

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

"TASDIQLAYMAN"
Samarqand iqtisodiyot va
servis instituti rektori
M.E. p. latov
2024 yil " 29 " 08
Ro'yxatga olinar: №BD-61010100-2.6
2024 yil " 29 " 08

«FRONT OFFICE VA HOUSEKEEPING FAOLIYATINI TASHKIL
QILISH TEXNOLOGIYASI»
fanining

O'QUV DASTURI

Bilim sohasi:	1000000	Xizmatlar
Ta'lim sohasi:	1010000	Xizmat ko'rsatish sohasi
Mutaxassislik:	61010100	Mehmonxona xo'jaligini tashkil qilish va boshqarish

SAMARQAND-2024

	Fan/modul kodi FOHKT1208	O'quv yili 2024-2025	Semestr 5-6	Kreditlar 8
	Fan/modul turi Majburiy	Ta'lim tili O'zbek/rus		Haftadagi dars soatlari 4
	Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)	Jami yuklama (soat)
1	«Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi»	60	60	120
2	<p>I. Fanning mazmuni</p> <p>Fanni o'qitishdan maqsad-talabalarda mehmonxonadagi "Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi" bo'limining faoliyatini tahlil qilish, turistlarga sifatli xizmatlarni yetkazishda kasbga yo'naltirish orqali nazariy va amaliy bilimlarni berishdan iborat bo'lib, talabalarga Front office va Housekeeping bo'limlarida tashkil etiladigan xizmatlar, mehmonxona bo'limlari faoliyati, mijozlarga xizmatlarni o'ziga xos texnologik yondashuv asosida yetkazish va taqdim etish, mehmonxonalarga tashrif buyuradigan mijozlarga standart darajada xizmatlarni tashkil etish bo'yicha yo'nalishiga mos bilim, ko'nikma va malakalarni shakllantirish hamda shu sohadagi bilim va mahoratlarini oshirishdan iboratdir.</p> <p>Fanning vazifasi-talabalarga "Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi" bo'limi xodimlarining kasbiy tayyorgarligi, mijozlar bilan muomala qilish etikasi, mehmonxona mijozlariga xizmat ko'rsatish ko'nikmasi, xodimlarga qo'yiladigan talablar, ularning kasbiy professiogrammasi, mehmonxona bo'limlarining o'zaro faoliyati kabilarni o'rgatish bo'yicha nazariy va amaliy bilimlarni uzviylik va uzluksizlikda o'rgatishdan iborat.</p> <p>Ushbu maqsadga erishish uchun fan talabalarni nazariy bilimlar, amaliy ko'nikmalar, mehmonxonalarda Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi jarayonlariga uslubiy yondashuv hamda ilmiy dunyoqarashini shakllantirish vazifalarini bajaradi.</p>			
3	<p>II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)</p> <p>II.1. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</p> <p>1-mavzu: «Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi» faniga kirish</p> <p>«Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi» fanining predmeti, obyekti, maqsadi va vazifalari. «Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi» fanining boshqa fanlar</p>			

bilan bog'liqligi. «Front office va Housekeeping faoliyatini tashkil qilish texnologiyasi» fanining obyektiv zarurati.	
<p>2-mavzu: Zamonaviy mehmonxonalarning Front office bo'limi faoliyatini tashkil qilish</p> <p>Mehmonxonalarning Front office bo'limi faoliyati. Mehmonxonalarning Front office bo'limi faoliyatining funksional vazifalari</p>	
<p>3-mavzu: Mehmonxonalarning Front office bo'limida bronlashtirish xizmatini tashkil qilish</p> <p>Bronlashtirishda avtomatlashtirilgan axborot tizimlarining ahamiyati. Mehmonxonalarda bronlash xizmati. Tashrif buyurgan mehmonlarni ro'yxatga olish. Mehmonxona mijozlarini ro'yxatdan chiqarish. Bronlashtirish tizimi va uning turlari. Bronlashtirish tizimining o'ziga xos jihatlari</p>	
<p>4-mavzu: Front office bo'limida xizmatlarni tashkil qilish</p> <p>Mehmonxonalar Front office bo'limida asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish. Ekskursiya xizmatlarini tashkil etish. Transport logistika xizmatlarini tashkil etish. Animatsiya xizmatlarini tashkil etish</p>	
<p>5-mavzu: Front office bo'limining boshqa bo'limlar bilan aloqasi</p> <p>Xavfsizlik bo'limi. Mehmonxonalarda ziyofat va banketlarni tashkil etish.</p>	
<p>6-mavzu: Front office bo'limida axborot va kommunikatsiyalardan foydalanish</p> <p>Front office xizmatini tashkil etishda moddiy texnik bazadan foydalanish. Telefon va fakslardan foydalanish. Mijozlar bilan ishlash. E'lonlar taxtasi. Reklama vositalari. Turistik axborot markazi</p>	
<p>7-mavzu: Front office bo'limi xodimlarining faoliyatini tashkil qilish</p> <p>Mehmonxonalarning Front office bo'limi faoliyatida menejerning tutgan o'rnini va uning vazifalari. Mehmonxonalarning Front office bo'limida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning funksional vazifalari.</p>	
<p>8-mavzu: Front office bo'limi xodimlarining kasbiy etikasi</p> <p>Front office bo'limi xodimlarining mehmonxona mijozlari bilan muomala qilish madaniyati. Mehmonxona mizojlari bilan salomlashish, tanishish va telefonda suhbatlashish etikasi. Front office bo'limi menejerining xodimlar bilan muomala qilish uslublari. Front office bo'limi xodimlarining boshqa bo'lim xodimlari bilan kasbiy etikasi</p>	

