

Qaror qabul qilish va joylashtirishni tashkil etish

Reja:

- 1. Qabul qilish va joylashtirish xizmati.*
- 2. Mehmonxonada nomer va joyni bron qilish tartibi.*
- 3. Tashrif buyuradigan mehmonlarni ro'yxatdan o'tkazish va joylashtirish.*
- 4. Joylashib bo'lgan mehmonlar bilan hisob-kitob qilish turlari va ularni kuzatib qo'yish.*

1. Qabul qilish va joylashtirish xizmati.

O‘zbek tilida *“Front office”* xizmati qabul qilish va xizmat ko‘rsatish deb tarjima qilingan. Bizningcha bu unchalik to‘g‘ri emas, chunki ingliz tilida bu xizmat *“Reception”* deyiladi va Front office ning bir bo‘limi hisoblanadi. Unda konserj, shveysar, yuk tashuvchi, paj(uniformed service), telefon operatori, mehmonlar bilan ishlovchi menejer va ko‘pincha bron xizmatlari kiradi. Bu bo‘lim boshida mehmonxonada joylashtirish bo‘yicha direktor(Front office manajer) turadi va unga yuqorida barcha sanab o‘tilgan bo‘limlar kiradi.

Front office – bu mehmonxonaning komanda punkti, uning nerv markazi, mehmon bilan otel xizmatlari yuzma-yuz uchrashib, xayrlashadigan joyidir. Mehmon uchun Front office – bu otelning yuzi, mehmonning otel bilan munosabati qabul xizmatida turgan xodim suhbatini bilan chegaralanishi mumkin. Shuning uchun bu xizmat xodimlarining odamlar bilan muloqot qila olishi ularning muhim fazilatlaridan biriga kiradi. Ushbu xizmat xodimlari “tovar” yani otelni sotishni bilishi, uning imidjini yaratishi, mehmonxona menejmenti vakili bo‘lib, mehmonning muammolarini yechishi va umuman ularning yaxshi do‘sti bo‘lishlari kerak.

Qabul qilish xizmati administratori zo‘r psixolog bo‘lib, mijoz bilan suhbatda to‘g‘ri yo‘l tanlashni va u nimani qadrlaydi darrov anglashi muhim(osoysishtalikni, nomerda qo‘shimcha xizmat).

Qabul qilish xizmati xodimlari otel haqida barcha malumotlarni (nomerlarning yaxshi va yomon taraflari, joylashishi, narxi, boshqa xizmatlar...), shaharning diqqatga sazovor joylarini, manzilini, qanday borish mumkinligini, transport, muzey, teatrlarning ishlash rejimini to‘liq bilishlari shart.

Qabul qilish va joylashtirish bo‘limining asosiy funksiyalari: tashrif buyurgan mehmonlarni ro‘yxatga olish, nomerlarni taqsimlash, mehmonlarni joylashtirish, ro‘yxatdan chiqarish va boshqa qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishdir.

Qabul qilish xizmati otel xollida joylashgan bo'lishi shart. Iloji bo'lsa, qabul xizmati klerklari o'z ish joylaridan liftni ko'rib turishlari lozim. Bu mijozlar va yuklar ustidan qo'shimcha nazoratni olib borish imkonini beradi.

Front office kechayu-kunduz uch smenada ishlaydi: Birinchisi-7.00-15.00gacha; ikkinchisi-15.00-23.00 gacha; uchinchisi-23.00-ertalab 7 gacha. Albatta tungi smena qisqartirilgan tarkibda ishlaydi.

Front office da sanab o'tilgan bo'limlardan tashqari mehmonxonaga kassasi ham kiradi va u ikki tomonga, yani qabul bo'limi va buxgalteriyaga bo'y sunadi. Xuddi shunday bron xizmatini Front office manajer va marketing bo'limi nazorat qiladi.

