

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм хизматлари.
Жойлаштириш воситаларида хизмат
кўрсатадиган ходимларга доир умумий талаблар**

Расмий нашр

«Ўзстандарт» агентлиги

Тошкент 2019

Сўз боши

1 Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг “Туризм хизматларини сертификатлаштириш маркази” Давлат унитар корхонаси ва Туризмни ривожлантириш институти томонидан ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ ва ТАСДИҚЛАШГА ТАҚДИМ ЭТИЛДИ.

2 Туризм соҳасида стандартлаштириш бўйича техник қўмита томонидан МАЪҚУЛЛАНДИ.

3 Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлиги («Ўзстандарт» агентлиги)нинг 25.10.2019 йил 05-1078-сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ.

4 “UNWTO. TedQual: Quality Certification System for Education and Training Programmes in Tourism” ва O‘z DSt ISO 18513:2017 “Туризм хизматлари. Меҳмонхона ва туристларни жойлаштириш воситаларининг бошқа турлари. Атамашунослик” ҳужжатлари билан МУВОФИҚЛАШТИРИЛДИ.

5 ДАСТЛАБКИ ЖОРИЙ ЭТИЛИШИ

Ушбу стандартни ва унинг ўзгартишларини Ўзбекистон ҳудудида жорий этиш (амалини бекор қилиш) ҳақидаги ахборот «Ўзстандарт» агентлиги томонидан нашр этиладиган кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қўллаш бўйича тавсиялар ишлаб чиқувчи томонидан тақдим қилиниши мумкин. Ушбу стандартни қайта кўриб чиқиш (ўзгартириш) ёки бекор қилиш ҳақидаги мувофиқ ахборот «Ўзстандарт» агентлиги томонидан нашр этиладиган ахборот кўрсаткичда чоп этилади.

Ушбу стандартни Ўзбекистон Республикаси ҳудудида расмий чоп этиш ҳуқуқи «Ўзстандарт» агентлигига тегишли.

Мундарижа

1	Қўлланиш доираси.....	1
2	Норматив ҳужжатларга ҳаволалар.....	1
3	Атамалар ва таърифлар	1
4	Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатадиган ходимларни таснифлаш.....	2
5	Хизмат кўрсатувчи ходимларни баҳолашнинг асосий ва қўшимча мезонлари.....	3
6	Хизмат кўрсатувчи ходимларга доир умумий талаблар	4
	А илова (тавсия этиладиган)	
	Жойлаштириш воситасининг турли хизматларида хизмат кўрсатадиган ходимларига доир қўшимча талаблар.....	6

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм хизматлари.
Жойлаштириш воситаларида хизмат
кўрсатадиган ходимларга доир умумий талаблар**

**Туристские услуги.
Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения**

Tourism services. General requirements for accommodation staff

Жорий этиш санаси: 01.01.2020 й.

1 Қўлланиш доираси

Ушбу стандарт турли хил ва тоифадаги жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатадиган ходимларга доир умумий талабларни белгилайди.

Ушбу стандарт коидалари барча ташкилий-ҳуқуқий шаклдаги ва мулкчилик шаклидаги жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатувчи ходимларга тааллуқли.

Ушбу стандартнинг коидалари ходимларни танлаш ва тақсимлаш, аттестация ўтказиш, жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатувчи ходимларга лавозим йўриқномалари ва ишга доир стандартларни ишлаб чиқиш вақтида қўлланилиши мумкин.

Жойлаштириш воситаси хизматларидан фойдаланувчилар, давлат бошқаруви органлари ва мувофиқликни баҳолаш органлари ҳам назорат қилиш, баҳолаш ёки объектни тан олиш вақтида уни қўллашлари мумкин.

Ушбу стандарт жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатадиган юридик ва жисмоний шахслар қўллаши учун мўлжалланган.

2 Норматив ҳужжатларга ҳаволалар

Ушбу стандартда қуйидаги стандартларга норматив ҳаволалардан фойдаланилган:

ГОСТ 30524:2013 “Услуги общественного питания. Требования к персоналу”;

O‘z DSt ISO 18513:2017 “Туризм хизматлари. Меҳмонхона ва туристларни жойлаштириш воситаларининг бошқа турлари. Атамашунослик”.

Изоҳ – Мазкур стандартдан фойдаланганда ҳавола қилинган стандартларнинг (таснифлагичларнинг) Ўзбекистон Республикаси ҳудудида амалда эканлигини жорий йилнинг 1 январигача тузилган стандартлар (таснифлагичлар) кўрсаткичи бўйича ва жорий йилда чоп этилган тегишли ахборот кўрсаткичлари бўйича текшириш зарур. Агар ҳавола қилинган ҳужжат алмаштирилган (ўзгартирилган) бўлса, у ҳолда мазкур стандартдан фойдаланганда алмаштирилган (ўзгартирилган) ҳужжатга амал қилиш керак. Агар ҳавола ҳужжати алмаштирилмасдан бекор қилинган бўлса, у ҳолда бу ҳужжатга ҳавола берилган коиданинг ушбу ҳаволага дахлсиз қисми қўлланилади.

