима оператор ба мизољ тасдиқ ё радкуниро ба брониркунї вобаста аз мављуд будани љойҳои озод ва сиёсати меҳмонхона дар фасли дар пешистода равона мекунад. Тасдиқ ба мизољ дар варақаи фирмавии меҳмонхона ба воситаи факс ё ба воситаи почта дар давоми ду рўз равон карда мешавад.

 Хадамоти бронкунї ба тағйир ёфтани талабот ба хизматрасониҳо мушоҳида мекунад ва давра ба давра оиди натиљаҳо ба хадамоти тиљоратї хабар дода, ки меҳмонхона тавонад сиёсати нархиро хеле самаранок барад. Инчунин дар маркази маълумотҳои гирифташуда хадамоти бронкунї чадвали омадани меҳмонон барои ҳар рўз, ҳафта, моҳ, инчунин харитаи ба кор таъмин кардани фонди ҳуљравиро таҳия менамояд. Инчунин ҳангоми дар рўйхат мављуд будани меҳмонони потенсиалї VIP (Very impotant persons) - шахсон ё хоҳишоти махсус хадамоти бронкунї ба хадамотҳои лозимаи меҳмонхона огоҳинома мефиристад.

 **Хадамоти дарбонҳо**. Дарбон - ин шукўҳ ва корти ташрифии (визитка)и меҳмонхонаи дараљаи аъло аст. Танҳо меҳмонхонаҳои бошукўҳ метавонанд хадамоти дарбонҳоро ташкил намоянд. Ба анъанавї будани ин касб нигоҳ накарда барои меҳмонхонаи дараљаи аъло, раванди техникї дар љой намеистад ва шаклҳои нави пешвоз гирифтани меҳмононро фармоиш медиҳад. Дарҳои шишагини тобхуранда дар бисёре аз љойҳо зарурияти ба меҳнати дарбонҳоро аз миён мебаранд. Акнун қоидаи меҳмондорї устувор мемонад ва мақсади асосии хучаини меҳмоннавоз, ки меҳмононро хайрамақдам мегўяд, LOBBY MANAGER ё FRONT- MAN ичро мекунад.

 **Хадамоти борбарон ё номабар.** Кормандони ин хадамотро метавонанд гуногун номид: хизматгори меҳмонхона, борбар, номабар, ҳамчунин паж – вобаста аз меҳмонхона. Коргари ин хадамот борҳоро мебарад, меҳмононро ба ҳуљра ҳамроҳи мекунад, ҳуљраро мекўшояд, тайёрии онро месанљад, қоидаи истифодабарии Таљҳизотҳои ҳуљраро мефаҳмонад.

 **Хадамоти бақайдгирї.** Баъд аз оне, ки меҳмонро хайрамақдам мегуянд, вай ба хадамоти бақайдгирї меояд. Коргарони хадамоти бақайдгирї бояд тамоми иттилоот оиди меҳмонхонаро пурра омўхта бошанд.

 Функсияи асосии хадамоти бақайдгирї – ба расмият даровардан ва обуна кардани меҳмонон аст. Қоидаи бақайдгирии меҳмонон дар назди пештахтаи қабулгоҳ ба амал меояд.

 **Хадамоти иттилоотї / телефонї.** Хадамоти иттилоотї ва телефонї метавонанд дар як хадамоти телефонии муттаҳид карда шаванд, ки 24 соат дар як шабонарўз ва 365 рўз дар сол кор менунад ва алоқаро байни чаҳони берунї, меҳмонон ва тамоми зерқисматҳои меҳмонхона амалї намоянд.

 Ҳангоми қабули занги телефонї телефончї ўҳдадор ҳаст, ки бо овози меҳрубонона, боодобона сухан гуяд муфассал насаб ва номи телефонкунандаро ва сабаби телефонро муайян кунад ва дар мўҳлати кўтоҳтарин ба хадамоти зарурї хабар расонад.

 Функсияи дигари хадамот – пешниҳод ва баҳисобгирии гуфтугўиҳои байналхалқї аст. Имрўз дар меҳмонхонаҳои бузурги марказї аз коргари хадамоти телефонї донистани якчанд забони хориљї талаб карда мешавад.