<p>9-mavzu: Front office bo‘limi xodimlariga qo‘yiladigan talablar Front office bo‘limi xodimlarining shaxsiy sifatлари. Front office bo‘limi xodimlarining shaxsiy fazilatları. Front office bo‘limi xodimlarining tashqi ko‘rinish va shaxsiy gigienasi</p> <p>10-mavzu. Front office bo‘limida mehnat muhofazasini tashkil qilish Mehmonxonalarning Front office bo‘limida mehnatni muhofaza qilish bo‘yicha administrator yo‘riqnomasi. Front office bo‘limi xodimlariga mehnatni muhofaza qilish bo‘yicha qo‘yiladigan talablar. Front office bo‘limi xodimlarining professiogrammasi</p> <p>11-mavzu: Zamonaviy mehmonxonalarining nomerlar tasnifi Joylashtirish tiplari tasniflanishi. Mehmonxonalar nomerlar kategoriyasi. Nomer derazalaridan ko‘rinishlarni tasniflash.</p> <p>12-mavzu: Mehmonxonalarda Housekeeping bo‘limi faoliyatini tashkil qilish Mehmonxonalarning Housekeeping bo‘limi faoliyatining vazifalari Mehmonxonalarning Housekeeping bo‘limi faoliyatining vazifalari</p> <p>13-mavzu: Housekeeping bo‘limining boshqa bo‘limlar bilan aloqasi Front office bo‘limi bilan aloqasi. Texnik xizmatlar bo‘limi bilan aloqasi. Kir yuvish bo‘limi bilan aloqasi. Ovqatlanirish bo‘limi bilan aloqasi. Xavfsizlik xizmati bo‘limi bilan aloqasi</p> <p>14-mavzu: Mehmonxonalarda Housekeeping bo‘limi xodimlarining faoliyatini tashkil qilish Mehmonxonalarning Housekeeping bo‘limi faoliyatida menejerning tutgan o‘rni va uning vazifalari. Mehmonxonalarning Housekeeping bo‘limida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning funksional vazifalari. Mehmonxonalarda xona bekalari tomonidan nomerlarni yig‘ishtirish va tozalash ishlarini tashkil etish</p> <p>15-mavzu: Housekeeping bo‘limi xodimlarining kasbiy etikasi Xona bekalariining mehmonxona mijozlari bilan muomala qilish madaniyati. Mehmonxona mizojlari bilan salomlashish, tanishish va telefonda suhbatlashish etikasi. Housekeeping bo‘limi menejerining xona bekalari bilan muomala qilish uslublari. Housekeeping bo‘limi xodimlarining boshqa bo‘lim xodimlari bilan kasbiy etikasi</p>	
--	--

	<p>7. Шур Д.Л., Шур-Труханович Л.В.Персонал ресторанов, закусочных, баров, кафе. Должностные и производственные инструкции. Россия. 2010 г.</p> <p>Qo‘shimcha adabiyotlar:</p> <p>1. O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi «Turizm to‘g‘risida»gi Qonuni</p> <p>2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Umumiy ovqatlanish va turizm sohalarini qo‘llab-quvvatlashning qo‘shimcha chora-tadbirlari to‘g‘risida” 2021-yil 25-avgustdagi PQ -5232-sonli Qarori</p> <p>Axborot manbaalari:</p> <p>1. www.gov.uz-O‘zbekiston Respublikasining hukumat portali</p> <p>2. www.lex.uz-O‘zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma’lumotlari milliy bazasi</p> <p>3. www.uzbekturizm.uz-O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi portali</p>
8	Fan dasturi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O‘quv uslubiy kengashining 2024-yil <u>29</u> avgustdagi 1-sonli yig‘ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№ <u>FO-15-A</u>)
9	Fan/modul uchun ma’sul: G.R.Tursunova-SamISI “Turizm” kafedrası dots.v.b.
10	Muhammadjonov F.-“Dinara tour service” turistik firmasi direktori Usmanov M.R.-SamDU, «Ijtimoiy-iqtisodiy geografiya» kafedrası dotsenti, g.f.n.