3 Атамалар ва таърифлар

Ушбу стандартда O‘z DSt ISO 18513 да келтирилган атамалар, ҳамда қуйидаги атамалар тегишли таърифлари билан қўлланилган:

3.1 маъмур/катта маъмур (менежер/қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати мутахассиси): Жойлаштириш воситасини бошқарадиган ҳамда меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш, шу жумладан кутиб олиш, рўйхатдан ўтказиш, номерлар бўйича жойлаштириш, яшаш учун ҳисоб-китоб қилиш ва қўшимча хизматлар, шунингдек жойлаштириш воситаси хизматларининг ўзаро ҳамкорлигини мувофиқлаштириш учун жавобгар бўлган ходим.

3.2 бронлаш бўйича менежер (бронлаш бўйича мутахассис): Жойлаштириш воситаси хизматларини сотиш мақсадида, шу жумладан яшаш, овқатланиш хизматлари, конференция-хизматлари, СПА-хизматлар, жисмоний тарбия ва соғломлаштириш хизматлари ва бошқа қўшимча хизматларни сотиш мақсадида уларни бронлаш ва тарғиб қилиш билан шуғулланувчи ходим.

3.3 портъе: Асосий вазифаси номер фонди ҳисобини юритиш, туристларни жойлаштириш учун ҳужжатларни расмийлаштириш, калитларни бериш, туристларни жойлаштириш учун номерларни ўз вақтида тайёрлигини назорат қилишдан иборат бўлган ходим.

3.4 меҳмонхона ходимаси: Асосий вазифаси жойлаштириш воситасининг номерларини (хоналарини) йиғиштириш ва бутлаш, уларни тегишли тарзда санитария ҳолатида сақлашдан иборат бўлган ходим.

3.5 катта меҳмонхона ходимаси (супервайзер): Асосий вазифаси номер фонди ва жамоат жойларининг санитария ҳолатини, меҳмонхона ходимаси ва жамоат жойлари ва ёрдамчи бино фаррошларининг ишини назорат қилишдан иборат бўлган ходим.

3.6 жамоат жойлари ва ёрдамчи бинолар фарроши: Асосий вазифаси жойлаштириш воситасининг жамоат жойлари ва ёрдамчи биноларини йиғиштириш ҳамда уларни тегишли тарзда санитария ҳолатида сақлашдан иборат бўлган ходим.

3.7 консъерж: Асосий вазифаси жойлаштириш воситаси, кўрсатиладиган хизматлар, ўтказиладиган тадбирлар тўғрисида зарур маълумотлар билан меҳмонларни таъминлаш, яшаётган туристларнинг топшириқларини, шу жумладан турли хилдаги транспортга, маданий тадбирлар ва б.га чипталарни брон қилишга буюртмаларни қабул қилиш ва бажариш, VIP тоифасидаги меҳмонлар билан ишлашдан иборат бўлган ходим.

3.8 швейцар: Асосий вазифаси кириш эшигида туристлар ва меҳмонларни кутиб олишдан иборат бўлган ходим.

3.9 юк ташувчи (багажни ташувчи, беллбой, беллмен): Асосий вазифаси туристларнинг багажини етказиб беришдан иборат бўлган ходим.

3.10 кир ювувчи: Асосий вазифаси кир ювиш, қуриштириш, дазмоллаш ва кимёвий тозалашдан иборат бўлган ходим.

3.11 хавфсизлик хизмати ишчиси (посбон, секьюрити, қоровулбоши, назоратчи, қоровул): Жойлаштириш воситасини кўриқланишини, туристларнинг ҳаёти, соғлиғи, мулкнинг хавфсизлигини таъминлаш мақсадида ўрнатилган ўтказиш ва объект ичидаги режимларга риоя қилинишини таъминлайдиган ходим.

4 Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатадиган ходимларни таснифлаш

4.1 Хизмат кўрсатувчи ходимлар жойлаштириш воситаларида иш юритадиган хизматларга алоқадорлигига қараб қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

- қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари;
- брон қилиш хизмати ходимлари;
- маъмурий-хўжалик хизмати/хаускипинг ходимлари;
- сервис хизмати ходимлари;
- овқатланиш ва ичимликлар хизмати ходимлари;
- кир ювиш хизмати ходимлари;
- хавфсизлик хизмати ходимлари;
- соғломлаштириш маркази ходимлари;
- муҳандис-техник хизмати ходимлари.

4.2 Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: портъе, маъмур, катта маъмур, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менежери ва ҳ.к.

4.3 Брон қилиш хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: брон қилиш бўйича менежер, брон қилиш бўйича мутахассис ва ҳ.к.

4.4 Маъмурий-хўжалик хизмати/хаускипинг қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: хизмат менежери, катта меҳмонхона ходимаси (супервайзер), меҳмонхона ходимаси, жамоат жойлари ва ёрдамчи бинолар фарроши ва ҳ.к.

4.5 Сервис хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: консьерж, швейцар, бағажни ташувчи ва ҳ.к.