 **Хадамоти хољагидорї.** Ин хадамот барои тозагии тамоми меҳмонхона ва ҳучраҳои он масъулият мебарад. Хадамоти хољагидорї мустақиман бо хадамоти қабул ва хадамоти муҳандисї алоқаманд аст. Хуллас хадамоти хољагидорї барои меҳмонхона зарур ва ҳатмї аст. Вазифаи асосии ходимони утоқҳо (горничный) асосан аз инҳо иборат аст: рубучинї утоқҳо, новобаста аз оне, ки ин утоқ банд аст ё не, санљиши таљҳизотҳои дохилї утоқҳо ва дигар хизматрасониҳо дар утоқ. Вобаста ба намуди меҳмонхонаҳо ҳар як ходим (горничный) то 16-20 утоқро тозаю озода карда ба тартиб медарорад. Баъди рубучини утоқҳо дар дафтари махсус оиди тозагї ва омодагии утоқҳо қайд карда мешавад ва оиди омодагии онҳо ба шўъбаи қабул маълумот дода мешавад. Ходимони ин шўъба маълумотҳои худро бояд бо маълумотҳои шўъбаи қабул оиди утоқҳо муқоиса кунанд. Барои ба тартибдарории ҳамаи утоқҳои меҳмонхона дастурамали махсус мављуд аст. Масалан, дар ин дастурамал чунин нишондодҳо мављуд аст:

* пеш аз даромадан ба утоқ дарро аввал се бор кўфтан;
* бояд боварї ҳосил кард, ки дар утоқ ягон кас нест**;**
* дару тирезаро кушода утоқро тоза кардан;

# Ғундоштани љои хоб, ивазкунии љойпуш ва шўстани даст;

# Баъди тамом кардани рубучин пушидани тиреза ва дари утоқ.

 Одатан барои рубучини утоқҳо 20-30 дақиқа сарф мешавад.

 **Хадамоти ташкили хўрока.** Шўъбаи хўроки умум – ин шўъба бевосита хизматрасонии меҳмононро дар муассисаҳои хўроки умум (тарабхона, қаҳвахона, бар ва ғайра) ва дигар масъалаҳои оиди ташкили банкетҳо ва ғайраро таъмин менамояд**.** Ба ҳайати ин шўъба: Ошхонаю тарабхона; Бар ва қаҳвахона; Утоқи тозакунии дохили муассисаҳои хўроки умум ва шустани зарфҳо; Утоқи хизматрасониҳои љорабиниҳои умум; Хизматрасонї дар утоқҳо дохил мешаванд. Тиљорати тарабхонавї аз рўи гардиш дар љаҳон љои намоёнро ишғол мекунад (масалан, дар ИМА-љои сеюм). Илова ба ин тиљорати тарабхонавї яке аз намудҳои тиљорати тавакалї (рискованный) ба ҳисоб меравад: агар 50%-и тарабхонаҳои нав дар соли аввали фаъолияташон муфлис шаванд, дар ду соли фаъолияташон бошад, то 65%-и тарабхонаҳо ва танҳо аз даҳ яки онҳо то 5 сол фаъолият мекунанд. Аввалин маълумот оиди муассисаҳои хўроки умум дар дастхатҳои соли 1800 то милод мо дарљ ёфтанд. Мутобиқи кодекси қонунгузориҳои машҳури Хамурапї барои омехта кардани об бо оби љав дар нуқтаҳои махсуси фурўши он ҳукми қатл пешбинї шуда буд. Чунин нуқтаҳои фурўши оби љав дар Рими қадим хеле зиёд буданд. Масалан, дар натиљаи ҳафриёти шаҳри қадимии Помпей қариб 118 майхонаҳо маълум гаштанд. Дар асри ХХ нуқтаҳои хўроки умум бо суръат рушд меёбад. Ин пеш аз ҳама бо якчанд омилҳо вобастагї дорад: зиёд шудани шумораи занони коргар, зиёд шудани шумораи људошавї (развод), рушди туризм, зиёдшавии дараљаи даромаднокї ва ғайра. Ҳамаи ин ба пайдошавии намудҳои нави корхонаҳои хўроки умум (тарабхонаҳои зудхизматрасон, тарабхонаҳое, ки хўрокҳои гуногуни миллиро пешкаш мекунанд ва ғайра оварда расонд.). Қобили қайд аст, ки нахустин муассисаҳои хўроки умум – қаҳвахонаҳо дар Аврупо дар миёнаи асри ХVII ва дар шаҳри Константинопол (Истамбул) бошад, сад сол пештар пайдо шуданд. Тарабхонаи меҳмонхона ба шўъбаи хўроки умум дохил мешавад. Одатан чунин намудҳои хизматрасонии тарабхонавиро фарқ мекунанд:Buffet (Шведский стол) «Мизи Шведи» «Хони Шведї» - ҳангоми ин шакли хизматрасонї мизољ хўроки ба худаш маъқулро интихоб карда, дар косааш мебардорад. Дар ин намуди хизматрасонї интихоби хўрока васеъ буда, одатан мизољон навбат меистанд.

