

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

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI**



Ro'yxatga olindi: № UD-11-21  
2024 yil " 29 " 08

**SERVIS FAOLIYATI**

**O'QUV DASTURI**

**Bilim sohasi:** 1000 000 - Xizmatlar

**Ta'lim sohasi:** 1010 000 - Xizmat ko'rsatish sohasi

**Ta'lim yo'nalishi:** 61010200 - Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi

**SAMARQAND – 2024**

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                        |                |                              |                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|------------------------------|------------------------|
| Fan/modul kodi<br>SERF13408 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | O'quv yili<br>2024-2025                | Semestr<br>3/4 | YeCTS – Kreditlar<br>8       |                        |
| Fan/modul turi<br>Majburiy  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ta'lim tili<br>O'zbek/rus              |                | Haftadagi dars soatlari<br>4 |                        |
| 1.                          | Fanning nomi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Auditoriya<br>Mashg'ulotlari<br>(soat) |                | Mustaqil<br>ta'lim<br>(soat) | Jami yuklama<br>(soat) |
|                             | Servis faoliyati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 120                                    |                | 120                          | 240                    |
| 2.                          | <b>I. Fanning mazmuni</b> <p>Fanni o'qitishdan maqsad – talabalarda xizmatlarni tushunilishi, texnologiya va uni xizmat sohasiga ta'siri, xizmat sohasidagi menejment, xizmat tizimlarini boshqarish va ovqatlanishni tashkil etish servis xizmatlari bo'yicha bilim, ko'nikma va malaka shakllantirishdir.</p> <p>Fanning vazifasi – fanning maqsadidan kelib chiqqan holda talabalarni servis faoliyatini nazariy asoslari, zamonaviy servis xususiyatlari, servis xizmatlarini sifati, servis xizmatlari tasnifi, restoran servisini tashkil etish, servis korxonasini boshqaruvi asoslari, xizmatlarni yaratish, shuningdek servis faoliyatidagi yangi texnologiyalar bilan tanishtirish hisoblanadi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                |                              |                        |
| 3.                          | <b>II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)</b> <p><b>II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</b></p> <p><b>1-mavzu. Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari</b></p> <p>Xizmat nima? “Servis faoliyati”, “xizmat”, “xizmat iste'molchisi”, “xizmat bajaruvchisi”, “xizmat natijasi”, “xizmatlarni taqdim etish” va “xizmat ko'rsatish” tushunchalarini mohiyati. Fanning maqsadi va vazifalari. Bizning iqtisodiyotimizni xizmatlar sektori. Servis faoliyatini rivojlanish istiqbollari. Servis faoliyatini mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyati.</p> <p><b>2-mavzu. Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar</b></p> <p>Industrial ishlab chiqarishni servis faoliyatiga ta'siri. “Mo'l-ko'pchilik jamiyati” yoki “iste'molchilar jamiyati” sifatleri. Industrial rivojlanishni salbiy tomonlari. “Iste'mol jamiyati” doirasida servis faoliyatini o'rganishga yondashish. Postindustrial (yuqori industrilashgan) jamiyatdagi servis faoliyati. Postindustrial jamiyatdagi servis faoliyatini tahlil etishni nazariy asoslari. Servis faoliyatini revolyusiyaga qadar, sobiq ittifoq va undan keyingi rivojlanish xususiyatlari.