4.6 Овқатланиш ва ичимликлар хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: метрдотель (зал маъмури), хостес, официант/официант ёрдамчиси, бармен, сомелье, бариста, стюарт, ошпаз, бош ошпаз ва ҳ.к.

4.7 Кир ювиш хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: кимёвий тозалаш аппаратчиси, сифат назоратчиси, тикувчи, хўжалик бекаси, дазмол босувчи, кир ювувчи ва ҳ.к.

4.8 Хавфсизлик хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: посбон, ёнғин хавфсизлиги бўйича, ахборот хавфсизлиги бўйича мутахассис, ва ҳ.к.

4.9 Соғломлаштириш маркази қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: тренер, массажчи, бассейнчи, ҳаммом ходими ва ҳ.к.

4.10 Муҳандис-техник хизмати қуйидаги лавозимлардаги ходимларни ўз ичига олади: чилангар-водопроводчи, электрик, муҳандис ва ҳ.к.

5 Хизмат кўрсатувчи ходимларни баҳолашнинг асосий ва қўшимча мезонлари

5.1 Ходимларни танлаш ва тақсимлаш, тайинлаш ва жойини ўзгартириш вақтида ҳисобга олиниши зарур бўлган, хизмат кўрсатувчи ходимларни баҳолашнинг асосий мезонлари қуйидагилардан иборат:

- касбий тайёргарлик ва малака, шу жумладан белгиланган талабларга биноан назарий билимлар, амалий кўникмалар ва маҳорат;
- туристларга (меҳмонларга) хизмат кўрсатиш ва ғамхўрлик қилишга қодирлик;
- профессионал одоб-ахлоқни билиш ва унга риоя қилиш;
- амалдаги қонун ҳужжатлари ва O‘z DSt ISO 18513 стандартига биноан касбга оид атамашуносликни билиш;
- меҳнат қонунчилиги ва маъмурий ҳуқуқбузарлик тўғрисида қонунчиликни билиш ва уларга риоя қилиш;
- лавозим йўриқномалари ва ички меҳнат тартиби қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш;
- жойлаштириш воситаларида меҳмонларга хизмат кўрсатишга доир миллий ва халқаро стандартларни билиш ва уларга риоя қилиш;
- Ўзбекистон Республикаси ҳудудида меҳмонхона хизматларини тақдим қилишнинг намунавий қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш;
- корпоратив одоб-ахлоқни билиш ва уларга риоя қилиш;
- туристлар, меҳмонхоналар ва ҳамкасблар билан муносабат вақтида одоб-ахлоқ қоидаларини билиш;
- ҳам яққа ҳолда, ҳам жамоада самарали ишлай олиш;
- ўз лавозим йўриқномаси доирасида туристлар (меҳмонлар) ҳаёти ва соғлиғи хавфсизлигини таъминлаш, атроф муҳитни муҳофаза қилиш масалаларини билиш ва уларни амалий фаолиятда қўллаш олиш;
- фавқулодда вазиятларда ўзини тутиш ва ишлаш йўриқномалари ва қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш ҳамда оддий ва фавқулодда вазиятларда турист ва меҳмонларга биринчи тиббий ёрдам кўрсата олиш;
- ишлаб чиқариш санитарияси талаблари, шахсий гигиена ва иш жойи гигиенаси қоидалари ва жойлаштириш воситасига санитария-гигиена талабларини билиш ва уларга риоя қилиш;
- меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларини, ёнғин хавфсизлиги талабларини билиш ва уларга риоя қилиш.

5.2 Менежер ва мутахассисларни баҳолашнинг қўшимча мезонлари қуйидагилардан иборат:

- туризм ва меҳмонхона хизматлари соҳасида қонунчилик ҳужжатлари, жойлаштириш воситалари фаолиятига тегишли бўлган бошқа норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар асосларини билиш;
- меҳнатни ташкиллаштиришнинг илмий асосларини билиш;
- хизмат кўрсатишни ташкиллаштира олиш, жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатишни ташкиллаштириш вақтида ходимларни бошқара олиш;
- хизматларда рағбатлантириш тизимини қўллаш олиш;
- хизмат сифати тизимини ва ходимларни рағбатлантиришни амалга ошира олиш ва назорат қила олиш;
- низоли вазиятларни бошқара олиш;
- қўл остидаги ходимларнинг мажбуриятларини тўғри тақсимлашни ва жавобгарлик даражасини тўғри белгилашни билиш;
- ўзаро алоқа малакасига эга бўлиш;
- меҳмонхона хизматлари менежменти ва маркетинги асосларини билиш;
- шахсий сифатлар (хушмуомалалик, назокатлилиқ, одоблилиқ, ҳушёрлиқ, пухталиқ, вазминлиқ, масъулият, ўзини тута билиш, чиқишимлилиқ, тўғрилиқ, уддабуронлиқ, хайрихоҳлиқ, чидамлилиқ ва ҳ.к.).