#  Plate service (баъзан ин усули хизматрасонї амрикої низ номида мешавад) - ҳангоми ин усули хизматрасонї пешхизматҳо барои мизољон таомро дар табақҳо (аз тарафи рости мизољ, аз тарафи чапи мизољ бошад, табақҳои холиро меғундоранд) мебардоранд.

#  Family service (оилавї) – дар ин намуди хизматрасонї таоми тайёршуда дар байни миз гузошта шуда, мизољон барои худашон ба навбат дар табақ мекашанд. Ин намуди хизматрасонї инчунин англисї номида мешаванд.

#  Silver service – ин чунин шакли хизматрасонї аст, ки пешхизматҳо таомро дар табақи калон ба пеши мизољон оварда, ба ҳар яки онҳо тақсим карда мешавад. Ногуфта намонад, ки чунин шакли хизматрасониро дар ИМА ва Олмон хизматрасонии русї мегуянд.

 **Хадамоти муҳандисї.** Меҳмонхонаи муосир бо низоми душвори муҳандисї мучаҳҳаз гардонида шудааст. Шўъбаи техникї - ташкилии меҳмонхона дастаи кормандони барои бартараф кардани таљҳизотҳои ғайриислоҳшавандаи номушкилро дорад. Таъмирҳои хеле мушкилро ташкилотҳои махсусгардонидашудае, ки меҳмонхона бо онҳо шартнома мебандад, амалї менамоянд.

 Намуди аз ҳама паҳншудаи кори таъмирї, таъмири матои ороишї ва барқарор кардани мебелҳо, ислоҳ кардани камбудиҳо ё љои шикастаи сантехникҳо, корҳои нақошї, барқарор кардани симҳои барқ мебошад.

 **Шўъбаи истифодабарї ва хизматрарасонї дар утоқҳо -** бошад, хизматрасонии техникї ва таъмири ҳуљраҳои утоқҳои зист ва ҳуљраҳои иловагї, омода кардани онҳо барои қабули меҳмонон ва ҳолати санитарии онҳоро таъмин менамояд. Хизматрасонии дар боло зикршударо менечер оиди истифодаи утоқҳо ва хизматрасонии техникї идора менамояд. Дар зери тобеъияти ў пешхизматҳо, фаррошҳо, устоҳои таъмиргар ва дигар кормандони қаторї қарор доранд.

#  Меҳмонхонаҳои дараљаи 1 бояд ҳатман дорои шўъбаи истифодабарї ва хизматрасонї (Room Service) дар утоқҳо бошад, гарчанд, ки вай зараровар ҳам бошад. Вале ҳангоми ташкили ин шўъба он бояд то 15%-и даромади меҳмонхонаро диҳад. Номгўи хўрокҳо (меню) одатан дар хизматрасонии утоқҳо (Room Service) хеле маҳдуд аст (баъзан аз хўрокҳои тарабхона дар алоҳидагї тайёр карда мешавад), аммо дар меҳмонхонаҳои дараљаи олї бо воситаи ин шўъба хўроки дилхоҳро аз тарабхона фармоиш додан мумкин аст.

