

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



**SERVIS FAOLIYATI**

**FANI BO'YICHA**

**SILLABUS**

Kechki bo'lim uchun

<b>Bilim sohasi:</b>	1000 000 - Xizmatlar
<b>Ta'lim sohasi:</b>	1010 000 - Xizmat ko'rsatish sohasi
<b>Ta'lim yo'nalishi:</b>	61010100 - Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish
	61010400 - Turizm (faoliyat yunalishlari bo'yicha)

**SAMARQAND – 2024**



**Modul / FAN SILLABUSI**  
**Ikkinchi va kechki ta'lim bo'limi**

1010100 - Mehmonxona xo'jaligini  
tashkil etish va boshqarish,

61010400 - Turizm (faoliyat  
yunalishlari bo'yicha)



<b>Fan nomi:</b>	Sevis faoliyati
<b>Fan turi:</b>	Tanlov
<b>Fan kodi:</b>	SERF206
<b>Yil:</b>	2
<b>Semestr:</b>	4
<b>Ta'lim shakli:</b>	Kechki
<b>Mashg'ulotlar shakli va semestrga ajratilgan soatlar:</b>	180
Ma'ruza	36
Amaliy mashg'ulotlar	36
Labaratoriya mashg'ulotlari	-
Seminar	-
Mustaqil ta'lim	108
<b>Kredit miqdori:</b>	6
<b>Baholash shakli:</b>	Imtihon
<b>Fan tili:</b>	O'zbek

**Fan maqsadi (FM)**

<b>FM1</b>	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.
------------	--

**Fanni o'zlashtirish uchun zarur boshlang'ich bilimlar**

<b>1.</b>	KE&E 1204 Kasbiy etika va etiket
<b>2.</b>	S&G 1204 Sanitariya va gigiyena
<b>3.</b>	A&TOTE 1212 Aholi va turistlar ovqatlanishini tashkil etish

**Ta'lim natijalari (TN)**

	<b>Bilimlar jihatidan:</b>
<b>TN1</b>	Servis faoliyatini mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyatini va rivojlanish tendensiyalarini; servis faoliyat, ehtiyoj ekanligini; servis faoliyati tasnifi va asosiy servis xizmatlari tavsifini; servis faoliyatini adaptasion-dinamik tavsiflarini; xizmatlarni sifati, xavfsizligi va servis sohasidagi tadbirkorlik xususiyatlarini; servis sohasi korxonalari boshqaruvini; servis faoliyatidagi

	informasion texnologiyalarni <i>haqida tasavvurga ega bo'lishi kerak;</i>
<b>TN2</b>	Talaba mijozlarga xizmat ko'rsatish shakl va turlarini to'g'ri tanlash; 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 olishni <i>bilishi va ulardan foydalana olishi</i>
	<b>Ko'nikma jihatidan:</b>
<b>TN3</b>	Talaba servis faoliyati tarixiy rivojlanishini va uni postindustrial jamiyat davrida shakllanishi xususiyatlarini, servis faoliyatini 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; xizmatlar sohasiga innovasiyalarni tadbir qilish; iste'molchilarga sifatli va xavfsiz xizmat ko'rsatishni tashkil qilish; servis korxonasi boshqaruv jarayonlarini tahlil qilishni bo'yicha <i>ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak.</i>

**Fan mazmuni**

<b>Mashg'ulotlar shakli: ma'ruza (M)</b>		<b>Ajratilgan soat</b>
<b>M1</b>	Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari	2
<b>M2</b>	Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar	2
<b>M3</b>	Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari. Xizmat tavsiflari va qimmat	2
<b>M4</b>	Servis ehtiyoj sifatida	2
<b>M5</b>	Xizmatlarni globallashuvi	2
<b>M6</b>	Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakl va usullari	2
<b>M7</b>	Sifatni boshqarish	2
<b>M8</b>	Raqobat ustunligini yaratish	2
<b>M9</b>	Servis madaniyati	2
<b>M10</b>	Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi	2
<b>M11</b>	Umumiy ovqatlanish xizmatlari	2
<b>M12</b>	Sayyohlik xizmatlari	2
<b>M13</b>	Mehmonxona xizmati	2
<b>M14</b>	Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi	2
<b>M15</b>	Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati	2
<b>M16</b>	Xizmatlarni pozitsiyalash va marketing	2
<b>M17</b>	Xizmatlarni sifati va qimmatini ishlab chiqish	2
<b>M18</b>	Xizmat sohasidagi informatsion texnologiyalar	2
<b>JAMI:</b>		<b>36</b>
<b>Mashg'ulotlar shakli: amaliy mashg'ulot (A)</b>		
<b>A1</b>	Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari	2
<b>A2</b>	Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar	2
<b>A3</b>	Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari. Xizmat tavsiflari va qimmat	2
<b>A4</b>	Servis ehtiyoj sifatida	2
<b>A5</b>	Xizmatlarni globallashuvi	2
<b>A6</b>	Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakl va usullari	2