6 Хизмат кўрсатувчи ходимларга доир умумий талаблар

6.1 Жойлаштириш воситалари Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари, ушбу стандарт ва касбий стандарт талаблари ҳамда лавозим йўриқномаларига мувофиқ фаолиятни амалга ошира оладиган, профессионал тайёрланган хизмат кўрсатувчи ходимлар билан тўлдирилган бўлиши керак.

6.2 Барча ташкилий-ҳуқуқий шаклдаги ва мулкчилиқ шаклидаги жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатадиган ходимлар профессионал таълимга эга бўлиши ва/ёки профессионал тайёрланган бўлиши (қайта тайёрлаш), эгаллаб турган лавозимига биноан иш тажрибасига эга бўлиши ва иш жойида инструктаждан ўтиши керак.

Тайёргарлик даражаси тақдим этилаётган хизматлар даражаси ва жойлаштириш воситасининг тоифасига мувофиқ бўлиши керак.

6.3 Жойлаштириш воситаларида хизмат кўрсатадиган ходимлар малакаси хизматчилар лавозимининг малака тавсифи ва касбий стандартлар талабларига мос бўлиши керак.

Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатувчи ходимлар уч йилда камида бир марта ўз малакасини ошириши керак.

Жойлаштириш воситасининг маъмурияти хизмат кўрсатувчи ходимларнинг назарий тайёргарлиги, амалий кўникма ва билимларини ҳисобга олган ҳолда уларнинг билимларини мукамаллаштириш, малакаси ва касбий маҳоратини ошириш бўйича тадбирлар тизимини ишлаб чиқиши керак.

6.4 Хизмат кўрсатувчи ходимлар Ўзбекистон Республикаси меҳнат қонунчилиги асосларини, лавозим йўриқномаларини, ички меҳнат тартиби қоидаларини, ёнғин хавфсизлиги қоидалари, санитария нормалари, қоидалари ва гигиеник нормативларни билишлари ва уларга риоя қилишлари керак.

6.5 Хизмат кўрсатувчи ходимлар муайян жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатиш қоидалари ва иш стандарти билан танишиш мақсадида мажбурий инструктаждан ўтиши керак.

6.6 Ходимнинг иш стандартида ходимни ўзини тутиш қоидалари, туристларга (меҳмонларга) хизмат кўрсатиш тартиб-таомили ва технологияси қайд қилинган бўлиши керак.

Жойлаштириш воситасининг маъмурияти хизмат кўрсатувчи ходимлар томонидан иш стандартини ўрганишни ташкиллаштиради, ўқитиш, тренинг ўтказди ва туристларга

(меҳмонларга) хизмат кўрсатиш жараёнида иш стандартини бажарилиши ва унга риоя қилинишини назорат қилади.

6.7 Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатувчи ходимларнинг лавозим йўриқномалари ва иш стандартлари Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги талаблари, хизматчилар лавозимининг малака тавсифлари, касбий стандартлар ва ушбу стандартга боғлиқ ҳолда ишлаб чиқилади. Лавозим йўриқномаларини ишлаб чиқишда лавозим мажбуриятларини бажариш учун зарур бўлган асосий малака ва билимлар, меҳнатни ташкиллаштириш ва бошқарув хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда хизмат кўрсатувчи ходимлар лавозим мажбуриятларининг рўйхатини кенгайтириш ва аниқлаштиришга йўл қўйилади.

6.8 Хизмат кўрсатувчи ходимлар белгиланган талабларга мувофиқ меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси бўйича мунтазам равишда инструктаждан ўтиши, фавқулодда вазиятларда ҳаракат қилиш тўғрисида йўриқномаларни билиши ва бажариши лозим.

6.9 Хизмат кўрсатувчи ходимлар бахтсиз ҳодисалар тавсифини ва биринчи ёрдам кўрсатиш қоидалари ва усулларини билиши ҳамда биринчи ёрдам (туристларнинг жароҳатланишида, бахтсиз ҳодисаларда, соғлиғининг кескин ёмонлашувида) кўрсата олиши, фавқулодда ҳолатлар (ёнғин, табиий офатлар, терроризм хавфи ва б.) юзага келганда ҳимоя тадбирларини ташкиллаштириши ва ўтказиши керак.

Жойлаштириш воситасининг маъмурияти хизмат кўрсатувчи ходимлар томонидан фавқулодда ҳолатларда ҳаракат қилиш бўйича йўриқномалар, ёнғин хавфсизлиги чоралари, меҳнатни муҳофаза қилиш ва техника хавфсизлиги қоидаларини ўрганилишини ташкиллаштириши ва уларга риоя қилинишини назорат қилиши керак.

6.10 Хизмат кўрсатувчи ходимлар белгиланган талабларга мувофиқ тиббий кўрикдан (текширувдан ўтиши) ва гигиеник тайёргарликдан ўтиши лозим.

6.11 Хизмат кўрсатувчи ходимлар иш услубида кийиниши, озода ва покиза кўринишда бўлиши керак. Форма кийими ва пойабзал яхши ҳолатда бўлиши ва кўзга кўринадиган бузилишларсиз бўлиши керак. Жойлаштириш воситаси ходимининг форма кийимида ходимнинг исми/фамилияси ва лавозими кўрсатиб ўтилган хизмат белгиси (бейдж) ёпиштирилган бўлиши керак.

