

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT SHARQSHUNOSLIK UNIVERSITETI



XIZMAT KO'RSATISH VA MEHMONXONA ISHI

FANINING O'QUV DASTURI

Bilim sohasi:	1000000 Xizmatlar sohasi
Ta'lism sohasi:	1010000 Xizmatlar ko'rsatish sohasi
Ta'lism yo'nalishi:	61010500 Gid hamrohligi va tarjimonlik faoliyati (sharq tillari bo'yicha)

Toshkent-2022

(BTS)

new
Glenar
yulbooth

Fan/modul kodi XKMI1404	O‘quv yili 2022-2023	Semestr 4	ECTS - Kreditlar 4
Fan/modul turi Majburiy	Ta’lim turi O‘zbek/rus		Haftadagi dars soatlari 4
1.	Fanning nomi	Auditoriya mashg‘ulotlari (soat)	Mustaqil ta’lim (soat)
	Xizmat ko‘rsatish va mehmonxona ishi	48	72
2.	I. Fanning mazmuni		
	Fanni o‘qitishdan maqsad – talabalarga turizm destinasiyalari geografiyasining asosi hamda dunyoning yirik geografik turistik makromintaqalari va turli hil yo‘nalishdagi turistik markazlar haqidagi bilimlarni berishdan iborat.		
	Fanning vazifasi – turistik va rekreatsion resurslar, turizmni rivojlantirishning tarixiy va ijtimoiy-iqtisodiy shart-sharoitlari to‘g‘risida bilimlarni shakllantirish, turistik-rekreatsion rayonlashtirishning nazariy asoslarini o‘rganish, turistik oqimlarning asosiy yo‘nalishlarini o‘rganish, turizmda daromadlar va xarajatlarni geografik taqsimlash, dunyoning eng yirik sayyoqlik hududlari va turistik markazlarining xususiyatlarini o‘rganishdan iborat.		
	II. Asosiy nazariy qism (ma’ruza mashg‘ulotlari)		
	II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:		
	1-mavzu. Xizmat ko‘rsatish faoliyatining nazariy asoslari		
	Xizmat ko‘rsarish tushunchasi mohiyati va vazifalari. Xizmar ko‘rsatish sohasining tasnifi. Xizmat ko‘rsatish sohasining milliy iqtisodiyotda tutgan o‘rni.		
	2-mavzu. Mehmondo’stlik sanoatining hozirgi holati va rivojlanishi		
	Turizm va mehmondo’stlik sanoati. Mehmondo’stlik sanoatining rivojlanish omillari. Mehmondo’stlik sanoati rivojlanishining zamonaviy tendentsiyalari. Mehmonxona sanoatidagi integratsiya jarayonlari.		
	3-mavzu. Turizm industriyası		
	Turizm industriyası tushunchasi va uning tarkibi. Turizm industriyasida ivqatlanish xizmatlari. Turizm industriyasida transport xizmatlari. Turizm industriyasida joylashtirish xizmatlari.		
	4-mavzu. Turistik xizmatlar tarkibida mehmonxona xizmatlari.		
	Mehmonxona xizmatlari tushunchasi, xususiyatlari va yo‘nalishlari. Mehmonxona mahsuloti xizmatlar majmui sifatida.		

5-mavzu. Mehmonxona tushunchasi va tasnifi.

Mehmonxonalar: tushunchasi, xususiyatlari, tasniflash tizimlari. Mehmonxonalarning qulaylik darajasiga ko'ra tasnifi. Mehmondo'stlik korxonalarining boshqa tasniflari. Mehmonxonalar tipologiyasi. Mehmonxonalarning funktional maqsadi

6-mavzu. Mehmonxonalarini davlat tomonidan tartibga solinishi.

Mehmonxona faoliyatini litsenziyalash. Mehmonxona xizmatlarini standartlashtirish. Mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash. Mehmonxona xizmatlari sifati ko'rsatkichlari

7-mavzu. Mehmonxona boshqaruvi turlari.

Mehmonxona xo'jaligidagi tarmoq boshqaruvi. Franshiza tarmoqlari. Xalqaro mehmonxonalar. Assosatsiyalar.

8-mavzu. Mehmonxona xo'jaligining asosiy xizmatlari

Bronlash xizmati. Qabul qilish va joylashtirish xizmati. Xonalarni ekspluatatsiya qilish bo'yicha xizmatlar. Xavfsizlik xizmati. Muhandislik - texnik xizmat.

9-mavzu. Mehmonxona xodimining mijozlar bilan faoliyati

Mehmonxona korxonalari xodimlarining kasbiy etikasi. Mehmonxona korxonalari mijozlari va ularning turlari. Mehmonxona xodimlari va mijozlar o'rtafigi aloqa xususiyatlari. Konfliktli vaziyatlar va ularni hal qilish.