#  Асос ва нозукии хизматрасонии шўъбаи мазкур ин зуд ҳозиркунии ҳар гуна фармоиши мизољон ба ҳисоб меравад, барои ҳамин ҳам вазифаи муҳимтарини ин умур нигоҳдории дараљаи бароҳатї ва ҳолати санитарї -гигиении утоқҳои меҳмонхона ва дигар толорҳои истифодаи умум ба ҳисоб меравад.

#  Хадамоти амният (бехатарї) – хадамоти бехатарї барои таъмини бехатарии меҳмонону мизољон ва ҳифзи молу мулки онҳо таъсис дода мешавад. Гарчанд дар меҳмонхонаҳо ҳар гуна воқеаҳо пайваста ба назар нарасанд, ҳам вале баъзан ба қайд гирифта мешаванд. Масалан, соли 1974 ба номуси овозхони машҳури мусиқии эстрадаи Амрико Кони Франс дар меҳмонхонаи 5\*\*\*\*\* - дор таљовуз карда шуд. Ҳимоягарони ин овозхон аз меҳмонхона ба маблағи 6 млн.$ - и ИМА барои таъмин накардани амният даъвогар шуданд. Оқибат ин даъво бо 1,5млн. $-и ИМА фурўъ нишонда шуд.

#  Аксари чиноятҳо дар меҳмонхона – ин асосан аз дуздиҳои ҳархела мебошад. Баъзан чунин мешавад, ки меҳмонҳо ҳангоми рафтан аз меҳмонхона саљоқ, халат ё хокистардон (пепельница)-и утоқи меҳмонхонаро дар боғочи худ пељонда мебаранд. Ҳангоми мушоҳида шудани чунин меҳмонон номи онҳоро одатан дар рўйхати сиёҳ дохил мекунанд ва минбаъд аз болои онҳо назорат мебаранд.

#  Вазифаи асосии умури амният аз пешгирї кардани ҳар гуна чиноятҳо иборат аст, на аз тадқиқи онҳо баъди рўх додани воқеа. Инчунин дар назар бояд дошт кормандони амнияти меҳмонхона ҳангоми тафтишоти чиноят назар ба пулисҳо ҳуқуқи маҳдуд доранд: онҳо ҳуқуқи пурсиш, кофтуков ва дигар амалҳоро надоранд. Барои фаъолияти босамари кори умури амният хуб мешуд, ки онҳо бо кормандони дигар шўъбаҳо аз љумла шўъбаи молия, шўъбаи қабулу гусел ва дигар шўъбаҳо ҳамкориро ба кор монанд. Ғайр аз ин умури амният бояд бо шўъбаи пулиси маҳалї низ ҳамкории зичро ба роҳ монад. Зеро аз шўъбаи пулиси маҳалї баъзе ахборотро оиди пайдо шудани меҳмонҳои шубҳанок ва дигар шахсони чинояткор гирифтан имконпазир аст. Ин љораҳои пешакї барои фаъолияти орому осоиштаи меҳмонхона шароити фароҳам меоранд. Ҳамзамон ин ҳамкорї бояд на ба он дараља расад, ки корманди амнияти меҳмонхона ҳар гуна маълумотҳоро оиди меҳмонон ба кормандони пулиси маҳаллї расонад.

#  3.3.Рушди ояндаи мехмонхонањо вобаста ба љалби туристон.

#  Аз таҳлилҳои дар боло оварда шуда бармеояд, ки воситаҳои љойгиркунии сайёҳон дар соҳаи туризм ва хизматрасонї нақши асосї ва муҳимро мебозанд. Даромаде, ки аз ҳисоби соҳаи туризм ба даст меояд аз нисф зиёди он ба ҳиссаи воситаҳои љойгиркунонї (отел, мотел, кемпинг ва ғайра) рост меояд.

