O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

"TASDIQLAYMAN"
Samarqand iqtisodiyotva
servis instituti rektori
M.E.Po'latov
2024 yil "___" 08 ________

Ro'yxatga olindi:№ 61010100
2024 yil "___" 08 ________

MEHMONXONA FAOLIYATIDA SIFAT VA XAVFSIZLIK

O'QUV DASTURI

Bilim sohasi:	1000000 -	Xizmatlar
Ta'lim sohasi:	1010000 -	Xizmat ko'rsatish sohasi
Ta'lim yo'nalishi:	61010100 -	Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish

SAMARQAND – 2024

<table>
<tr><td colspan="2">Fan/modul kodi</td><td>O‘quv yili
2024 - 2025</td><td>Semestr
5</td><td>Kreditlar
4</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fan/modul turi
Asosiy</td><td colspan="2">Ta’lim tili
O‘zbek/rus</td><td>Haftadagi dars soatlari
4</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1</td><td>Fanning nomi</td><td>Auditoriya mashg‘ulotlari (soat)</td><td>Mustaqil ta’lim (soat)</td><td>Jami yuklama (soat)</td></tr>
<tr><td>Mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik</td><td>30</td><td>30</td><td>60</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="4">I. Fanning mazmuni
O‘rganilayotgan fanning asosiy maqsadi: talabalarning turizm sohasini boshqaruvi va mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik jarayonlari haqida tizimli bilim asoslarga ega bo‘lishi hamda ushbu bilimlardan mehmondo‘stlik industriyasidagi boshqaruvda sifat samaradorligini ishlab chiqishda foydalanish.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="4">II. Asosiy nazariy qism(ma’ruza mashg‘ulotlari)
II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:

1-mavzu. “Mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik” faniga kirish
“Mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik” fanining mazmuni va predmeti. Sifat tushunchasining mohiyati, sifat sohasidagi asosiy tushunchalar.

2-mavzu. Sifatni boshqarishning nazariy va amaliy yondashuvlari
Sifatni boshqarish tushunchasi. Funksiyasi. Usullari. Sifatni boshqarish ilmiy maktablari shakllanishi va rivojlanishi. Sifatni boshqarishning AQSH tajribasi. Yaponiyaning sifatni boshqarish tajribasi. Sifatni boshqarishning Yevropa tajribasi.

3-mavzu. Sifatni boshqarishga tizimli yondashuv
Xalqaro biznesdagi majburiyatlar. Xalqaro biznesda shartnomalarning majburiyatlari. Xalqaro biznesdagi shartnomalar turlari. Tashqi iqtisodiy shartnoma. Xalqaro biznesni tartibga solishning huquqiy mexanizmi. Tijorat operatsiyalari bitim va shartnomalari. Xalqaro biznesdagi operatsiyalar. “Tashqi iqtisodiy bitim” tushunchasi. Mehmonxona biznesi sohasining xalqaro amaliyotda “xalqaro tijorat bitimi” tushunchasi.

4-mavzu. Sifatni boshqarishda zamonaviy yondashuvlarning mazmuni va mohiyati
CALS (Continuous Acquisition Life Cycle Support) texnologiyasi. “Olti sig’ma” konsepsiyasi. Sifat nazoratining statistik ususllari. Ko‘rsatkichlarning muvozanatlashtirilgan sisitemasi.</td></tr>
</table>

