

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


"TASDIQLAYMAN"
Samarqand iqtisodiyot va
servis instituti rektori
M.K.P. Latov
2024 yil " 08 " 08
Ro'yxatga olindi: 7010101
2024 yil " 28 " 08

MEHMONXONA XO'JALIGIDA MIJOZLAR BILAN ISHLASH
TEKNOLOGIYASI

O'QUV DASTURI

Bilim sohasi	1000000	- Xizmatlar sohasi
Ta'lim sohasi	1010000	- Xizmat ko'rsatish sohasi
Mutaxassisliklar:	71010101	- Turizm va mehmondo'stlik

SAMARQAND – 2024

Fan/modulkodi HOTCUS4	O'quvyili 2024 - 2025	Semestr 1	Kreditlar 4
Fan/modulturi Tanlov	Ta'limtili O'zbek		Haftadagi dars soatlari 4
1	Fanningnomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqilta'lim (soat)
	Mehmonxona xo'jaligida mijozlar bilan ishlash texnologiyasi	48	72
			120
2	I. Fanning mazmuni Fanni o'qitishdan maqsad – talabalarda mehmonxona xo'jaligida mijozlar bilan ishlash texnologiyasining mazmun-mohiyati, mehmondo'stlik sanoatiga kirish, mehmonxona sanoatining paydo bo'lishi va rivojlanishi, mehmonxona sanoatining qonunchilik asoslari, mehmonxona uyushmalari, xalqaro mehmonxona qoidalari va mijozlar bilan ish tizimi bilan tanishtirish. Fanning vazifasi – turizm va mehmonxona xo'jaligida mijozlar bilan ishlash texnologiyasining rivojlantirishdagi ahamiyati, mehmonxonalar va sayyohlik agentliklari o'rtasidagi munosabatlar kodeksi, mehmonxona xo'jaligi sohasidagi marketing, mehmonxona mahsulotini ko'rsatish o'ziga xos jihatlari bo'yicha nazariy va amaliy bilimlarni uzviylik va uzluksizlikda o'rgatishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun fan talabalarni nazariy bilimlar, amaliy ko'nikmalar, moliyaviy hodisa va jarayonlarga uslubiy yondashuv hamda ilmiy dunyoqarashini shakllantirish vazifalarini bajaradi.		
3	II. Asosiy nazariy qism(ma'ruza mashg'ulotlari) II.1. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi: 1-mavzu: Kirish. Mehmonxona xizmati texnologiyasi tushunchasi Mehmonxona xizmatlarining hozirgi holatining xususiyatlari. Mehmonxona biznesining rivojlanish tendentsiyalari. "Texnologiya" tushunchasi. Texnologiyani turli fanlar (falsafa, sotsiologiya, psixologiya va boshqalar) nuqtai nazaridan ko'rib chiqish. "Texnologik xarita" tushunchasi. Texnologiyalarning tasnifi. Ventilyatorlarning tasnifi. Vudvort tasnifi. Texnologiyaning ijtimoiy taraqqiyot uchun ahamiyati. Texnologiyaning xarakteristikalari: maqsadga muvofiqligi, jarayonliligi, normallasuvi, takrorlanuvchanligi, izchilligi, samaradorligi. Texnologiyaning tarkibiy tuzilishi. "Texnologik tizim" tushunchasi		

	2. O'zbekiston Respublikasining Umumiy ovqatlanish va turizm sohalarini qo'llab – quvvatlashning qo'shimcha chora – tadbirlari to'g'risida 2021 yil 25 avgustdagi PQ -5232 – sonli Qarori Axborotmanbaalari: 1. www.gov.uz - O'zbekiston Respublikasining hukumat portali 2. www.lex.uz - O'zbekiston Respublikasi Qonunhujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi 3. www.uzbekturizm.uz - O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi portali
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>40-15-99</u>)
9	Fan/modul uchun ma'sul: A.SH.Berdimurodov – SamISI PhD, "Turizm" kafedrasida dots.
10	Taqrizchilar: S.A.Abduxamidov – SamISI "Turizm" kafedrasida dotsenti, PhD. F.F.Muxammadjonov – "Dinara Tour Service" MChJ direktori

