

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



SERVIS FAOLİYATI

FANI BO'YICHA

SILLABUS

Kunduzgi ta'lim uchun

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



Modul / FAN SILLABUSI
Servis fakulteti

61010200 – Aholi va turistlarning
ovqatlanishini tashkil etish servisi
ta'lim yo'nalishi

Fan nomi:	Sevis faoliyati
Fan turi:	Majburiy
Fan kodi:	SERF13408
Yil:	2
Semestr:	3/4
Ta'lim shakli:	Kunduzgi
Mashg'ulotlar shakli va semestrga ajratilgan soatlar:	240
Ma'ruza	60
Amaliy mashg'ulotlar	60
Labaratoriya mashg'ulotlari	-
Seminar	-
Mustaqil ta'lim	120
Kredit miqdori:	8
Baholash shakli:	Imtihon
Fan tili:	O'zbek

Fan maqsadi (FM)	
FM1	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	
1.	KE&E 1204 Kasbiy etika va etiket
2.	S&G 1204 Sanitariya va gigiyena
3.	P&OOA 1308 Parhez va oqilona ovqatlanish asoslari

Ta'lim natijalari (TN)	
	Bilimlar jihatidan:
TN1	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> ;
TN2	Talaba mijozlarga xizmat ko'rsatish shakl va turlarini to'g'ri tanlash; inste'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>
	<i>Ko'nikma jihatidan:</i>
TN3	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'rini belgilash; xizmatlar sohasiga innovatsiyalarni tadbiq 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		
Mashg'ulotlar shakli: ma'ruza (M)		Ajratilgan soat
3-semestr		
M1	Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari	2
M2	Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar	2
M3	Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari	2
M4	Xizmat tavsiflari va qimmat	2
M5	Servis ehtiyoj sifatida	2
M6	Xizmatlarni globallasuvi	2
M7	Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakli va usullari	2
M8	Xizmatlarni sifat ko'rsatkichlari va xizmat sifatini modeli	2
M9	Sifatni boshqarish	2
M10	Raqobat ustunligini yaratish	2
M11	Servis madaniyati	2
M12	Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi	2
M13	Restorantlarda mexmonlarni qabul qilishga bo'lgan talablar	2
M14	Restorantlardagi servis xizmatchilari	2
M15	Restorantlardagi servis tizimi	2
	Jami:	30
4-semestr		
M16	Restorantlardagi servis ko'rinishlari	2
M17	Restorantlarga mehmonlar ishonchi	2
M18	Barlardagi servis	2
M19	Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi	2
M20	Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati	2
M21	Xizmat soxasidagi xodimlar tiplari	2
M22	Servis korxonasini ishlab chiqarish menejmenti xususiyatlari	2
M23	Xizmatlarni pozitsiyalash va marketing	2
M24	Ish unumdorligi va servis korxonasi ishini baxolash	2
M25	Xizmatlarni sifati va qimmatini ishlab chiqish	2
M26	Xizmat ishlab chiqish tamoyillari	2
M27	Xizmat ishlab chiqish jarayoni	2
M28	Xizmat sohasidagi informatsion texnologiyalar	2

M29	Servis firmasidagi informatsion tizimlar	2
M30	Xizmatlar sohasida texnologiyalarni foydalanish soxalari	2
	Jami:	30
Umumiy hammasi:		60
Mashg'ulotlar shakli: amaliy mashg'ulot (A)		
3-semestr		
A1	Servis faoliyatini tushunchasi, ahamiyati va rivojlanish istiqbollari	2
A2	Zamonaviy jamiyatdagi servis faoliyati va xizmatlar	2
A3	Servis faoliyatini qarama-qarshiliklari	2
A4	Umumiy ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish	2
A5	Sayyohlik xizmatlari	2
A6	Xizmatlarni globallashuvi	2
A7	Iste'molchilarga aloqa zonasida xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish shakl va usullari	2
A8	Transport xizmatlari	2
A9	Mehmonxona xizmati	2
A10	Raqobat ustunligini yaratish	2
A11	Servis madaniyati	2
A12	Xizmatlar va servis faoliyatini tasnifi	2
A13	Stol servirovkasi	2
A14	Restoranlardagi servis xizmatchilari	2
A15	Restoranlardagi servis tizimi	2
	Jami:	30
4-semestr		
A16	Restoranlardagi servis ko'rinishlari	2
A17	Ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish	2
A18	Barlardagi servis	2
A19	Servis korxonasini tashkiliy tuzilmasi	2
A20	Mexnat resurslarini boshqarish mohiyati	2
A21	Banket xizmatlarini tashkil etish	2
A22	Servis korxonasini ishlab chiqarish menejmenti xususiyatlari	2
A23	Xizmatlarni pozisiyalash va marketing	2
A24	Dunyoning mashhur restoran zanjirlari	2
A25	Restoranlarda xizmat ko'rsatishning maxsus shakillari	2
A26	Mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlari	2
A27	Xizmat ishlab chiqish tamoyillari va jarayoni	2
A28	Keytering va autorsing xizmatini tashkil etish	2
A29	Servis firmasidagi informatsion texnologiyalar va tizimlar	2
A30	Xizmatlar sohasida texnologiyalarni foydalanish sohalari	2
	Jami:	30
Umumiy jami:		60