A7	Transport xizmatlari	2
A8	Raqobat ustunligini yaratish	2
A9	Servis madaniyati	2
A10	Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi	2
A11	Umumiy ovqatlanish xizmatlari	2
A12	Sayyohlik xizmatlari	2
A13	Mehmonxona xizmati	2
A14	Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi	2
A15	Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati	2
A16	Xizmatlarni pozitsiyalash va marketing	2
A17	Barlardagi servis	2
A18	Xizmat sohasidagi informatsion texnologiyalar	2
<b>JAMI:</b>		<b>36</b>

№	Mustaqil ta'lim (MT)	Ajratilgan soat
MT1	Servis faoliyati tushunchalarini mohiyati	2
MT2	Servis faoliyatini mamlakat ijtimoiiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyati.	2
MT3	Postindustrial jamiyatdagi servis faoliyatini tahlil etishni nazariy asoslari.	4
MT4	Servis faoliyatining qarama-qarshiliklari mohiyati	4
MT5	Xizmatlarni asosiy tavsiflari	2
MT6	Xizmat sifatini modeli	4
MT7	Servis extiyoj sifatida	2
MT8	Iste'molchilar tomonidan qaror qabul qilish jarayoni	2
MT9	Xizmatlarni xalqaro savdosi	2
MT10	Servis operatsiyalari va xizmatlarni taqdim etish tizimi	2
MT11	Aloqa zonasida xizmat ko'rsatuvchi personalga qo'yiladigan talablar	2
MT12	Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish shakl va usullarini tavsifi	4
MT13	Xizmatlarni sifat va xavfsizlik ko'rsatkichlari	2
MT14	Xizmat sifatini modeli	2
MT15	Sifatni total boshqarish (TQM)	2
MT16	Xizmat sifatini oshirishning asosiy yo'nalishlari	2
MT17	Raqobatbardosh servis strategiyasini ishlab chiqish	4
MT18	Servis faoliyatida etika, etiket va estetikani o'rni	2
MT19	Xizmat soxasini strukturasi va xizmat tiplari va ko'rinishlari tasnifi	2
MT20	Mehnat resurslarini boshqarish mohiyati	4
MT21	Restoranlardagi servis xizmatchilarini tavsifi	2
MT22	Restoranlardagi servis tizimini tavsifi	4
MT23	Restoranlardagi servis ko'rinishlarini tavsifi	4
MT24	Restoranlarga mehmonlar ishonchi	2
MT25	Barlardagi servis	2
MT26	Tashkiliy tuzilmalarni muxim turlari	4
MT27	Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati	4
MT28	Xizmat soxasidagi xodimlar tiplari	4
MT29	Servis korxonasi ishlab chiqarishini tarkibi	2
MT30	Servis korxonasida marketing va tezkor boshqaruvni integratsiyasi	2
MT31	Xizmat soxasidagi ish unumdorligi	4
MT32	Yangi xizmatlarni ishlab chiqish va yaratishga undovchi omillar	2

MT33	Sifat va qimmatni ishlab chiqish dastaklari	2
MT34	Xizmat ishlab chiqish tamoyillari	4
MT35	Yangi xizmatlarni ishlab chiqish jarayoni	2
MT36	Xizmat soxasidagi texnologiyalar	2
MT37	Texnologiyalar va xizmatlarni kelajagi	4
MT38	Axborot tizimlari	2
MT39	Keytering va outsorsing xizmatini tashkil etish	4
<b>JAMI:</b>		<b>108</b>

Asosiy adabiyotlar		
1.	J.S.Fayziyev, Z.Bazarov. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. Samarqand. 2019. – 340 b.	
2.	Sayfutdinov Sh.S., Xalimova F.N. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. – T.: «IQTISODIYOT», 2019. – 161 b.	
3.	Назаркина В.А., Л.Н.Стребкова. Сервисная деятельность. учеб. пособие. – Новосибирск. Изд-во НГТУ, 2015 г. – 104 с.	
Qo'shimcha adabiyotlar		
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.	
2.	Fayziev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. O'quv qo'llanma. – Samarkand, 2010. 172 bet.	
3.	J.A.Romanovich, S.L.Kalachev. Servisnaya deyatelnost. Uchebnik. – Moskva, 2018 g. - 268 s.	