5	<p>- mehmonxona xo'jaligida mijozlar bilan ishlash texnologiyasi haqida tushuncha, uning asosiy mazmun mohiyatiga doir to'g'risida <i>tasavvurga ega bo'lishi</i>;</p> <p>- Mehmonxona xizmatlarining hozirgi holatining xususiyatlari. Mehmonxona biznesining rivojlanish tendentsiyalari, "mehmonxona mahsuloti" tushunchasi, mehmonxona mahsulotining moddiy va nomoddiy komponentlari, mehmonni tanlashga ta'sir etuvchi mehmonxona mahsulotining elementlari (xususiyatlari), mehmonxona xizmati va mehmonxona xizmatining <i>tuzilishini bilishi va ulardan foydalana olishi</i>;</p> <p>- Mehmonni joylashtirish, u bilan to'liq hisob-kitob qilish, hisob-kitoblarni amalga oshirish texnologiyasi, to'lovni amalga oshirish vaqtiga qarab turar joy uchun to'lovni undirish xususiyatlari, turish muddatini uzaytirish <i>ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak</i>.</p> <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 xaqida 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. Restoran biznesi. O'quv qo'llanma. T.: Iqtisod-Moliya. 2021y. -348b. 2. TursunovaG.R., BoynazarovU.E., AbdurasulovSh.E. «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish». Ma'ruzalar matni. –S 2023. - 531b. 3. Mamatqulov X.M. Mehmonxona va turistlik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. O'quv qo'llanma. -S.: SamSI, 2012. – 340b. 4. John Cousins, Dennis Lillicrap Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning London, 2014. 5. Щур Д.Л., Щур-ТрухановичЛ.В. Персонал ресторанов, закусовых, баров, кафе. Должностные и производственные инструкции. Россия. 2010 г. <p>Qo'shimcha adabiyotlar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O'zbekiston Respublikasining 2019 yil 18 iyuldagi «Turizm to'g'risida»gi Qonuni

<p>2-mavzu: Mehmonxona mahsulotining tuzilishi</p> <p>“Mehmonxona mahsuloti” tushunchasi. Mehmonxona mahsulotining moddiy va nomoddiy komponentlari. Mehmonni tanlashga ta'sir etuvchi mehmonxona mahsulotining elementlari (xususiyatlari) Mehmonxona xizmati. Mehmonxona xizmatining tuzilishi. Asosiy, yordamchi va qo'shimcha mehmonxona xizmatlari. Xizmat ko'rsatish xususiyatlari.Mehmonxona binolarining tarkibi: davlat, turar joy, xizmat ko'rsatish, texnik. Mehmonxona xonalari. Raqamlar fondining tuzilishi.</p> <p>3-mavzu:Mehmonxona zanjiri</p> <p>"Mehmonxona zanjiri" tushunchasi. Mehmonxona zanjirlarining rivojlanish tarixi. Dunyodagi eng mashhur mehmonxona tarmoqlari: Hilton, Marriott, Accor, Radisson, Hyat va boshqalar.Rossiyada mehmonxonalar tarmog'ining rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillar. Mehmonxona tarmog'ining toifalari: boshqaruv xizmatlarini ko'rsatuvchi korporativ, mustaqil korxonalar. Mehmonxona tarmog'ini boshqarish shakllari: mustaqil boshqaruvchi kompaniya, mehmonxonalar tarmog'ini boshqarish kompaniyasi, franchayzing tizimi, marketing ma'lumotlari tarmog'i va bron qilish tizimlari.</p> <p>4-mavzu: Mehmonxona sikli tushunchasi</p> <p>"Mehmonxona sikli" tushunchasi. Mehmonxona siklining asosiy bosqichlari: bron qilish, qabul qilish va joylashtirish, turar joy vaqtida xizmat ko'rsatish, chiqish, chiqishdan keyin. Mehmonxona siklining turli bosqichlarida ishtirok etadigan xodimlar. Aloqa nuqtalari.</p> <p>5-mavzu:Bronlashtirish texnologiyasi</p> <p>"Bronlash" tushunchasi. Mehmonxonani bron qilish so'rovlarini qabul qilish manbalari va kanallari. Bronlash turlari: dastlabki, kafolatlangan, kafolatlanmagan, ortiqcha bron qilish. Bronni bekor qilish. Bekor qilish statistikasi. Bronlash so'rovlarini ko'rib chiqish bosqichlari: so'rovni qabul qilish, so'rovga javob berish, bronni qayd etish, to'lov shaklini muhokama qilish, bronni tasdiqlash yoki bekor qilish. Buyurtma so'rovini ko'rib chiqish uchun vaqt chegaralari. Bronlash ma'lumotlarini boshqa mehmonxona xizmatlariga o'tkazish.</p> <p>6-mavzu: Mehmonlarni kutib olish va joylashtirishni tashkil etish</p> <p>Qabul qilish va joylashtirish peshtaxtasi jihozlari. Mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish jarayonining asosiy bosqichlari. Mehmonning uchrashuvini tashkil etish. Qabul qilish vaqtida to'ldirilgan qat'iy javobgarlik hujjatlari. Mehmonlarni ro'yxatga olish tartibi. Qabul qilish tartibining vaqtinchalik standartlari. Mehmonni xonaga kuzatib borish.</p> <p>7-mavzu: Chet ellik turistlarni qabul qilish xususiyatlari</p> <p>Xorijiy fuqarolarni mehmonxonada ro'yxatdan o'tkazish tartibi. Viza rejimi tushunchasi. Hujjatlarni autentifikatsiya qilish.</p>	
--	--