	2. O‘zbekiston Respublikasining «Turizm to‘g‘risida»gi Qonuni. Yangi tahriri. O‘RQ-549-son –T.: 2019 yil 18 iyul. 3. O‘zbekiston Respublikasining “turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta’minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi PF-4861-sonli Farmoni. **Axborot manbalari:** 1. www.lex.uz - O‘zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi 2. www.ziyonet.uz – O‘zbekiston Respublikasi ta’lim portali 3. http://www.stat.uz - O‘zbekiston Respublikasi Statistika qumitasi sayti 4. http://www.mail.tdiu.uz – TDIU elektron kutubxonasi 5. http://www.el.tfi.uz – TMI elektron kutubxonasi 6. http://www.sies.uz – SamISI elektron kutubxonasi 7. www.world-tourism.org – Butun jahon turistik tashkiloti 8. www.wttc.org – Sayohat va turizm bo‘yicha Butun jahon Kengashi
8	Fan dasturi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O‘quv uslubiy kengashining 2024-yil 29 avgustdagi 1-sonli yig‘ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№ FD-15-4)
9	**Fan/modul uchun ma’sul:** **Abduxamidov Sarvar** - “Turizm” kafedrasi mudiri, PhD., dotsenti **Usmanova Nigina Marupovna** – «Turizm» kafedrasi assistenti
10	**Taqrizchilar:** **Raximov Z.O.** – “Turizm” kafedrasi dotsenti **Hazratqulov A.Y.** — “Kasaba Samarqand” unitar korxonasi direktori

	5-mavzu. Xizmatlarni loyihalashtirish, yaratish va xarid jarayonida sifatni boshqarish Xizmatlarni sozlash va yaxshilash jarayonida sifatni boshqarish tamoyillari va funksiyalarini amalga oshirish. Xarid jarayonida sifatni boshqarish jarayoni. Xizmat ko’rsatish tizimida sifatni nazorat qilish mazmuni va mohiyati **6-mavzu. Mehmonxona industriyasida xavfsizlik tahdidlari va omillari** Mehmonxona va turizm industriyasida xavfsizlik tahdidlari: tushunchasi, turlari, tasnifi. Mehmonxona va turizm industriyasida xavfsizlikni ta’minlashda qonun ustuvorligi. Mehmonxona tashkilotlarida xavfsizlikni ta’minlash asoslari va umumiy tamoyillari. Mehmonxona xavfsizligini ta’minlashda tashkiliy va texnik yechimlar. **7-mavzu. Mehmonxona xavfsizligini ta’minlash** Xavfsizlik tizimida xodimlarning roli. Kalit boshqaruvi. Elektron qulflash tizimlari. Pul mablag‘lari va qimmatbaho buyumlarning xavfsizligi. Ekstremal holatlarda xodimlarning xatti-harakati. **8-mavzu. Mehmonxona xavfsizlik tizimlari** Mehmonxona faoliyati xavfsizligini kompleks tizimlari. Xavfsizlik tizimlari. Xavfsizlik signalizatsiya tizimi. Videokuzatuv tizimi. Kirishni boshqarish tizimi. Yong’in xavfsizligi tizimi. Mehmonxonada yashovchilarning xavfsizligini ta’minlash texnologiyasi. **9-mavzu. Mehmonxonada xavfsizlik xizmatini tashkil etish** Xavfsizlik xizmatini tashkil etish, maqsadi va vazifalari. Texnik xavfsizlik chora-tadbirlar. Xizmat sifati ko’rsatkichlari. Xizmatlar sifatini baholashva yaxshilash. Xizmat sifatini baholash usullari. Mehmonxonalarda hayot xavfsizligiga qo’yiladigan talablar. Xodimlarning favqulodda vaziyatlarda harakat qilishga tayyorligi. **10-mavzu. Iqtisodiyotning kriminallashuvi sharoitida Iqtisodiy xavfsizlikni ta’minlash zarurati va unda davlatning roli** Korrupsiya va uning iqtisodiy xavfsizlikka ta’siri. Xufiyona iqtisodiyot va korrupsiya miqyoslarini kamaytirishda davlatning roli. O‘zbekistonda korrupsiyaga qarshi kurashning qonuniy va me’yoriy asoslari