### Talabanning fan bo'yicha o'zlashtirish ko'rsatkichini nazorat qilishda quyidagi mezonlar tavsiya etiladi:

- a) 5 baho olish uchun talabanning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:
- fanning mohiyati va mazmunini to'liq yoritgan bo'lsa;
  - fanning mavzularini bayon qilishda ilmiylik va mantiqiylik saqlanib ilmiy xatolik va chalkashliklarga yo'l qo'yilmagan bo'lsa;
  - fan bo'yicha mavzu materiallarining nazariy yoki amaliy ahamiyati haqida aniq tasavvurga ega bo'lsa;
  - fan doirasida mustaqil erkin fikrlash qobiliyatini namoyon etgan bo'lsa;
  - berilgan savollarga aniq va lo'nda javob bera bo'lsa;
  - konspektga puxta tayyorlangan bo'lsa;
  - mustaqil topshiriqlarni to'liq va aniq bajargan bo'lsa;
  - fanga tegishli qonunlar va boshqa me'yoriy-huquqiy xujjatlarni to'liq o'zlashtirgan bo'lsa;
  - tarixiy jarayonlarni sharhlay bilsa.
- b) 4 baho olish uchun talabanning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:
- fanning mohiyati va mazmunini tushungan, fanning mavzularini bayon qilishda ilmiy va mantiqiy chalkashliklarga yo'l qo'ymagan bo'lsa;
  - fanning mazmunini amaliy ahamiyatini tushungan bo'lsa;
  - fan bo'yicha berilgan vazifa va topshiriqlarni o'quv dasturi doirasida bajarsa;
  - fan bo'yicha berilgan savollarga to'g'ri javob bera bo'lsa;
  - fan bo'yicha konspektga puxta shakllantirgan bo'lsa;
  - fan bo'yicha mustaqil topshiriqlarni to'liq bajargan bo'lsa;

- fanga tegishli qonunlar va boshqa me'yoriy-huquqiy xujjatlarni o'zlashtirgan bo'lsa.
- c) 3 baho olish uchun talabning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:
  - fan xaqida umumiy tushunchaga ega bo'lsa;
  - fandagi mavzularni tor doirada yoritib, bayon qilishda ayrim chalkashliklarga yo'l qo'yilsa;
  - bayon qilish ravon bo'lmasa;
  - fan bo'yicha savollarga mujmal va chalkash javoblar olinsa;
  - fan bo'yicha matn puxta shakllantirilmagan bo'lsa.
- d) quyidagi hollarda talabning bilim darajasi qoniqarsiz 2 baho bilan baholanishi mumkin:
  - fan bo'yicha mashg'ulotlarga tayyorgarlik ko'rilmagan bo'lsa;
  - fan bo'yicha mashg'ulotlarga doir hech qanday tasavvurga ega bo'lmasa;
  - fan bo'yicha matnlarni boshqalardan ko'chirib olganligi sezilib tursa;
  - fan bo'yicha matnda jiddiy xato va chalkashliklarga yo'l qo'yilgan bo'lsa;
  - fanga doir berilgan savollarga javob olinmasa;
  - fanni bilmasa.

<b>Agar talaba hemis tizimida baholanganda quyidagicha baholanadi:</b>
0-59 ballgacha 2 baho, 60-69 ballgacha 3 baho,
70-89 ballgacha 4 baho, 90-100 ballgacha 5 baho

#### Fan o'qituvchisi to'g'risida ma'lumot

<b>Mualliflar:</b>	Fayziyev J.S. – SamISI, “Servis” kafedrasida dotsenti Abdurayimov U.A. – SamISI, “Servis” kafedrasida assistenti
<b>E – mail:</b>	Uktam.sam.1990@gmail.com
<b>Tashkilot:</b>	SamISI “Servis” kafedrasida
<b>Taqrizchilar:</b>	Ravshanov Z. - Samarqand shahar “SEMRUG” NUR” MChJ direktori Shukurov I. – SamISI, “Servis” kafedrasida mudiri, dotsent, t.f.n.

Mazkur Sillabus institut o'quv-uslubiy Kengashining 2024 yil 29.08 dagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan tasdiqlangan.

Mazkur Sillabus “Servis” kafedrasining 2024 yil 28.08 dagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan ma'qullangan.

O'quv-uslubiyat bo'limi boshlig'i

Bo'lim boshlig'i

Kafedra mudiri

Tuzuvchi

I. Shodmonov

R.Samandarov

I. Shukurov

J.Fayziyev