Front office mijozlar, ularning tabi, qadriyatlari, tug'ilgan kuni haqida axborot yig'adi va saqlaydi. Mehmonlar haqidagi axborotlar va VIP mijozlar bilan ishlarni mehmonlar bilan ishlovchi menejer (quest relation manajer), juda muhim mehmonlarni bosh direktorning o'zi kutib olishi mumkin.

Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transforni tashkil qilish (aeroportdan otelga yoki teskarisi), avtomobilga buyurtma berish va shu kabilar bilan *konserj* shug'ullanadi. Malakali konserj Rimda Papa bilan uchrashuv uyushtirishi, Nyu-Yorkdagi eng zamonaviy myuziklda chipta topishi mumkin. Konserj shveysar (doorman), yuk tashuvchi (porter), paj (bellman), va lift xodimlari ishini nazorat qiladi. Bu xizmat ishi oson, lekin muhimdir.

Shveysar mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi, mehmon yuklariga yordam beradi, yukni qo'riqlab uni yuk tashuvchiga topshiradi, ular esa o'z navbatida yukni mehmonxonaga olib kirib, nomerlarga taqsimlaydi. Shuningdek, shveysar shaharning barcha diqqatga sazovor joylarini bilishi va kerak bo'lganda mehmonga yo'l ko'rsata olishi zarur.

Paj mehmonni nomerga kuzatadi, yukini olib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini tekshiradi va korrespondensiyalarni nomerga tarqatadi. Paj direktorning "ko'zi va qulog'i"dir, u barcha shubhali hodisalarni "yuqoriga" kerak.

Kiruvchi, chiquvchi telefon qo'ng'iroqlari - bu *telefon operatorlarining* xizmat doirasidir, shuningdek, telefon suhbatlarining o'z vaqtida to'lanishini nazorat

qilishadi, mehmonni uyg‘otish va ularning savollariga javob berish(yoki axborot olish mumkin bo‘lgan xizmatga ulash) ham ularning vazifasidir.Telefon xizmati xodimlari yoqimli ovozga ega bo‘lishlari kerak

Mehmonxona administratori (porte) quyidagilarni bajara olishi kerak:

- yordam ko‘rsatish;
- hujjatlarni rasmiylashtirish;
- mehmonxona kompleksi obektlariga yo‘nalishlarni bilish;
- “men bilmayman, bu menga malum emas”iboralariga yo‘l qo‘ymaslig;
- kiyimining tozaligiga etibor berish;
- xorijiy tilni bilish;
- mehmonnavozlikka to‘g‘ri keladigan so‘zlardan foydalanish;
- raqobatbardoshlikni saqlash;
- ertangi kunga ish joyini tayyorlash;
- maksimal initsiativada subordinatsiyani saqlash;
- masuliatni o‘z bo‘yniga olish.

Front office tarkibidagi yana boshqa xizmatlar- moliyaviy xizmatlar(valyuta ayriboshlash), pochta xizmati, shahar haqida malumotlar kiradi.

Mehmonxonadagi bu bo‘limning *asosiy vazifasi*: nomerni bron qilish, mijozlarni ro‘yxatga olish, ularni joylashtirish va kuzatib qo‘yishdir.

Front office ning servis bo‘yicha hamkorlari-ekskursiya byurosi, avtomobillarni ijaraga berish tashkiloti, turistik agentliklar bilan aloqa o‘rnatilgan bo‘lishi kerak.

2. Mehmonxonada nomer va joyni bron qilish tartibi

Bron qilish- mehmonxonadagi nomer va joyga oldindan buyurtma berishdir. Shu jarayondan mehmonga xizmat ko‘rsatish boshlanadi. Nomerni bron qilish bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati yoki bron bo‘limi menejeri shug‘ullanadi. Aynan shu bo‘limlarga mehmonlardan bron qilish haqida ariza tushadi. Arizalarni rasmiy yig‘ishdan tashqari, bron bo‘limi mehmonxona joylariga

bo'lgan talabni o'rganib chiqishi shart. Mehmonxonaning ko'p yillik ish faoliyatini mazkur regionda o'tkaziladigan tadbirlar (festival, karnaval, sport musobaqalari) rejasini hisobga olib, nomerni o'tgan va kelgusi davrda bandligini tahlil qilgach, bron bo'limi marketing xizmati bilan birgalikda mehmonxona faoliyatini rejalashtiradi.