<p>8-mavzu: Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish</p> <p>Umumiy ovqatlanish korxonalarini joylashtirish vositalari bilan loyihalash tamoyillari. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan umumiy ovqatlanish xizmatlari turlari.Mehmonxonaning restoran, bar va kafelarida ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish. Nonushtalarni tashkil qilish.Mini-barlar. Mini-bar xizmati. Xona xizmati. Mehmonlarga xonalarda xizmat ko'rsatish qoidalari.Ommaviy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatishning tashkiliy sikli: sotib olish, yetkazib berish, saqlash, tayyorlash, sotish.Ommaviy ovqatlanish xizmatlari sifatiga ta'sir qiluvchi shartlar.</p> <p>9-mavzu: Mehmonlar turar joyi davomida qo'shimcha mehmonxona xizmatlari</p> <p>Asosiy, yordamchi va qo'shimcha mehmonxona xizmatlari. Xona narxiga kiritilgan xizmatlar Mehmonlarga qo'shimcha haq evaziga ko'rsatiladigan xizmatlar. Qo'shimcha mehmonxona xizmatlarini rejalashtirishga ta'sir etuvchi omillar.Qo'shimcha mehmonxona xizmatlari turlari. Maishiy xizmatlar. Aloqa xizmati. Ekskursiya xizmati va dam olishni tashkil etish. Tibbiy xizmatlar. Sport va dam olish xizmatlari. Transport xizmatlari. Bank va moliyaviy xizmatlar. Mehmonxonaning yulduz reytingi asosida mehmonxona xizmatlarining miqdori va sifatiga qo'yiladigan talablar.</p> <p>10-mavzu: Mexmonning mehmonxonadan chiqish jarayoni</p> <p>Mehmon bilan to'liq hisob-kitob qilish. Hisob-kitoblarni amalga oshirish texnologiyasi.To'lovni amalga oshirish vaqtiga qarab turar joy uchun to'lovni undirish xususiyatlari. Erta ketish. Turish muddatini uzaytirish. Mehmon xonasida boshqa shaxslarni joylashtirish. Mehmonxonaga tashrif buyuruvchilarga nisbatan siyosat. Qo'shimcha pullik xizmatlar uchun hisob-faktura. Mehmon tomonidan mehmonxona mol-mulkiga zarar yetkazilishi yoki yo'qolishi. Ketish vaqtida to'ldiriladigan hujjatlar.</p> <p>11-mavzu: Mehmonxonaning tashkiliy tuzilishi</p> <p>Mehmonxonaning asosiy xizmatlari. Front-ofis va Back-ofis. Ularning faoliyatining vazifalari va xususiyatlari.</p> <p>Old ofis. Qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vazifalari va tarkibi. Oziq-ovqat xizmatining asosiy vazifalari va tarkibi. Tijorat xizmatining asosiy vazifalari va tarkibi. Bek-ofis. Iqtisodiy xizmatning asosiy vazifalari va tarkibi. Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifalari va tarkibi. Muhandislik xizmatining asosiy vazifalari va tarkibi. Ma'muriy xizmatning asosiy vazifalari va tarkibi.Mehmonxona korxonasining o'ziga xos xususiyatlariga qarab xizmatlarning tarkibi va nomi. Turli xizmatlar xodimlarining lavozimlari va ishlab chiqarish funktsiyalari. Lavozim tavsiflari. Mehmonxona xodimlari toifalari: yuqori boshqaruv, o'rta bo'g'in, xizmat ko'rsatish xodimlari, texnik xizmat ko'rsatish xodimlari. Turli toifadagi mehmonxona xodimlarining asosiy vazifalari.</p> <p>12-mavzu: Mehmonxonada xizmat sifatini ta'minlash</p>	
--	--