</p> |                                        |                |                              |                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>3. Fayziev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. O'quv qo'llanma. – Samarkand, 2010. 172 bet.</p> <p>4. J.A.Romanovich, S.L.Kalachev. Servisnaya deyatelnost. Uchebnik. – Moskva, 2007 g, - 268 s.</p> <p><b>Qo'shimcha adabiyotlar:</b></p> <p>1. Service Management: An Integrated Approach to Supply Chain Management and Operations. Cengiz Haksever, Barry Render. Printed in the United States of America. First Printing June 2013.</p> <p>2. Simon i Linda Zigel, Xayns i Rene Lenger, Gans Shtikler, Vilgelm Gutmayer. Restoranny servis: osnov mejdunarodnoy praktiki obslujivaniya dlya professionalov i nachinayuyux (perevod s nemeskogo yazka). – M.: Sentrpoligraf, 2007.</p> <p>3. Romanovich J.A., Kalachev S.L. Servisnaya deyatelnost. Uchebnik. – M. Izdatelsko torg. korporasiya "Dashkov i K", 2007, - 268 s.</p> <p>4. Servisnaya deyatelnost: Uchebnoye posobiye / S.N.Korobkova i dr. Pod obsh. red. V.K.Romanovich. – 3ye izd. – SPb.: Piter, 2006. – 156 s.</p> <p><b>Axborot manbaalari:</b></p> <p>1. <a href="http://www.zivonet.uz">www.zivonet.uz</a> – Servis tizimi faoliyati asoslari fanidan kursatma</p> <p>2. <a href="http://www.ref.uz">www.ref.uz</a> – Servis tizimi faoliyatidan referatlar</p> <p>3. <a href="http://www.rvolution.allbest.ru">www.rvolution.allbest.ru</a> – Servisnaya deyatelnosti kak forma udovletvoreniya potrebnostey</p> <p>4. <a href="http://www.fabrikabiz.ru/restaurant/4/23.php">http://www.fabrikabiz.ru/restaurant/4/23.php</a> - Restoran - pravila rojdeniya i vjivaniya</p> |
| 8.  | Fan dasturi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O'quv uslubiy kengashining 2024-yil <u>29.08</u> dagi <u>1</u> -sonli yig'ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№ <u>1</u> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | <p><b>Fan/modul uchun mas'ullar:</b></p> <p><b>Fayziyev J.S.</b> – Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, "Servis" kafedraasi dotsenti, t.f.n.</p> <p><b>Abdurayimov U.A.</b> - Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, "Servis" kafedraasi assistenti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10. | <p><b>Taqrizchilar:</b></p> <p><b>Ravshanov Z.</b> - Samarqand shahar "SEMRUG' NUR" MChJ direktori</p> <p><b>Ishniyazova Sh.A.</b> – Samarqand veterinariya medisinasini, chorvachilik va biotexnologiyalar universiteti kafedraasi mudiri, dotsent, t.f.n.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>3-mavzu. Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari</b></p> <p>Tovar va xizmat, ideal va real xizmatlar o'rtasidagi qarama- qarshiliklar. Xizmatlarni standartlashtirish va individuallashtirish o'rtasidagi va boshqa qarama-qarshiliklari. Servis faoliyatini boshqa qarama-qarshiliklari.</p> <p><b>4-mavzu. Xizmat tavsiflari va qimmat</b></p> <p>Sezilmaslik. Manbadan ajralmasligi. Sifatni doimiy bo'lmisligi. Xizmatlar qimmatini ta'rifi. Xizmatlar qimmatini modeli.</p> <p><b>5-mavzu. Servis extiyoj sifatida</b></p> <p>Extiyoj va uning servisni rivojlanishidagi ahamiyati. Xizmatlar sohasida iste'mol muxitini aniqlash. Mijozlar va ularni extiyojlari. Xizmatlar va servis xizmat ko'rsatishda extiyojlar tasnifi va tavsifi. Iste'molchi tomonidan qaror qabul qilish modeli..