Ommaviy tadbirlar o'tkaziladigan vaqtda mehmonxona joylariga bo'lgan talab bir necha barobar oshadi. Mehmonxona uchun ko'p sonli qatnashuvchilarga ega tadbirlarga joy bron qilish foydaoidir, chunki bunday hollarda buyurtma tadbirdan ancha oldinroq amalga oshiriladi va uni bekor qilish riski katta emas.

Mehmonxona bandligi mavsum, mazkur hududning ishchan faolligi, iqtisodiy, siyosiy vaziyatga bog'liq. Siyosiy barqarorsizlik ro'y berayotganda xavfsizlikni taminlash sustlashishi tufayli turistlarning ushbu hududga qiziqishi pasayadi. Mavsum tig'iz paytida mehmonxona ikkikarrali (dvoynoye) bron qilishni amalga oshiradilar. *Ikkikarrali bron*-bu birdaniga ikki mijozga bir xil sanada kelajakda mehmonxonadan joy berish tasdig'idir. Bu yo'lni tanlab mehmonxona juda katta tavsakkal qiladi. Balkim ularning biri keyinchalik buyurtmani bekor qiladi yoki belgilangan kunda kelmas. Unda tavsakkalchilik oqlanadi. Agar o'sha kuni har ikki mijoz ham kelsa-chi? Albatta, birinchi kelgan mijoz joyni egallaydi. Ikkinchi mijoz ehtiyoji uchun boshqacha yo'llar mavjud, bu yo'llarni ikkikarrali bronni amalga oshirayotganda bo'lim menejeri o'ylab qo'yadi. Har ikki mijoz tashrif buyursa, yoki turist ogohlantirmay kelsa, mehmonxonada joy bo'lmasa, mehmonxona xodimi ularni mehmonxonaga yaqin joylashgan uy-joyni ijaraga beruvchilar, yoki boshqa mehmonxonalarga jo'natadilar. Bunday paytda mijozdan mehmonxonani o'zgartirishi haqida ijozat so'rash zarur.

Mehmonxona uchun ham, mijoz uchun ham nomerlarni oldindan bron qilish qulaydir, qancha barvaqt bo'lsa, shuncha yaxshi.

“Mehmonxonalarga xizmat ko'rsatish qoidalari” asosan :”bajaruvchi ikki tomon imzolagan mehmonxonada joyni bron qilish haqidagi shartnoma hujjat tuzish orqali, shuningdek, pochta, telefon orqali bergach, ariza istemolchidan kelayotganligiga ishonch hosil qilinganidan so'ng bron amalga oshiriladi”.

Agar tashkilot mehmonxona xizmatidan doimiy foydalanayotgan bo'lsa, unda malum muddatga shartnoma tuzish maqsadga muvofiqdir. Bunda tashkilotga o'zining tartib raqami beriladi va ushbu tashkilot tomonidan yuboriladigan mijozlarga shartnomaga muvofiq mehmonxonadan jay beriladi.

Hozirda turfirmalar aniq bir mehmonxona bilan shartnoma tuzishga harakat qilmoqdalar. Mehmonxonalar doimiy ravishda mijozlar bilan taminlayotgan turfirmalar uchun chegirmalar belgilaydi.

Mehmonxona va turfirma o'rtasidagi shartnomalarga quyidagilar ko'rsatiladi: turistlarni joylashtirish bo'yicha arizalar qaysi muddatda berilishi shart, to'lov qachon va qay tarzda amalga oshiriladi.

Ko'pincha bron ijarani eslatadi, chunki chunki uzoq davrda va bir necha nomerlar va hatto qavatlariga tegishli bo'lishi mumkin.

Mehmonxona joy yoki nomerini bron qilishning bir necha usullari mavjud: yozma, og'zaki va kompyuter orqali.