4	<p>faoliyatini tashkil qilish, housekeeping bo'limi xodimlariga qo'yiladigan talablar, housekeeping bo'limida sanitariya-gigiyena talablarning ahamiyati, housekeeping bo'limida mehnat muhofazasini tashkil qilish, mehmonxona choyshablari va sochiq-dasturxonlari, Ixtisoslashgan joylashtirish vositalarida Front office va Housekeeping faoliyati to'g'risida <i>tasavvurga ega bo'lishi</i>;</p> <p>- Mehmonxonalarining Front office bo'limida bronlashtirish xizmatini tashkil qilish, front office bo'limida axborot va kommunikatsiyalardan foydalanish, housekeeping bo'limida ishlatiladigan tozalash va yuvish vositalari hamda uskunalari, xona nazoratchisi hisobotini tayyorlashni <i>bilishi va ulardan foydalana olishi</i>;</p> <p>- Front office bo'limi xodimlarining kasbiy etikasi, housekeeping bo'limi xodimlarining kasbiy etikasi, housekeeping bo'limida xavfsizlik, mehmonxonalarda nomerlarni yig'ishtirish va tozalash ishlarini tashkil qilish, mehmonxonalarda umumiy foydalanish inshootlarini yig'ishtirish va tozalash ishlarini tashkil qilish <i>ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak</i>.</p>
5	<p>VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ma'ruzalar; • amaliy ishlarni bajarish va xulosalash; • interfaol keys-stadilar; • blits-so'rov; • guruhlarda ishlash; • taqdimotlar namoyishi; • jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
6	<p>VII. Kreditlarni olish uchun talablar:</p> <p>Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar haqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ish yoki testni topshirish.</p>
7	<p>Asosiy adabiyotlar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tursunova G.R. Mehmonxonalarda ovqatlanishni tashkil etish. Darslik. - S.:STAP-SEL MCHJ nashriyoti. 2024y. -503b. 2. Tursunova G.R. Restoran biznesi. O'quv qo'llanma. -T.:Iqtisod-Moliya. 2021y. -348b. 3. Abduxamidov A.S., Tursunova G.R., Talibova A.Yu «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish». O'quv qo'llanma. -S.:2024. -510b. 4. Tursunova G.R., Boynazarov U.E., Abdurasulov Sh.E. «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish». Ma'ruzalar matni. -S.:2023. -531b. 5. Mamatqulov X.M. Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. O'quv qo'llanma. -S.:SamISI, 2012. -340b. 6. John Cousins, Dennis Lillicrap Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning London, 2014.

<p>16-mavzu: Housekeeping bo'limi xodimlariga qo'yiladigan talablar</p> <p>Housekeeping bo'limi xodimlarining shaxsiy sifatleri. Housekeeping bo'limi xodimlarining shaxsiy fazilatleri. Housekeeping bo'limi xodimlarining tashqi ko'rinish va shaxsiy gigiyenasi.</p> <p>17-mavzu: Housekeeping bo'limida sanitariya-gigiyena talablarning ahamiyati</p> <p>Housekeeping bo'limi xodimlariga qo'yiladigan sanitariya-gigiyena talablar. Mehmonxona nomerlariga qo'yiladigan sanitariya-gigiyena talablar. Mehmonxona hududlari va zallariga qo'yiladigan sanitariya-gigiyena talablar.</p> <p>18-mavzu: Housekeeping bo'limida xavfsizlik</p> <p>Housekeeping bo'limida mehnat xavfsizligi. Housekeeping bo'limida texnika xavfsizligi.</p> <p>19-mavzu. Housekeeping bo'limida mehnat muhofazasini tashkil qilish</p> <p>Mehmonxonalarining Housekeeping bo'limida mehnatni muhofaza qilish bo'yicha menejer yo'riqnomasi. Housekeeping bo'limi xodimlariga mehnatni muhofaza qilish bo'yicha qo'yiladigan talablar. Housekeeping bo'limi xodimlarining professiogrammasi.</p> <p>20-mavzu: Housekeeping bo'limida ishlatiladigan tozalash va yuvish vositalari hamda uskunalari</p> <p>Tozalash vositalari. Dog'larni ketkazish. Tozalash uskunalari. Elektr tozalash mashinalari</p> <p>21-mavzu: Mehmonxonalarda nomerlarni yig'ishtirish va tozalash ishlarini tashkil qilish</p> <p>Mehmonxonalarda nomerlarni tozalash ishlarini tashkil etish tartibi. Nomerni joylashishga tayyorlash jarayoni. Har xil tozalash ishlarini bajarish texnologiyasi.</p> <p>22-mavzu: Mehmonxona choyshablari va sochiq-dasturxonlari</p> <p>Mehmonxona belyosi: sochiq, prostina, yostiqlik. Mehmonxona karavotlari va matraslari. Mehmonxona restoranining sochiq-dasturxonlari.</p> <p>23-mavzu: Mehmonxonalarda umumiy foydalanish inshootlarini yig'ishtirish va tozalash ishlarini tashkil qilish</p> <p>Umumiy foydalanish inshootlarini tozalash texnologiyasi. Mehmonxonalarda koridor va zinlarni tozalash tartibi. Gilamlarni tozalash tartibi. Deraza va eshiklarni tozalash. Sanuzelini tozalash tartibi</p> <p>24-mavzu: Xona nazoratchisi hisobotini tayyorlash</p> <p>Supervayzer hisoboti. Xona bekasi hisoboti.</p>	
---	--