</p> <p><b>6-mavzu. Xizmatlarni globallasuvi</b></p> <p>Xizmatlarni xalqaro savdosi. Nima uchun servis tashkilotlari globallashtirish yo'lidan bormoqda. Xizmat biznesi sohasida global atrof muxit. Globallasuv shakllari.</p> <p><b>7-mavzu. Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakl va usullari</b></p> <p>Aloqa zonasini tavsifi. Aloqa zonasida xizmat ko'rsatuvchi personalga qo'yiladigan talablar. Aloqa mazmuni. Iste'molchi tomonidan xizmatni tanlash va xaridni amalga oshirish bo'yicha harakat fazalari. Xizmatlarni taqdim etish asosiy usullari. Xizmat ko'rsatish shakllari.</p> <p><b>8-mavzu. Xizmatlarni sifat ko'rsatkichlari va xizmat sifatini modeli</b></p> <p>Nima uchun sifat shunchalik muxim? Sifat ta'rifi. Xizmat sifatini mezonlari. Xizmatlarni sifat ko'rsatkichlari. Xizmatlarni xavfsizlik ko'rsatkichlari. Xizmat sifatini farqlanishi modeli.</p> <p><b>9-mavzu. Sifatni boshqarish</b></p> <p>Sifatni total boshqarish (TQM). TQM tamoyillari. Xizmat sifatiga erishishni boshqa yondashuvlari. Xizmat sifatini oshirish: xizmatni tiklash va xizmat kafolatlari.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>10-mavzu. Raqobat ustunligini yaratish</b><br/>Raqobat ustunliklari xaqida tushuncha. Strategiyalar. Raqobatbardosh servis strategiyasini ishlab chiqish.</p> <p><b>11-mavzu. Servis madaniyati</b><br/>Xizmat ko'rsatish madaniyati. Servis faoliyatini psixologik jixatlari. Servis faoliyatida etika, etiket va estetikani o'rni.</p> <p><b>12-mavzu. Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi</b><br/>Xizmat soxasini strukturasi va xizmat tiplari va ko'rinishlari tasnifi. Turli tasniflash sxemalarini xususiyatlari. O'zbekiston Respublikasini faoliyat ko'rinishlari bo'yicha xizmatlar tasniflagichi.</p> <p><b>13-mavzu. Restoranlarga mehmonlarni qabul qilishga bo'lgan talablar</b><br/>Mexmonlarni qanday qabul qilish kerak? Xizmat ko'rsatish muvafaqiyatini ta'minlovchi omillar. Turli toifadagi mexmonlarni xoxishlari va extiyojlari.</p> <p><b>14-mavzu. Restoranlardagi servis xizmatchilari</b><br/>Kasb tavsifi. Ishga qabul qilish, Baxtsiz xodisalarni oldini olish. Xizmatchilar malakasini oshirish.</p> <p><b>15-mavzu. Restoranlardagi servis tizimi</b><br/>Bir yoki doimiy ofisiant va ikki ofisiant tizimlari. Fransiya servis tizimi. Amerika servis tizimi. Qavatlardagi servis.</p> <p><b>16-mavzu. Restoranlardagi servis ko'rinishlari</b><br/>Servirovkalash va taomlarni uzatish xaqida asosiy tushunchalar. Servis ko'rinishlari: inglizcha servis; fransuzcha xizmat ko'rsatish tizimi; o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish.</p> <p><b>17-mavzu. Restoranlarga mehmonlar ishonchi</b><br/>Servis sifati. Mexmonlarni kutib olish va kuzatish. E'tirozlar va xayajonlarni yengish. Ish kunini yakunlanishi.</p> <p><b>18-mavzu. Barlardagi servis</b><br/>Bar ko'rinishlari. Barlarni xizmat ko'rsatuvchi personal. Barlarni jixozlanishi. Barda ishlash. Barlardagi servis.