Pochta yoki faks orqali mijoz mehmonxonada xat-ariza jo'natadi (pismo-zayavka). Xuddi shunday arizani mehmonxona bron bo'limida rasmiylashtirish mumkin. Arizalar bilan ishlash katta etiborni talab qiladi. Bron qilish yoki bronni bekor qilish to'g'risidagi arizalar barchasi ro'yxatga olinishi shart.

Bron bo'yicha menejerlar buyurtmani vaqtida bekor qilmasalar, xato yuzaga chiqmaguncha, nomer sotilmay qolishi mumkin. Faqat firma blankasidagi ariza, buyurtma qilingan nomer to'langanligini tasdiqlaydi.

Nomerni bron qilayotgan tashkilot arizasida albatta, ushbu tashkilot rekvizitlari ko'rsatilishi shart (nomi, manzili, bankdagi hisob raqami). Arizada quyidagi malumotlar kiritilishi zarur:

- nomer soni va kategoriyasi;
- mehmonxonada yashash muddati;
- tashrif buyuruvchi f. i. sh;
- to'lov shakli (naqd pul yoki pul ko'chirish yo'li bilan ; to'lovni amalga oshiruvchi tashkilot rekvizitlari).

Soʻngra arizalar roʻyxatga olinadi(registratsiya raqami beriladi) va tasdiqlanadi, yoki rad etiladi.

Telefon orqali bron qilish jarayonida mijoz bilan suhbatda etiborli boʻlish juda muhim, chunki bu suhbatdan mijozning mehmonxona haqidagi taassuroti shakllanadi.Qoida boʻyicha goʻshakni maksimum 5ta gudokdan soʻng koʻtarish kerak va albatta, ushbu xodim mehmonxonaning nomerlari bandlik holati haqida malumotga ega boʻlishi shart.Nomerlarga buyurtmani telefon orqali qabul qiluvchi mehmonxonalarda maxsus blankalar ishlab chiqilgan.Unda faqat kerakli grafalar belgilanadi, arizani toʻliq yozib olish shart emas.Bunday blankalar bron boʻlimi kompyuterida ham boʻlishi mumkin.Telefon orqali bron qilishda yozma tasdiqlovchi hujjat talab qilinadi.

Bron qilishning kompyuter usuli mehmonxonalar va mijlzar uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda.Jahon amaliyotida bron qilishning kompyuterli tizimlari mavjud: bron qilishning *korporativ* tarmogʻida zanjirga kiruvchi mehmonxonalar birlashtiriladi, boshqa bron qilish tarmogʻida esa, zanjirga daxlsiz, mehmonxonalar kiradi.

Tarmoq orqali bron qilishda boshqa shahar va hatto boshqa davlatga joylashgan mehmonxona nomeriga buyurtma berish mumkin.Avtomatlashtirilgan tarmoqning afzalligi shundaki, bron qilish shu shaharda joylashgan, shu zanjirning xoxlagan boshqa mehmonxonasiga ham manzillashtirilishi mumkin.

Kompyuter tarmogʻi orqali mehmonxonada joy buyurtma berish telefonda ham amalga oshirilishi mumkin. Kompyuter tarmogʻi dispetcheri mehmonxona bilan bogʻlanadi va bron qilish imkoniyatlarini aniqlaydi.Bu usul noqulayroq, chunki bron va joylashtirish shartlarini aniqlashga vaqt koʻp talab qilinadi.

Kompyuter orqali bron qilishning yana ikki varianti mavjud: Mehmonxona oʻzining Internet sahifasiga ega, yoki mehmonxona Internet bron qilish tizimining azosi(orexca.com,WEB International, Nota Bene).Taklif etiladigan imkoniyatlar kengligi tufayli(kam harajat evaziga)tizimlar hozirda ommalashib bormoqda.Mijozlarni jalb qilishning bunday usuli samaradorligi oshgani sari, qabul qilingan buyurtmaga javob berish vaqti shuncha kamaymoqda.Tasdiqlashni

jo‘natish tezligi kelib tushayotgan arizalarni qayta ishlash jarayonini avtomatlashganlik darajasi, mehmonxona va agent o‘zaro hamkorligining aniqligiga bog‘liq.