6.12 Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатувчи ходимлар ўзини тутишининг профессионал одоб-ахлоқ нормалари: туристлар, меҳмонлар ва ҳамкасбларга нисбатан меҳмондўстлик, хушмуомалалик, одоблилиқ, чиқишимлилиқ, хайрихоҳлик, сабр-тоқат, вазминлик, хушёрлик, боадаблиқ ва жонкуярликдан иборат бўлиши керак. Хизмат кўрсатиш вақтида ўзини кўпол, тажовузкорона тутиш, норматив бўлмаган луғатдан фойдаланиш, туристларнинг ирқий, миллий, диний мансублигига алоҳида эътибор бериш ҳамда шахсни ва инсон обрўсини ҳақоратлайдиган бошқа хулқ шаклини қўллаш мумкин эмас.

6.13 Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатувчи ходимлар хориж мамлакатларидан келган туристларга хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятларини, халқаро одоб-ахлоқ қоидаларини билиши, ўз хизмати мавзулари бўйича чет тилида меҳмонлар билан алоқага кириша олиши керак.

6.14 Туристларнинг шахсий маълумотларига кириш ҳуқуқини олган хизмат кўрсатувчи ходимлар уларни ошкор қилиш имкониятига йўл қўймаслик чораларини кўриши керак.

6.15 Хизмат кўрсатувчи ходимлар жисмоний имконияти чекланган туристларга алоҳида эътибор бериши ва зарур ёрдам кўрсатиши керак.

6.16 Хизмат кўрсатувчи ходимлар туристларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини, даъво ва шикоятлар билан ишлаш усулларини билиши керак.

6.17 Хизмат кўрсатувчи ходимлар ўз хизматининг иш асосларини ва жойлаштириш воситасининг бошқа хизматлари иш хусусиятларини, бошқа хизматлар билан ўзаро муносабат технологиясини, уларнинг ишлаш қоидалари ва режимини, тақдим қиладиган хизматлари рўйхатини билиши керак.

6.18 Жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатувчи ходимларга доир 6.1 - 6.17 бандларда баён қилинган асосий талабларга қўшимча равишда А иловада келтирилган талаблар қўйилади.

А илова

(тавсия этиладиган)

Жойлаштириш воситасининг турли хизматларида хизмат кўрсатадиган ходимларига доир қўшимча талаблар

Хизматлар ¹⁾ ва лавозим номи	Ходимлар билимларига доир талаблар (билиши керак)	Маҳорат ва кўникмаларга доир талаблар (қила олиши керак)
<p>Раҳбарлар:</p> <ul style="list-style-type: none"> - бош директор; - бош менежер; - директор; - директор ўринбосари 	<ul style="list-style-type: none"> - меҳмонхона фаолиятини, шу жумладан рўйхатга олиш ва паспорт-виза режимини тартибга солувчи норматив ҳужжатлар; - жойлаштириш воситасининг яшаш ва бошқа хоналарини сақлаш ҳамда меҳмонлар яшаши учун хавфсиз шароитларни ташкиллаштириш қоидалари; - жойлаштириш воситасининг тоифасини ҳисобга олган ҳолда унинг профили, ихтисослиги ва хусусиятлари; - меҳмонхона хўжалигининг техник, иқтисодий ва ижтимоий ривожланишининг истиқболлари; - жойлаштириш воситасининг ишлаб чиқиш қуввати ва кадрлар ресурслари; - меҳмонларга хизмат кўрсатиш технологияси; - солиқ ва экологик қонун ҳужжатлари; - жойлаштириш воситасининг ишлаб чиқариш-хўжалик ва молия-иқтисод фаолиятининг бизнес-режаларини тузиш ва келишиш тартиби; - жойлаштириш воситаси хўжалигини юритиш ва бошқаришнинг бозор усуллари; - жойлаштириш воситасига бозорда ўз ўрнини аниқлаш ва янги бозорларга чиқиш дастурини ишлаб чиқишга имкон берадиган иқтисодий индикаторлар тизими; - хўжалик ва молиявий шартномаларни тузиш ва бажариш тартиби; - бозор конъюктураси; - меҳмонхона бизнесини ташкиллаштириш ва хизмат кўрсатишнинг мамлакат ва хорижнинг илғор тажрибаси; - жойлаштириш воситасининг иқтисодий ва молиявий бошқариш; - ишчиларнинг меҳнатини ташкиллаштириш; 	<ul style="list-style-type: none"> - жойлаштириш воситаси фаолиятини режалаштириш; - барча бўлинмалар ва хизматларнинг иши ва ўзаро фаолиятини ташкиллаштириш; - хизмат кўрсатишнинг янги техника ва технологияларидан фойдаланиш асосида жойлаштириш воситасининг ишлаб чиқариш-иқтисодий фаолиятини ташкиллаштириш; - жойлаштириш воситасини малакали кадрлар билан таъминлаш бўйича чоралар кўриш; - иқтисодий, маъмурий ва ижтимоий-психологик бошқарув усуллариининг тўғри бирикмасини таъминлаш; - жойлаштириш воситаси фаолияти ва унинг хўжалик-иқтисодий ва молиявий фаолиятини амалга оширишда қонунийликка риоя қилинишини таъминлаш.