	III. Amaliy mashg'ulotlarlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar *Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:* 1. "Mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik" faniga kirish 2. Sifatni boshqarishning nazariy va amaliy yondashuvlari 3. Sifatni boshqarishga tizimli yondashuv 4. Sifatni boshqarishda zamonaviy yondashuvlarning mazmuni va mohiyati 5. Xizmatlarni loyihalashtirish, yaratish va xarid jarayonida sifatni boshqarish 6. Mehmonxona industriyasida xavfsizlik tahdidlari va omillari 7. Mehmonxona xavfsizligini ta'minlash 8. Mehmonxona xavfsizlik tizimlari 9. Mehmonxonada xavfsizlik xizmatini tashkil etish 10. Iqtisodiyotning kriminallashuvi sharoitida Iqtisodiy xavfsizlikni ta'minlash zarurati va unda davlatning roli **IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar** *Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:* 1. Sifatning iqtisodiy muammolari. 2. Raqobatbardoshlik va sifat. 3. Sifatni boshqarishda intellektual mulk. 4. Mahsulot sifatini boshqarish bo'yicha mahalliy tajriba. 5. Sifatni boshqarish bo'yicha xorijiy tajriba. 6. Sifatni boshqarishning statistik usullari. 7. ISO 9000 seriyali talablariga muvofiq sifat tizimlarini ishlab chiqish. 8. Davlat nazorati va nazorati organlari, ularning ishini tashkil etish. 9. Xalqaro standartlashtirish. 10. Sifatni boshqarishda metrologiya. 11. Metrologiyaning iqtisodiy muammolari. 12. Sifat tizimlari va ishlab chiqarishni sertifikatlash. 13. Mahsulotni sertifikatlashtirish ishlarini iqtisodiy baholash. 14. Standartlashtirishning nazariy asoslari va istiqbollari. 15. Mahsulotlarni kataloglashtirish. 16. Mehmonxona faoliyatini standartlashtirish. 17. Sug'urta faoliyatini standartlashtirish. 18. Korxonalar moliyaviy hisobotining xalqaro standartlari. 19. Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlash. 20. Standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligi. 21. Mahsulot sifati darajasini baholash ko'rsatkichlari va usullari. 22. Mahsulot sifati uchun xarajatlarni tahlil qilish va hisobga olish.
4	**V. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)** Fanni o'zlashtirish natijasida talaba: - Mehmondo'stlik industriyasidagi mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlikni tashkil qilish mexanizmini, hodisa-mahsulotlarning

	texnologiyasini va klassifikasiyalash jihatlarini, nazariy rejalashtirish algoritmini va mehmondo'stlik industriyasi hamda turizm amaliyotida yuqori darajada mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik ta'minlash asoslarini **bilishi kerak**; - turizm sohasi tashkilotlarning faoliyatini sifatli tashkil etish hamda mehmondo'stlik va turizm amaliyotida mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik mexanizmini haqidagi **ma'lumotlarga ega bo'lishi kerak;** - mahalliy va dunyodagi mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlikni hisobga olgan holda, biznesni loyihalashtirishning tahliliy va prognostik ko'nikmalarni, marketing strategik tahlilini o'tkazish ko'nikmalarni, tijoratda ishtirok etayotgan personal va kadrlar bilan ishlashda liderlik va boshqaruv ko'nikmalarni, mehmonxona faoliyatida sifat va xavfsizlik boshqaruvi uchun maxsus dasturlar va web-servisni ta'minlaydigan texnik **ko'nikmalarni egallashi kerak.**
5	**VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:** • 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	**VII. Kreditlarni olish uchun talablar:** Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar xaqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ish yoki testni topshirish.
7	**Asosiy adabiyotlar:** 1. M-47 Mehmonxona xo'jaligida xizmatlar sifatini boshqarish: o'quv qo'llanma/ B.X.Turayev., X.I.Turdibekov., V.Berdiqulov., K.M. Ibodov, 2020 "IQTISOD-MOLIYA", 2020-368 b. 2. Iqtisodiy xavfsizlik: o'quv qo'llanma/ D. Ortiqova, 2011.-T.:TDIU, Iqtisodiyot, 2011.-98b. 3. Безопасность в туризме: Учебное пособие / А.П. Бгатов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (обложка) ISBN 978-5-91134-756-7, 1000 экз. 4. Бобкова А. Г., Кудреватых С. А., Писаревский Е. Л. - Безопасность туризма: учеб. для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Туризм". - М.: Федер. агентство по туризму, 2014. - 272 с. **Qo'shimcha adabiyotlar:** 1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm yo'nalishidagi islohotlarni yanada jadallashtirish va sohada davlat boshqaruvi tizimini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori, 27.07.2023 yildagi PQ-238-sonli qarori.