Bu ikki bo‘g‘in o‘rtasida axborot almashinuvini to‘g‘ri tashkil etish mijozga tasdiq javobini olish vaqtini qisqartiradi(umuman olganda online 7 soniya vaqtni olishi kerak,bizning mamlakatimizda kam uchraydi).

Mehmonxona ABT va Inteonet bron tizimini birlashib, mehmonxona va agent erkin axborot almashishi imkoniyatiga ega bo‘ladilar(bo‘sh nomer fondi, nomer kategoriyalari, xizmatlar, tariflar, mehmonlar uchun maxsus dasturlar...)

Bu tizimda bron quyidagicha amalga oshadi: Mijoz Internet bron tizimining WEB-saytiga kiradi va bron qilish qoidalari bilan tanishadi.So‘ngra mehmonxonani tanlaydi.Bo‘sh nomer mavjudligiga ishonch hosil qilgach, zaruriy axborot maydonchalarini to‘ldiradi, ye-mail orqali buyurtmani tizimga jo‘natadi.

tizim buyurtmani avtomatik tarzda saralaydi va oldindan to‘lov shartlari bilan oldindin tasdiq jo‘natadi, mijoz esa kutish varag‘iga kiritiladi.Mijozdan kerakli olinganidan so‘ng(oldindan to‘lov, kafolat xati),mijoz agentdan so‘nggi bron tasdig‘ini oladi.oxirga tasdiq nusxasi mehmonxonaga jo‘natiladi.Bu yerda bron bandlik(zagruzka) grafasida keyinchalik avtomatik o‘zgarishlar bilan kiritiladi.agar mehmonxona o‘zining saytiga ega bo‘lsa, tushayotgan arizalarga mehmonxonaning o‘z rezerv xizmati javob beradi.

Mijozdan kerakli kafolatlar olinganidan so‘ng mijoz mehmonxonadan bron haqida tasdiq oladi. Bron bandlik grafasida nomer fondi statusining avtomatik o‘zgarishi bilan kiritiladi.

Internet uydan chiqmasdan, vositachilarsiz, mehmonxona haqida axborot olish, nomerlarning jihozlanganligini ko‘rish imkonini beradi.

Telefon yoki kompyuter orqali bronda rezerv qilishning kutilmaganda to‘xtab qolish xavfi mavjud, bunday paytda mijoz tasdiq ololmaydi, mehmonxonaga kelganida esa, bo‘sh nomer bo‘lmasligi mumkin.

Arizalar bo‘yicha bron bo‘limi kelgusida mehmonxonaning to‘lishi rejasini tuzishi mumkin(oylik, kunlik, yillik).

Kichik mehmonxonalarda hanuzgacha qo‘lda bronlash texnikasi qo‘llaniladi. Bunday bronlash jadvallar yordamida amalga oshiriladi. quyida keltirilgan shakl bronlash jadvallarining eng soddasidir (jadval).

jadval

Xonalar raqami	Oy kunlari						
	1	2	3	4	5	...	31
1		←———— Abdullayev					
		————→					
2		←———— Ahmedov					
		————→					
3							

Yirikroq mehmonxonalarda jadvalda keltirilgan shakl qo‘llaniladi.

jadval

Nomerlarning turlari		Oy kunlari						
		1	2	3	4	5	...	31
Bir o‘rinli nomerlar								
N O M E S R O L N A I R	10	1	1	1				
	9	1	1	1				
	8	1		1				
	7	1		1				
	6			1				
	5			1				
	4			1				
	3							
	2							

	1							
	Ikki o‘rinli nomerlar							
	15		1					
	14		1					
	13							
	...							

Ushbu jadvalga ko‘ra, mehmonxona 10 bir o‘rinli va 15 ikki o‘rinli nomerga ega. Buyurtma kelganida klerk tegishli kun katagiga «bir» raqamini qo‘yadi. 6.2-jadvalda oyning 1-kuniga 4 bir o‘rinli nomer bronlashtirilgan (6 nomer bo‘sh qolgan), 2-kuniga ikkitadan bir va ikki o‘rinli nomerlar bronlashtirilgan (tegishincha 8 bir o‘rinli va 13 ikki o‘rinli nomerlar bo‘sh qolgan). Bunday jadval har bir toifadagi bo‘sh nomerlar sonini aniq ko‘rish imkonini beradi.