	<ul style="list-style-type: none"> - тармоқ тариф битимларини ишлаб чиқиш ва тузиш тартиби; - жамоа шартномаси ва ижтимоий-меҳнат муносабатларини тартибга солиш; - меҳнат ва фуқаро конунчилиги. 	
<p>Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - хизмат менежери; - мутахассис; - маъмур/катта маъмур; - портъе 	<ul style="list-style-type: none"> - Ўзбекистон Республикасининг паспорт-виза тизими; - меҳмонларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш қоидалари; - жойлаштириш воситасида маҳаллий ва хорижий меҳмонларни рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш қоидалари; - аввалдан брон қилиш ва аввалдан брон қилмасдан меҳмонларни жойлаштириш тартиби; - жойлаштириш воситаси меҳмонлари билан ҳисоб-китоб қилиш қоидалари; - меҳмонхона бошқарувининг автоматлаштирилган тизими ишининг принциплари; - e-mehmonxona автоматлаштирилган ахборот тизими билан ишлаш қоидалари; - меҳмонлар гуруҳи, яқка шахслар ва VIP тоифасидаги меҳмонларни жойлаштириш технологияси; - жойлаштириш воситасидаги номерлар хиллари; - номерлар калитларининг хиллари ва тизимлари, магнитли калитларни фаоллаштириш усуллари; - терроризмга қарши хавфсизлик ва меҳмонлар хавфсизлиги қоидалари; - касбий хавфлар ва уларни профилактика қилиш чоралари; - телефонда мулоқот қилишда одоб-ахлоқ қоидалари; - фавкулудда ҳолатларда шошилинч ёрдам хизматларини тезда чақириш учун телефон рақамлари; - меҳмонларнинг қимматбаҳо буюмларини сейфда сақлаш тизими ва депозитли ячейкалар тизими; - жойлаштириш воситасининг барча хизматлари ва бўлинмаларининг жойлашуви; - номерларнинг жойлашуви ва жойлаштириш воситасининг номер фонди ва жамоат 	<ul style="list-style-type: none"> - жойлаштириш воситасида меҳмонларни кутиб олиш, рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш тартиб-таомилини амалга ошириш; - қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг ахборот базасини юритиш; - жойлаштириш воситасини автоматлаштирилган бошқарув тизимида ишлаш; - e-mehmonxona автоматлаштирилган ахборот тизими билан ишлаш; - магнитли калитларни фаоллаштириш; - номерлар калитини бериш ва сақлаш; - жойлаштириш воситасининг асосий ва қўшимча хизматлари учун меҳмонлардан буюртмаларни қабул қилиш; - жойлаштириш воситасида меҳмонлар яшаш вақтида ва ундан кетишида ҳисоб-китоб ўтказиш; - жорий аудитни ўтказиш; - жойлаштириш воситасига меҳмонларни келишини тасдиқловчи ҳужжатларни расмийлаштириш; - жойлаштириш воситасининг бошқа хизматлари билан ўзаро ҳамкорлик қилиш; - хизмат фаолияти натижаларини таҳлил қилиш; - қабул қилиш, жойлаштириш бўйича ўз хизмати ва бошқа хизматлар ходимларининг ишини мувофиқлаштириш; - иш жойида ўрнатилган замонавий ахборот воситалари ва офис жиҳозларини қўллаш, телефон, факс, шахсий компьютердан фойдаланиш, дастурий таъминот тизимлари билан ишлаш малакасига эга бўлиш; - Интернет тармоғи билан ишлаш; - почта (ёзишмалар) ва хабарлар билан иш юритиш.