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>boshqaruvi; xizmatlar sohasidagi texnologiyalar <i>haqida tasavvurga ega bo'lishi kerak</i>;</p> <p>- talaba servis faoliyati tarixiy rivojlanishini va uni postindustrial jamiyat shakllanishi davridagi xususiyatlari; servis faoliyati qarama-qarshiliklarini to'g'ri tahlil qilish; servis faoliyati va xizmatlar tasnifini to'g'ri tahlil qilish va undan foydalanish; servis faoliyatini xo'jalik amaliyotidagi o'rni belgilash; iste'molchilarga sifatli va xavfsiz xizmat ko'rsatishni tashkil qilish; servis korxonasi boshqaruv jarayonlarini tahlil qilish; xizmat ishlab chiqish tamoyillari va jarayonini <i>bilishi va ulardan foydalana olishi kerak</i>;</p> <p>- talaba mijozlarga xizmat ko'rsatish shakl va turlarini to'g'ri tanlash; xizmat iste'molchilari bilan muloqot qilish uchun iste'molchilarga kontakt zonasida yuqori darajada xizmat ko'rsatish; xizmatlar sifati va xavfsizligini to'g'ri aniqlay olish; servis korxonasidagi ishlab chiqarishni tezkor boshqarish; personalni boshqarish; xizmat iste'molchilari bilan to'g'ri o'zaro ta'sir eta olish; ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish <i>bo'yicha malaka va ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak</i>.</p> |
| <p><b>5. VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma'ruzalar;</li> <li>• real vaziyatga asoslangan amaliy ishlarni bajarish;</li> <li>• tezis va maqolalar yozish;</li> <li>• muhokama ishtirok etish;</li> <li>• seminarlar ( mantiqiy fikrlash, tezkor savol-javoblar);</li> <li>• guruhlarda ishlash;</li> <li>• mustaqil ishlarni bajarish;</li> <li>• taqdimot tayyorlash;</li> <li>• turli darajadagi testlarni yechish;</li> <li>• so'rov o'tkazish.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>6. VII. Kreditlarni olish uchun talablar:</b></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 test yoki yozma ishni topshirish va eng muhimi mustaqil ish sifatida berilgan dasturiy mahsulot topshiriqlarini bajarish.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>7. Asosiy adabiyotlar:</b></p> <p>1. J.S.Fayziyev, Z.M. Bazarov. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. Samarqand. 2019. – 340 b.</p> <p>2. Sayfutdinov Sh.S., Xalimova F.N. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. – T.: «IQTISODIYOT», 2019. – 161 b.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>13. Xizmatlarni sifat va xavfsizlik ko'rsatkichlari</p> <p>14. Xizmat sifatini modeli</p> <p>15. Sifatni total boshqarish (TQM)</p> <p>16. Xizmat sifatini oshirishning asosiy yo'nalishlari</p> <p>17. Raqobatbardosh servis strategiyasini ishlab chiqish</p> <p>18. Servis faoliyatida etika, etiket va estetikani o'rni</p> <p>19. Xizmat soxasini strukturasi va xizmat tiplari va ko'rinishlari tasnifi</p> <p>20. Mehnat resurslarini boshqarish mohiyati</p> <p>21. Restoranolardagi servis xizmatchilarini tavsifi</p> <p>22. Restoranolardagi servis tizimini tavsifi</p> <p>23. Restoranolardagi servis ko'rinishlarini tavsifi</p> <p>24. Restoranolarda mexmonlar ishonchi</p> <p>25. Barlardagi servis</p> <p>26. Tashkiliy tuzilmalarni muxim turlari</p> <p>27. Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati</p> <p>28. Xizmat soxasidagi xodimlar tiplari</p> <p>29. Servis korxonasi ishlab chiqarishini tarkibi</p> <p>30. Servis korxonasida marketing va tezkor boshqaruvni integrasiyasi</p> <p>31. Xizmat soxasidagi ish unumdorligi</p> <p>32. Yangi xizmatlarni ishlab chiqish va yaratishga undovchi omillar</p> <p>33. Sifat va qimmatni ishlab chiqish dastaklari</p> <p>34. Xizmat ishlab chiqish tamoyillari</p> <p>35. Yangi xizmatlarni ishlab chiqish jarayoni</p> <p>36. Xizmat soxasidagi texnologiyalar</p> <p>37. Texnologiyalar va xizmatlarni kelajagi</p> <p>38. Axborot tizimlari</p> <p>Mustaqil o'zlashtirilgan mavzular bo'yicha talabalar tomonidan fanning xususiyatlarini hisobga olgan holda internet tarmoqlaridan foydalanib referat va uning taqdimoti, organlarning preparatini tayyorlashi, preparovka qilishi, xorijiy tillardagi adabiyotlardan foydalanishi, keys-stadi, vaziyatli masalalar to'plami ishlab chiqishi tavsiya etiladi.</p> |