Katta zamonaviy mehmonxonalarda bronlash jarayoni kompyuterlashtirilgan.

Bron bo‘limi qabul va joylashtirish bo‘limlari bilan doimo hamkorlikda ish olib borishi kerak, ular joriy davrda nomer bandligi haqida axborot beradilar. Agar hisobot noto‘g‘ri tuzilgan bo‘lsa, menejerlar bandlik prognozlariga tegishli qarorlarni noto‘g‘ri chiqarishlari mumkin. Nomer sotilmay qolsa, mehmonxona daromadi kamayadi.

Mijozga joy beruvchi mehmonxona tomonidan maxsus buyruqlar bilan tasdiqlangan bron *tasdiqlangan* hisoblanadi. Mijozga rezerv haqidagi tasdiq pochta yoki faks orqali yetib borishi uchun rezerv qilinganlik haqida tasdiqni olish bir muncha vaqtni talab qiladi. Odatda tasdiq xatiga quyidaga ma'lumotlar kiritiladi: arizani ro‘yxatga olish raqami, mehmonning kelib ketish sanasi, buyurtma qilingan nomer turi, mehmonlar soni, kerakli krovatlar soni, shuningdek, mehmonning har xil talablari. Mijoz mehmonxonaga o‘zi bilan bu tasdiqnomani har ehtimolga olib keladi. Bunday tasdiqnoma ham mijoz uchun kafolat bo‘la olmaydi, chunki shunday qoida bor: mehmon 18 soatgacha kelmasa, mehmonxona zarurati bo‘yicha bronni bekor qiladi.

Bron qilish tizimini rivojlantirishda bir qator muammolar bo‘lishi mumkin:

- lazerli printerlardan foydalanishda qimmatbaho elektron uskunalarni sotib olish va o'rganish;
- bunday uskunalar bilan ishlashni tashkil etish va nazorat qilishda malakali mutaxassislarning kamligi;
- bu darajadagi texnik obetlarni joylashtirishdagi kerakli maydon(joy) muammosi.

Integratsiya rivoji sharoitida born tizimini qo'llashda talab oshmoqda. Bu tizim mehmonxona xo'jaligi samaradorligiga erishish yo'lidagi keng hajmla operatsiyalarni tanlab, turistik biznes, restoranlarni rivojlantirishda ularning imkoniyatlarini kengaytiradi.

Hozirda kafolatlangan va kafolatlanmagan bron turlari keng qo'llanilmoqda. Bu turlar mazmunini boyitish uchun xizmat ko'rsatuvchi kadrlar professional malakasini modernizatsiyalashni qo'llash kerak. Bu yerda xizmatlar assortimenti sifati kashfiyoti amal qilishi lozim. Bu holatlarda mehmonxonalarda joylarni bron qilish turi bog'liq bo'ladi

Kafolatlangan bron – bu mijozga buyurtma berilgan nomerni olishini kafolatlovchi, otelning bron haqidagi tasdig'idir. Bunday hujjat kechikib kelish ehtimoli bo'lganda zarurdir. Bron qilishda mehmon kredit kartochkasi raqami yozib olinadi, mehmon kechikkanda ham bu nomer to'langanligi kafolatini beradi. Shu shart bilan mehmon kelgunicha nomer bo'sh turadi.

Kafolatlangan bron afzalligi shundaki, mehmon buyurtmadan foydalana olmasligini tushunsa, uni bekor qilishi mumkin. Bunday tasdiqnoma yordamida mehmonxona bo'sh nomerlari haqida aniq malumotga ega bo'lish mumkin.