#  Хизматрасонии хољагии меҳмонхонавї намуди васеи хизматрасониро дар бар мегирад. Намудҳои хизматҳои меҳмонхона вобаста ба ҳачми меҳмонхона, љойгиршавии он, дараљаи бароҳатии он, ва дигар сабабҳо пайваста тағйир ёфта пурра мегардад. Тамоюли рушди индустрияи меҳмонхонавї ба васеъкунии доираи хизматрасониҳои таъиноти гуногун равона карда шудааст. Барои он ки сифати хизматрасонии пешниҳодшаванда дар меҳмонхона назорат карда шавад, стандарти давлатї таъсис дода мешавад.

#  Истифодаи оқилона ва фаъоли стандарти хизматрасонїдар меҳмонхона (пеш аз ҳама байналхалқї) имконият медиҳад, ки сифати хизматрасонї ва маҳсулоти талабшуда таъмин гашта, барои ташкили раванди бефосилаи технологї, бартарафкунии монеаҳои техникї дар бозори дохил, васеъкунии ҳамкориҳои истеҳсолї бо шарикони бурунмарзї имкон фароҳам меорад.

#  Аз ин хотир лозим аст, ки дар баробари рушди меҳмонхонаҳои сохти Аврупої, меҳмонхонаҳои такя ба фарҳанги меъмории миллию маҳалї низ бунёд гарданд. Ин яке аз роњҳои љалби ҳарчи бештари сайёҳони дохилию хориљї ба ҳисоб меравад. Гарчанде, баъзе меҳмонхонаҳои кишвари мо, аз љумла меҳмонхонаи Серенаи шаҳри Хоруғ комилан дар асоси санъати меъмории маҳаллї бунёд гардидааст, вале аз љињати сифати хизматрасонї дар дараљаи хеле баланд меистад. Хуб мешуд, ки чунин меҳмонхонаҳои хурду дилкаш дар ҳамаи ноҳияҳои туристї ва қади роҳҳои магистралї бунёд карда шаванд, зеро талабот ба воситаҳои љойгиркунонї дар кишвар рўз ба рўз афзуда истодааст. Дар асоси нишондодҳои оморї шумораи сайёҳони ба Љумҳурии мо ташрифоваранда сол ба сол тамоюли афзоиш дорад. Ин имконият медиҳад, ки талаботи сайёҳон ба воситаҳои љойгиркунонї аз ҳисоби сохтани меҳмонхонаҳои хурду бузург қонеъ гардонда шавад.

#  Масъалаи дигар ин таъмини чунин воситаҳои љойгиркунонї аз љумла: меҳмонхона, отел, мотел, кемпинг ва ғайра бо мутахассисон – шахсони хизматрасон мебошад. Имрўз ба ҳамагон маълум аст, дар меҳмонхонаҳои сохти нав ба мисли Hyatt, қариб аксарияти кормандони асосии он аз хориљи кишвар даъват шуданд. Ҳатто дар корхонаҳои хўроки умумии шаҳри Душанбе ба мисли қаҳвахонаи Мерве (хиёбони Рўдакї), Кристалл (хиёбони Рўдакї), Fast Food (хиёбони И. Сомонї) ва дигар ошхонаҳои намуди аврупої донишљўёни хориљї аз љумҳуриҳои Ҳиндустон, Бангладеш, Афғонистон ва дигар мамлакатҳо кору фаъолият мекунанд. Сабаби асосии ин дар набудани мутахассисони маҳалї ва ба талабот чавобгўй набудани дараљаи хизматрасонии онҳо (надонистани забони хориљї, тарзи пешвозу гусели меҳмонону мизољон, муносибати махсус ба онҳо ва ғайра) мебошад.

#  Дар сурати ҳалу фасл намудани масъалаҳои дар боло зикршуда, ҳиссаи даромади хољагии меҳмонхонавї дар соҳаи туризм ва хизматрасонии кишвар ба маротиб боло рафта, барои рушди босуръати соҳаи мазкур имконият фароҳам меорад. Дар робита ба ин шахсони зиёде соҳиби љойи кори доимї шуда, сатҳи бекорї дар кишвар метавонад то андозае коҳиш ёбад.