| 4. | <p><b>V. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)</b></p> <p>Fanni o'zlashtirish natijasida talaba:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servis faoliyatini mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyati va rivojlanish tendensiyalari; servisni ehtiyoj ekanligi; xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi; xizmatlarni globallasuvi; servis faoliyatini adaptasion-dinamik tavsiflari; xizmatlarni sifati va xavfsizligi; sifatni boshqarish; servis sohosi korxonalari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>19-mavzu. Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi</b></p> <p>Tashkiliy tuzilma va uni funksiyalari. Oddiy tashkiliy tuzilma tavsifi. Tashkiliy tuzilmalarni muxim turlari. Servis firmalari uchun zarur bo'lgan tashkiliy tuzilma.</p> <p><b>20-mavzu. Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati</b></p> <p>Mexnat resurslarini rejalashtirish. Rekruting va tanlov. O'rgatish va rivojlantirish. Mexnat resurslaridan foydalanish. Mexnat resurslarini boshqarish soxasidagi yangi vazifalar.</p> <p><b>21-mavzu. Xizmat soxasidagi xodimlar tiplari</b></p> <p>Tijorat, notijorat va davlat tashkilotlari ishchilari. To'liq ish kunida band bo'lgan ishchilar. Kasbiy xizmatlar ko'rsatuvchi yoki kasbiy bilimlarni talab qilmaydigan xodimlar. Ishlab chiqarish ishchilari yoki aqliy mexnat ishchilari.</p> <p><b>22-mavzu. Servis korxonasini ishlab chiqarish menejmenti xususiyatlari</b></p> <p>Servis korxonasi ishlab chiqarishini tarkibi. Raxbarni ishlab chiqarish siklini tartibga solish bo'yicha vazifalari. Ishlab chiqarishni tezkor boshqarish bo'g'inlari.</p> <p><b>23-mavzu. Xizmatlarni pozisiyalash va marketing</b></p> <p>Marketing va bajarish jarayonini integrasiyasi. Marketing va tezkor boshqaruvni integrasiyasi. Marketing-miks.</p> <p><b>24-mavzu. Ish unumdorligi va servis korxonasi ishini baholash</b></p> <p>Ish unumdorligi xaqida umumiy tushuncha. . Ish unumdorligini oshirish. Xizmat soxasidagi ish unumdorligi. Xizmat ko'rsatish samaradorligini baxolash uchun ma'lumotlarni keng qamrovli taxlil etish (DEA usuli).</p> <p><b>25-mavzu. Xizmatlarni sifati va qimmatini ishlab chiqish</b></p> <p>Yangi maxsulot kategoriyalari. Yangi xizmatlarni ishlab chiqish va yaratishga undovchi omillar. Tovar va xizmatlarni ishlab chiqishdagi o'xshashliklar va farqlar. Sifat va qimmatni ishlab chiqish dastaklari. Kompleksli loyixalash. Sifatni ta'minlash funksiyalarini keng ta'minlash. Ishonchli loyixalash.</p> <p><b>26-mavzu. Xizmat ishlab chiqish tamoyillari</b></p> <p>O'z iste'molchingizni biling, xizmat strategiyasi va yetkazib berish tizimini ishlab chiqish. Xizmat ko'rsatish jarayonlarini ishlab chiqish, xatolarni minimallashtirish va yopiq jarayonlarni ishlab chiqish. Tizimda egiluvchanlik va</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ishonchlilikni yaratish, xodimlar va iste'molchilarni xizmat ko'rsatish tizimiga sodiqligi, xizmat ko'rsatish tizimini uzluksiz yaxshilash.