Kafolatlangan bron qilishning boshqa turi depozit(avans)to'lovdur. Bazi holatlarda (m: mavsum tig'izligida) kutilayotgan mehmon kelmayotganligi sababli nomerning turib qolishini oldini olish maqsadida mehmonxona mijozdan bir kunlik yoki yashash muddati bahosining yarmini to'lashini so'rashi mumkin.

Turistik guruhni joylashtirishda ham oldindan to'lov talab qilinadi. Bu ham kelmay qolish holati bilan kurashishning bir yo'lidir.

Kafolatli bron qulayligidan tashqari bir qator muammolari ham mavjud: bank o'tkazmalarini rasmiylashtirishdagi to'xtab qolishlar; mehmonxona nomerlari narxlarining o'zgarib turishi; jarimalar(sekuin ishlashi); kafolatga rioya qilishdagi tashkiliy tizimning zaifligi; teskari aloqaning sustligi.

Bron qilishda asosiy etibor kompaniyalar, aksiyadorlik kompaniyalariga qaratiladi, xususiyl shaxslar uchun bron tizimi sustroq ishlaydi.

Kafolatlanmagan bron qilish o'z xususiyatiga ko'ra mehmonxona imkoniyatlarini kengaytiradi. Malum soatgacha mehmon kelmasa, nomer boshqalarga berilishi mumkin yoki bo'sh hisoblanadi.

Guruhli bron qilishning (10 tadan ziyod nomerlarni bron qilish) individual bron qilishdan farqi shundaki, bron xizmati menejerlari shartnoma tuzish uchun masul shaxs bilan bevosita o'zi uchrashishi va guruhga xizmat ko'rsatish shartlarini kelishib olishi mumkin.

Ertalab qabul xizmati klerki navbatchilikka kirishayotganida mehmonlar bo'shatgan nomerlar sonini bo'sh nomerlar soniga jamlaydi, Chiqqan natijadan bron qilingan nomerlar sonini olib tashlaydi va chetdan kelgan mehmonlarga taklif etishi mumkin bo'lgan nomerlar soni chiqadi. Bunda qabul xizmati malumotlari xo'jalik xizmati (houzekeeping) axborotlari bilan solishtiriladi, ko'pincha tushunmovchiliklar yuzaga keladi. Masalan, xo'jalik xizmati nomer bo'shligini ko'rsatadi, bron xizmati malumotlari bo'yicha nomer kafolatli to'lov bilan bron qilingan, mijoz nomerni hali egallamagan. Qabul xizmatida nomer band ko'rschatilgan, xo'jalik xizmati esa nomerga yukning yo'qligi va mijoz tunab qolmaganligini aytadi.

Adabiyotlar:

1. *Aleksandrova A.Yu. Mejdunarodniy turizm. - M: Aspekt Press, 2004.*
2. *Balabanov I.T., Balabanov A.I. Ekonomika turizma. Uchebnoye posobiye M.: Finansi i statistika.2003 g.*
3. *Balashova Ye «Gostinichniy biznes» M.2005g.*
4. *Bgatov A.P. Turistskiye formalnosti. «Akademiya». M. 2004.*
5. *Birjakov M.B. Vvedeniye v turizm. S.Pb.: Izdatelskiy Torgoviy Dom «Gerda», 2006.*
6. *Bogdanov Ye.I. Planirovaniye na predpriyatii turizma SPb.: Izd.d. «Biznes-press» 2005*
7. *Gulyayev V.G. Turizm: Ekonomika i sotsialnoye razvitiye. M.: FiS 2003*
8. *Kamilova F.K. – «Xalkaro turizm bozori»// o'quv kullanma, Toshkent. TDIU-2001*
9. *Kvartalnov V.A. Menedjment turizma: ekonomika turizma. Uchebnik. 2002*
10. *Kabushkin.N.N. Menejment turizma. -Mn.: Novoye znaniye 2005 god.*