№	Mustaqil ta'lim (MT)	Ajratilgan soat
3-semestr		
MT1	Servis faoliyati tushunchalarini mohiyati	2
MT2	Servis faoliyatini mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi ahamiyati.	2

MT3	Postindustrial jamiyatdagi servis faoliyatini tahlil etishni nazariy asoslari.	4
MT4	Servis faoliyatining qarama-qarshiliklari	4
MT5	Xizmatlarni asosiy tavsiflari	4
MT6	Xizmat sifatini modeli	2
MT7	Servis extiyoj sifatida	4
MT8	Iste'molchilar tomonidan qaror qabul qilish jarayoni	2
MT9	Xizmatlarni xalqaro savdosi	4
MT10	Servis operatsiyalari va xizmatlarni taqdim etish tizimi	2
MT11	Aloqa zonasida xizmat ko'rsatuvchi personalga qo'yiladigan talablar	4
MT12	Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish shakl va usullarini tavsifi	4
MT13	Xizmatlarni sifat va xavfsizlik ko'rsatkichlari	2
MT14	Xizmat sifatini modeli	4
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	4
MT19	Xizmat sohasini strukturasi va xizmat tiplari va ko'rinishlari tasnifi	4
	JAMI:	60
	4-semestr	
MT20	Mehnat resirslarini boshqarish mohiyati	4
MT21	Restoranlardagi servis xizmatchilarini tavsifi	2
MT22	Restoranlardagi servis tizimini tavsifi	4
MT23	Restoranlardagi servis ko'rinishlarini tavsifi	4
MT24	Restoranlarga mexmonlar ishonchi	2
MT25	Barlardagi servis	4
MT26	Tashkiliy tuzilmalarni muxim turlari	4
MT27	Xorijiy mamlakatlarda servis korxonalariga xodimlarni ishga qabul qilish tartibi	4
MT28	Xizmat soxasidagi xodimlar tiplari	4
MT29	Servis korxonasi ishlab chiqarishini tarkibi	2
MT30	Servis korxonasida marketing va tezkor boshqaruvni integrasiyasi	4
MT31	Xizmat sohasidagi ish unumdorligi	4
MT32	Yangi xizmatlarni ishlab chiqish va yaratishga undovchi omillar	4
MT33	Sifat va qimmatni ishlab chiqish dastaklari	2
MT34	Xizmat ishlab chiqish tamoyillari	2
MT35	Yangi xizmatlarni ishlab chiqish jarayoni	2
MT36	Xizmat soxasidagi texnologiyalar	4
MT37	Texnologiyalar va xizmatlarni kelajagi	2
MT38	Axborot tizimlari	2
	JAMI:	60
	UMUMIY JAMI:	120

Asosiy adabiyotlar	
1.	J.S.Fayziyev, Z.Bazarov. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. Samarqand. 2019 yil. – 340 b.
2.	Sayfutdinov Sh.S., Xalimova F.N. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. – T.: «QITISODIYOT», 2019. – 161 b.
3.	Fayziev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. O'quv qo'llanma. – Samarkand, 2010. 172 bet.

4.	J.A.Romanovich, S.L.Kalachev. Servisnaya deyatelnost. Uchebnik. – Moskva, 2018 g, - 268 s.
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.	Philip Kotler, John Bowen, James Makens. Marketing for Hospitality and Tourism. 1998.
3.	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.: Sentropoligraf, 2007.

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 yorita olsa;
- fandagi mavzularni bayon qilishda ilmiylik va mantiqiylik saqlanib ilmiy xatolik va chalkashliklarga yo'l qo'yilmasa;
- fan bo'yicha mavzu materiallarining nazariy yoki amaliy ahamiyati haqida aniq tasavvurga ega bo'lsa;
- fan doirasida mustaqil erkin fikrlash qobiliyatini namoyon eta olsa;
- berilgan savollarga aniq va lo'nda javob bera olsa;
- 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;
- ftarixiy jarayonlarni sharxlay bilsa.

b) 4 baho olish uchun talabanning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:

- fanning mohiyati va mazmunini tushungan, fandagi mavzularni bayon qilishda ilmiy va mantiqiy chalkashliklarga yo'l qo'ymasa;
- 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 olsa;
- 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 talabanning 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 talabaning 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.

Agar talaba hemis tizimida baholanganda quyidagicha baholanadi:

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

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

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

Mazkur Sillabus "Servis" kafedrasining 2024 yil 28.01 dagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan ma'qullangan.

O'quv-uslubuyat bo'limi boshlig'i

Fakultet dekani

Kafedra mudiri

Tuzuvchi

I.Shodmonov

N.Xudoyberdiyev

I.Shukurov

J.Fayziyev