#  Дар сарчашмаҳои гуногуни таърихї аз қадиммулайём дорои санъати баланди меҳмондорию меҳмоннавозии мардуми точик борҳо қайд гардидаст. Аз ин мављудияти утоқи алоҳидаи меҳмонхона дар дохили хонаи зисти ҳар як оилаи кишвар ва боқимондаи корвонсарою работҳои дар кишвар мављудбуда шаҳодат медиҳад. Аз ин рў лозим аст, ки ин расму русуми аљдодиро мутобиқ ба шароиту замони ҳозира сайқал дода, аз ҳисоби он ҳар як сокини љумҳури соҳиби даромад гашта, зиндагиашро беҳтару хубтар гардонад.

# Хулоса.

#  Аз тањлилњои дар боло оварда шуда бармеояд, ки воситањои љойгиркунии саёњон дар соњаи туризм ва хизматрасонї наќши асосї ва муњимро мебозанд. Даромаде, ки аз њисоби соњаи туризм ба даст меояд аз нисф зиёди он ба њиссаи воситањои љойгиркунонї (отел, мотел, кемпинг ва ѓайра) рост меояд.

#  Хизматрасонии хољагии мењмонхонавї намуди васеи хизматрасониро дар бар мегирад. Намудњои хизматњои мењмонхона вобаста ба њаљми мењмонхона, љойгиршавии он, дараљаи бароњатии он, ва дигар сабабњо пайваста таѓйир ёфта пурра мегардад. Тамоюли рушди индустрияи мењмонхонавї ба васеъкунии доираи хизматрасонињои таъиноти гуногун равона карда шудааст. Барои он ки сифати хизматрасонии пешнињодшаванда дар мењмонхона назорат карда шавад, стандарти давлатї таъсис дода мешавад.

#  Истифодаи оќилона ва фаъоли стандарти хизматрасонї дар мењмонхона (пеш аз њама байналхалќї) имконият медињад, ки сифати хизматрасонї ва мањсулоти талабшуда таъмин гашта, барои ташкили раванди бефосилаи технологї, бартарафкунии монеањои техникї дар бозори дохилї, васеъкунии њамкорињои истењсолї бо шарикони бурунмарзї имкон фароњам меорад.

#  Аз ин хотир лозим аст, ки дар баробари рушди мењмонхонањои сохти Аврупої, мењмонхонањои такя ба фарњанги меъмории миллию мањаллї низ бунёд гарданд. Ин яке аз рохњои љалби њарчи бештари саёњони дохилию хориљї ба њисоб меравад. Гарчанде, баъзе мењмонхонањои кишвари мо аз љумла мењмонхонаи Серенаи шањри Хоруѓ комилан дар асоси санъати меъмории мањаллї бунёд гардидааст, вале аз љихати сифати хизматрасонї дар дараљаи хеле баланд меистад. Хуб мешуд, ки чунин мењмонхонањои хурду дилкаш дар њамаи ноњияњои туристї ва ќади роњњои магистралї бунёд карда шаванд, зеро талабот ба воситањои љойгиркунонї дар кишвар рўз ба рўз афзуда истодааст. Дар асоси нишондодњои оморї шумораи сайёњони ба љумњурии мо ташрифоваранда сол ба сол тамоюли афзоиш дорад. Ин имконият медињад, ки талаботи сайёњон ба воситањои љойгиркунонї аз њисоби сохтани мењмонхонањои хурду бузург ќонеъ гардонда шавад.

#  Масъалаи дигар ин таъмини чунин воситањои љойгиркунонї аз љумла: мењмонхона, отел, мотел, кемпинг ва ѓайра бо мутахассон – шахсони хизматрасон мебошад. Имрўз ба њамагон маълум аст, дар мењмонхонањои сохти нав ба мисли Hyatt, ќариб аксарияти кормандони асосии он аз хориљи кишвар даъват шуданд. Дар солҳои охир дар назди Мактаби милли туризм воқе дар хиёбони Рудакї курсҳои кўтоҳмуддати хизматрасони тарабхона ва меҳмонхона ташкил карда шудааст, ки ин қобили дастгирист. Вале надоштаи таљҳизоти зарури аз он љумла адабиёт бо забони маҳаллї, коргоҳҳои омўзиши мушкилоти асосии ин омузишгоҳ ба ҳисоб меравад.