	<p>жойларини жиҳозлаш нормативлари; - жойлаштириш воситасида ўрнатилган ва хизмат вазифаларини бажаришга алоқадор бўлган жиҳоз ва асбобларни эксплуатация қилиш қоидалари; - маркетинг ва менежмент асослари.</p>	
<p>Брон қилиш хизмати: - менежер; - мутахассис</p>	<p>- Ўзбекистон Республикасининг паспорт-виза тизими; - меҳмонларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш қоидалари; - брон қилишнинг замонавий тизимлари ва технологиялари; - телефонда мулоқот қилишда одоб-ахлоқ қоидалари; - жойлаштириш воситасида хизмат кўрсатиш жараёнини ташкиллаштириш қоидалари ва усуллари; - меҳнатни ташкиллаштириш ва бошқариш асослари; - жойлаштириш воситасининг асосий ва қўшимча хизматларининг тарифлари ва нарх прейскурантлари; - меҳмонларга хизмат кўрсатувчи барча хизматлар ва бўлинмаларнинг иш режими; - шахслараро мулоқот қоидалари; - корпоратив мижозлар билан ишлаш хусусиятлари.</p>	<p>- жойлаштириш воситасининг хизматларини бизнес-режалаштириш ва тарғиб қилиш бўйича ишлар ўтказиш; - потенциал истеъмолчига тақдим этиладиган хизматлар ва уларнинг нархи тўғрисида маълумотларни етказиш, буюртмаларни қабул қилиш ва уларни бажариш учун тегишли хизматларга юбориш; - жойлаштириш воситаси номерларини брон қилиш бўйича ишларни ва қўшимча хизматларни бажариш; - жойлаштириш воситаси хизматлари ходимларининг ишини мувофиқлаштириш ва назорат қилиш (фақат менежерлар учун); - брон қилишнинг замонавий тизимлари ва технологияларини амалиётда қўллаш; - истеъмолчиларнинг брон қилиш ва хизмат кўрсатиш сифати билан боғлиқ бўлган даъволарини кўриб чиқиш ва улар бўйича қарорлар қабул қилиш; - жойлаштириш воситасида жой брон қилиш вақтида аҳолининг жисмоний ҳаракати чекланган гуруҳининг имкониятларини ҳисобга олиш; - хизматларни брон қилиш бўйича Интернет-технологияларни, электрон маркетинг усулларини, самарали савдо йўллари билиш.</p>
<p>Маъмурий-хўжалик хизмати/хаускипинг: - катта меҳмонхона ходимаси (супервайзер); - меҳмонхона ходимаси; - жамоат жойлари ва ёрдамчи бинолар фарроши</p>	<p>- жойлаштириш воситасининг номерлари ва бошқа хоналарини сақлаш қоидалари; - жойлаштириш воситасининг ташкилий тузилмаси, номер фонди хизматининг тузилмаси; - ишда қўлланиладиган жиҳозлар, асбоблар ва материаллар, уларни эксплуатация қилиш ва қўллаш қоидалари; - сарфланадиган материалларнинг ассортименти ва тавсифлари;</p>	<p>- тасдиқланган тартиб-таомиллар ва иш стандартларига мувофиқ номерлар, ёрдамчи ва жамоат жойларини йиғиштириш; - номерларда зарур санитария-гигиена ҳолатини ҳамда яшаш ва жамоат хоналарида қулайлик даражасини сақлаб туриш; - ётоқ чойшаблари ва сочиқларни алмаштириш, сарфланадиган материалларнинг зарур захирасини тўлдириш;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - қўлланиладиган ювувчи, тозаловчи ва бошқа кимёвий моддаларнинг, шу жумладан дезинфекцияловчи моддалар ва препаратларнинг тавсифлари; - номерлар, ёрдамчи ва жамоат жойларни йиғиштириш турлари, шунингдек йиғиштиришнинг ностандарт тартиб-таомиллари; - қўриқлаш сигнализацияси тизимлари ва улар билан ишлаш қоидалари. 	<ul style="list-style-type: none"> - номерлар, жамоат жойларини йиғиштириш сифатини назорат қилиш.
<p>Сервис хизмати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call-марказ оператори; - консьерж; - швейцар; - багажни ташувчи 	<ul style="list-style-type: none"> - жойлаштириш воситасининг кириш ҳудудда меҳмонларга хизмат кўрсатиш қоидалари; - барча хизматлар ишининг ташкиллаштирилиши; - номерларни брон қилиш ва жойлаштириш воситасида хизматларни резервлаш қоидалари ва тартиби, тақдим этиладиган хизматлар тарифлари; - жойлаштириш воситаси меҳмонларининг багажини етказиб бериш қоидалари; - жойлаштириш воситасида туристларга хизмат кўрсатиш қоидалари; - жойлаштириш воситасининг режаси ва моддий-техник жиҳозланганлиги; - номерлар, хизматлар ва жамоат жойларининг жойлашиши; - шахслараро мулоқот ва одоб-ахлоқ қоидалари; - қўриқлаш сигнализацияси тизимлари ва улар билан ишлаш қоидалари; - фавқулодда ҳолатларда шошилинч ёрдам хизматларини тезда чақириш учун телефон рақамлари. 	<ul style="list-style-type: none"> - келаётган туристлар рўйхатини VIP тоифасидагиларни ажратган ҳолда назорат қилиш ва жойлаштириш воситасининг манфаатдор хизматларини ушбу маълумот билан таъминлаш; - VIP тоифасига тегишли туристлар учун мўлжалланган номерларни текшириш; - туристларни жойлаштириш воситаси, тақдим этиладиган хизматлар, ўтказиладиган тадбирлар тўғрисида маълумотлар билан ўз вақтида таъминлаш; - почта ва хабарлар билан ишлашни ташкиллаштириш ва уларни ўз вақтида номерларга етказиб бериш; - яшаётган туристлар ва меҳмонларнинг шахсий топшириқларини бажариш; - жойлаштириш воситасига кириш ва ундан чиқиш вақтида меҳмонларга ёрдам бериш; - кириш ва чиқиш вақтида меҳмонларга жойлаштириш воситасининг хизматлари тўғрисида маълумот бериш; - жойлаштириш воситасининг меҳмонларини жойлаштириш, уларнинг меҳмонхонада бўлиши ва кетиши вақтида уларнинг багажини етказиб бериш; - лавозим йўриқномалари ва иш стандартларига мувофиқ меҳмонхона хизматлари бўйича талабларни қабул қилиш ва ўз вақтида бажариш; - шошилинч ва фавқулодда ҳолатларда яшаётган меҳмонларга ёрдам кўрсатиш.
<p>Кирхона:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кир ювувчи; - кимёвий тозалаш 	<ul style="list-style-type: none"> - моддий бойликлар ва меҳмонлар кийимини ювиш вақтида қўлланиладиган кир ювиш ва 	<ul style="list-style-type: none"> - мато турига мувофиқ кир ювиш, оқартириш ва крахмаллаш воситаларини танлаш;