#### **27-mavzu. Xizmat ishlab chiqish jarayoni**

Yangi xizmat yo'nalishini ishlab chiqish. Bevosita yangi xizmatni ishlab chiqish. Yangi xizmatni sinash. Yangi xizmat bilan bozorni o'zlashtirish.

#### **28-mavzu. Xizmat sohasidagi informatsion texnologiyalar**

Jarayonlar texnologiyasi va informatsion texnologiyalar. Xizmat sohasidagi texnologiyalar. Firmalar tomonidan texnologiyalarga investisiya kiritishlar sababablari. Texnologiya raqobatbardoshlik ustunligi sifatida.

#### **29-mavzu. Servis firmasidagi informatsion tizimlar**

Operatsion darajadagi tizimlar. Bilimlar darajasidagi tizimlar. Boshqaruv darajasidagi tizimlar. Tizimni strategik darajasi. Texnologiyalar va xizmatlar kelajagi.

#### **30-mavzu. Xizmatlar sohasida texnologiyalarni foydalanish sohalari**

Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish. Iste'molchilar mol-mulkiga xizmat ko'rsatish. Servis firmasiga kelib tushayotgan ma'lumot va axborotlarni qayta ishlash. Yangi xizmatlar yaratishda texnologiyalardan foydalanish.

### **III. Amaliy mashg'ulotlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar**

*Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:*

1. Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari
2. Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar
3. Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari
4. Umumiy ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish
5. Sayyohlik xizmatlari
6. Xizmatlarni globallasuvi
7. Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakl va usullari
8. Transport xizmatlari
9. Mehmonxona xizmati
10. Raqobat ustunligini yaratish
11. Servis madaniyati
12. Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi

13. Stol servirovkasi
14. Restoranlardagi servis xizmatchilari
15. Restoranlardagi servis tizimi
16. Restoranlardagi servis ko'rinishlari
17. Ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish
18. Barlardagi servis
19. Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi
20. Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati
21. Banket xizmatlarini tashkil etish
22. Servis korxonasini ishlab chiqarish menejmenti xususiyatlari
23. Xizmatlarni pozitsiyalash va marketing
24. Dunyoning mashxur restoran zanjirlari
25. Restoranlarda xizmat ko'rsatishning maxsus shakillari
26. Mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlari
27. Xizmat ishlab chiqish tamoyillari va jarayoni
28. Keytering va outsorsing xizmatini tashkil etish
29. Servis firmasidagi informatsion texnologiyalar va tizimlar
30. Xizmatlar sohasida texnologiyalarni foydalanish sohalari

Amaliy mashg'ulotlar multimedia qurilmalari bilan jihozlangan auditoriyada bir akademik guruhga bir o'qituvchi tomonidan o'tkaziladi. Mashg'ulotlar faol va interaktiv usullar yordamida o'tilishi, mos ravishda munosib pedagogik va axborot texnologiyalari qo'llaniladi.

### **IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar**

*Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:*

1. Servis faoliyati tushunchalarini mohiyati
2. Servis faoliyatini mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyati.
3. Postindustrial jamiyatdagi servis faoliyatini tahlil etishni nazariy asoslari.
4. Servis faoliyatining qarama-qarshiliklari mohiyati
5. Xizmatlarni asosiy tavsiflari
6. Xizmat sifatini modeli
7. Servis extiyoj sifatida
8. Iste'molchilar tomonidan qaror qabul qilish jarayoni
9. Xizmatlarni xalqaro savdosi
10. Servis operasialari va xizmatlarni taqdim etish tizimi
11. Aloqa zonasida xizmat ko'rsatuvchi personalga qo'yiladigan talablar
12. Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish shakl va usullarini tavsifi