#  Дар сурати њалу фасл намудани масъалањои дар боло зикршуда, њиссаи даромади хољагии мењмонхонавї дар соњаи туризм ва хизматрасонии кишвар ба маротиб боло рафта, барои рушди босуръати соњаи мазкур имконият фароњам меорад. Дар робита ба ин шахсони зиёде соњиби љойи кори доимї шуда, сатњи бекорї дар кишвар метавонад то андозае коњиш ёбад.

#  Дар сарчашмањои гуногуни таърихї аз ќадиммулайём дорои санъати баланди мењмондорию мењмоннавозии мардуми тољик борњо ќайд гардидаст. Аз ин мављудияти утоќи алоњидаи мењмонхона дар дохили хонаи зисти њар як оилаи кишвар ва боќимондаи корвонсрою работњои дар кишвар мављудбуда шањодат медињад. Аз ин ру лозим аст, ки ин расму русуми аљдодиро мутобиќ ба шароиту замони њозира сайќал дода, аз њисоби он њар як сокини љумњурї соњиби даромад гашта, зиндагиашро бењтару хубтар гардонад.

#

**Адабиёт:**

1. Авдокушин Е.Ф - « Международные экономические отношения » Москва 1996
2. Ахборотњо ва маълумотњои Кумитаи кор бо Љавонон Варзиш ва Сайёњии назди њукумати Љумњурии Тољикистон.
3. Барномаи давлатии рушди туризм дар Тољикистон барои солњои 2004-2009;
4. Волков Ю. Ф. «Экономика гостиничного бизнеса» Ростов – на - Дону «Феникс» 2003 г.
5. Воронкова Л. П. «История туризма и гостиприимства». Издательсво торговый дом «Гранд» Москва 2004 г.
6. Дурович А. П..«Маркетинг в туризме» Минск ООО «Новое знание» 2004 г.
7. Гуляев В.Г. «Организация туристской деятельности» Москва

 1996

1. Гуляев В.Г.«Туристские перевозки» Москва « фин-стат » 1998
2. Дурович, Копанев. – « Маркетинг в туризме » Минск - 1998
3. Добрецев.А - « Экспорт услуг и международный туризм » экономика и жизн 1995
4. Каримов Т.Б.«Гостиничный бизнес». Душанбе, «Хољї Њасан» с.2010, 210 сањ.
5. Квартальнов В. А. «Теория и практика туризма» Москва. «Финансы и статистика» 2003 г.
6. Ќонуни ЉТ « Дар бораи туризм» аз 03.09.1999 сол.
7. Легорнов С.Ф - «Туризм в экономики откритого типа» Вестник МГУ- 1994;
8. Маводҳо аз шабакаи Интернет аз сайти www. turbooks.ru/stati/ gostinichnyjj-restoranyjj-biznes/
9. Симетенко Б.М. –« Международные экономические отношения» ИНФРА Москва 2005;
10. Сенин В.С «Организация международного туризма» Москва «фин-стат » 2001
11. Сенин В. С. «Организация международного туризма». Москва «Финансы и статистика» 2005 г.
12. Семенов К.А - «Международные экономические отношения» Москва- 1998;
13. Сапрунова.В - «Туризм: эволюция, структура, маркетинг» Москва 1997
14. Пузакова Е.П, Честникова В.А - « Международный туристический бизнес » Москва- 1997
15. Филипповский Е. Е. «Экономика и организация гостиничного хозяйства»-, Л. В. Шмарова Москва. «Финансы и статистика» 2005 г.
16. Фомичев В.И - « Международная торговля » Москва - 1998
17. « Экономика туризма » Под ред. В.А Кварталнов Москва, «фин-стат» 2001