<p>Sifat tushunchasi, sifatning asosiy nazariyalari. Xizmat sifati: texnik va funktsional sifat. Xizmat sifati ko'rsatkichlari. Iste'molchilarning xizmat ko'rsatish sifatiga munosabati turlari. Mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarish jarayonining tarkibiy qismlari.Xizmat sifatini baholashni tashkil etish: instrumental usul, miqdoriy baholash usuli, ekspert usuli.Mehmonlarning qoniqishi tushunchasi. Qoniqishni baholash tizimi. Mehmonlarning qoniqishini baholash yo'nalishlari: kuzatish, so'roq qilish, moliyaviy ko'rsatkichlarni tahlil qilish, shikoyatlar.</p> <p>III. Amaliy mashg'ulotlarlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar</p> <p><i>Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kirish. Mehmonxona xizmati texnologiyasi tushunchasi 2. Mehmonxona mahsulotining tuzilishi 3. Mehmonxona zanjiri 4. Mehmonxona sikli tushunchasi 5. Bronlashtirish texnologiyasi 6. Mehmonlarni kutib olish va joylashtirishni tashkil etish 7. Chet ellik turistlarni qabul qilish xususiyatlari 8. Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish 9. Mehmonlar turar joyi davomida qo'shimcha mehmonxona xizmatlari 10.Mexmonning mehmonxonadan chiqish jarayoni 11.Mehmonxonaning tashkiliy tuzilishi 12.Mehmonxonada xizmat sifatini ta'minlash <p>IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar</p> <p><i>Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mehmonxona mahsulotining tuzilishi 2. Mehmonxona siklining tuzilishi 3. Xonani bron qilish texnologiyasi 4. Ro'yxatdan o'tish tartibi 5. Chet ellik mehmonni kutib olish va joylashtirish 6. Turistik guruhning kelishini tashkil etish 7. Mehmonlarning mehmonxonada qolish vaqtida xizmat ko'rsatish tuzilmasini ishlab chiqish 8. Mehmonning chiqish tartibi 9. Mehmonxona xodimlarining ish mexanizmi 10. Mehmonxona qabul bo'limi xizmat vazifalari 11. Tozalash ishlari sifatini tekshirish texnologiyasini ishlab chiqish 12. Xavfsizlikni nazorat qilish tizimini ishlab chiqish 13. Mehmonxonada xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish shaklini ishlab chiqish 	<p>4 V. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)</p> <p>Fanni o'zlashtirish natijasida talaba:</p>
--	--