<p>аппаратчиси; - сифат назоратчиси; - тикувчи; - хўжалик бекаси</p>	<p>оқартириш воситаларининг турлари; - кир ювиш, оқартириш ва крахмаллаш воситаларини хавфсиз сақлаш қоидалари; - моддий бойликларни навларга ажратиш, омборга жойлаш, ўраб жойлаш ва бериш қоидалари; - товар-моддий бойликларни сифат ва сон бўйича тамғалаш, қабул қилиш қоидалари; - кир ювиш ва қуритиш талаблари; - кир ювиш-сиқиш, қуритиш ва дазмоллаш жиҳозларидан фойдаланиш қоидалари; - моддий бойликлар ва меҳмонлар кийимини дазмоллашга қабул қилиш қоидалари; - моддий бойликлар ва меҳмонлар кийимини таъмирлаш сифатига доир талаблар; - касбий хавфлар ва уларни профилактика қилиш чоралари; - моддий бойликлар ва сарф материаллари заруратини ҳисоб-китоб қилиш усуллари; - белгиланган ҳисоб-китобни тузиш тартиби, ҳужжатларни расмийлаштириш.</p>	<p>- мато ранги ва тури ҳамда кир миқдорига қараб кир ювиш ва қуритишнинг тегишли дастурини танлаш; - мато турига қараб дазмол, каландр, каток ва пресс плиталарининг ишчи юзасини қизиш температурасини ўрнатиш; - алгоритм/йўриқнома бўйича зарур концентрациядаги ювувчи ва дезинфекцияловчи эритмаларни тайёрлаш; - моддий бойликларнинг эскириш даражаси ва эксплуатация қилиш муддатини белгилаш; - товар-моддий бойликларни инвентаризация қилишда иштирок этиш; - моддий бойликларни кирим ва сарф картотекасини юритиш; - моддий бойликлар ва меҳмонлар кийимини тузатиш, ходимлар учун форма кийимини таъмирлаш ва тўғрилаш; - омборхоналарни лозим бўлган санитария ва ёнғинга қарши ҳолатларда сақлаш.</p>
<p>Овқатланиш ва ичимликлар хизмати: - бош ошпаз; - ошпаз; - метрдотель; - қандолатчи; - новвой; - официант; - бармен; - сомелье; - бариста; - стюарт; - идиш ювувчи</p>	<p>Овқатланиш хизмати ходимларига доир талаблар ГОСТ 30524 стандартига биноан</p>	
<p>Муҳандис-техник хизмати: - муҳандис; - электрик; - чилангар-водопроводчи</p>	<p>Ходимларга доир талаблар бино ва иншоотларни муҳандислик-техник эксплуатация қилиш соҳасидаги ЎзРнинг амалдаги қонун ҳужжатлари ва ташкилот стандартларига мувофиқ</p>	
<p>Хавфсизлик хизмати: - ёнғин хавфсизлиги ва меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича мутахассис; - ахборот хавфсизлиги бўйича мутахассис; - посбон (секьюрити)</p>	<p>Ходимларга доир талаблар хавфсизлик соҳасидаги ЎзРнинг амалдаги қонун ҳужжатлари ва ташкилот стандартларига мувофиқ</p>	
<p>Соғломлаштириш маркази: - тренер;</p>	<p>Ходимларга доир талаблар соғломлаштириш марказларида хизмат кўрсатиш соҳасидаги ЎзРнинг амалдаги қонун ҳужжатлари ва ташкилот</p>	

<ul style="list-style-type: none">- массажчи;- ھаммом ходими;- бассейнчи	стандартларига мувофик
¹⁾ Жойлаштириш воситаси фаолиятининг муайян шароитларига қараб хизматлар функциялари хизматлар ўртасида қайта тақсимланиши мумкин.	

СУТ 03.080.30

Муҳим сўзлар: жойлаштириш воситалари, хизмат кўрсатувчи ходим, маъмур, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менежери, портье, консьерж, швейцар, юк ташувчи (багажни ташувчи), катта меҳмонхона ходимаси, меҳмонхона ходимаси