10-mavzu. Mehmonxonalarining turfirmalar bilan aloqasi

Sayyoqlik agentliklari vakillari bilan muzokaralar olib borish xususiyatlari. Mehmonxonalar va turoperatorlar o'rtafigi o'zaro munosabatlarning xatarli shakllari. Mehmonxona korxonalarining turoperatorlar bilan ishlashning risksiz sxemalari. Sharhnomalarini hujjatlarini tayyorlash

11-mavzu. Korxonalarda mehmonlarga xizmat ko'rsatish

Ovqatlanish xizmati. Ovqatlanish korxonalarining turlari. Ovqatlanish xizmati usullari. Jarayonni tartibga solish xizmat.

12-mavzu. Mehmonxona mahsuloti tarkibida animatsiya xizmatlari

Animatsiya tushunchasi va vazifalari. Animatsiya tipologiyasi. Animatsion dasturlari amalga oshirish turlari va texnologiyalari. Kurort mehmonxonalarining animatsiyasi va dam olish faoliyati

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

Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:

1. Mehmonxona sanoatidagi integratsiya jarayonlari
2. Turizm industriyasida joylashtirish xizmatlari.
3. Mehmonxona mahsuloti xizmatlar majmui sifatida.
4. Mehmonxonalar tipologiyasi.

5. Mehmonxonalarning funksional maqsadi
6. Mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash
7. Assosatsiyalar.
8. Muhandislik - texnik xizmat.
9. Konfliktli vaziyatlar va ularni hal qilish
10. Shartnoma hujjatlarini tayyorlash
11. Ovqatlanish xizmati usullari.
12. Animatsiya tipologiyasi

Amaliy mashg'ulotlar mul'timedia qurulmalari bilan jihozlangan auditoriyada bir akadem guruhga bir o'qituvchi tomonidan o'tkazilishi lozim. Mashg'ulotlar faol va interaktiv usullar yordamida o'tilishi, mos ravishda munosib pedagogik va axborot texnologiyalar qo'llanilishi maqsadga muvofiq.

IV. Mustaqil ta'lif va mustaqil ishlar

Mustaqil ta'lif uchun tavsiya etiladigan mavzular:

1. Buyuk Britaniyada sayohat va mehmonxonalar
2. Germaniyada sayohat va mehmonxonalar
3. Frantsiyada sayohat va mehmonxonalar
4. Amerikada sayohat va mehmonxonalar
5. Gretsiyada sayohat va mehmonxonalar
6. Lotin Amerikasidagi sayohat va mehmonxonalar
7. Dunyo bo'y lab etakchi mehmonxona guruhlari
8. Yevropadagi yetakchi mehmonxona guruhlari
9. Yetakchi mehmonxona konsorsiumlari

Mustaqil o'zlashtiriladigan mavzular bo'yicha talabalar tomonidan referatlар tayyorlash va uni taqdimot qilish tavsiya etiladi.

VI. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)

3. Talaba bilishi kerak:

- Turistik destinasiyalar geografiyasining mohiyati, turizm rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillar, dunyoning asosiy makromintaqalari hamda turli xil turizm turlari va ularning geografiysi haqida ***tasavvur va bilimga ega bo'lishi;***
- Turistik destinasiyalar geografiysi tushunchalarini sharhlash, turizm rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillarni tahlil qilish, dunyoning yirik turistik makromintaqalarini sharhlash hamda ularning o'ziga xos xususiyatlarini tahlil qilish ***ko'nikmalarga ega bo'lishi;***
- dunyodagi turli xil yo'nalishdagi turistik markazlarni aniqlash va ularning rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillarni aniqlovchi ***malakalariga ega bo'lishi kerak.***

4.	<p>VII. Ta’lim texnologiyalari va metodlari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ma’ruzalar; • interfaol keys-stadilar; • seminarlar (mantiqiy fiklash, tezkor savol-javoblar); • guruhlarda ishlash; • taqdimotlarni qilish; • individual loyihalar; • jamoa bo‘lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
5.	<p>VIII. 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 haqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo‘yicha yozma ishni topshirishi lozim.</p>
6.	<p style="text-align: center;">Asosiy adabiyotlar</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. S. Hognas. The importance of the first impression of hotel customer service. Vaasa university of applied science. 2015.-48p. 5. Desere Kokt. Hospitality management. Sun Press. 2015. -197 c 6. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах. учеб. пособ. Форум. 2012.-209 с. 7. Mark Anthony Camilleri. Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product. Springer.Malta. 2018. <p style="text-align: center;">Qo‘srimcha adabiyotlar</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O‘zbekiston strategiyasi. – T.: “O‘zbekiston”, 2022. 9. Mirziyoyev Sh.M. Tandiqiy tahlil, qatiy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik – har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo‘lishi kerak. – T.: “O‘zbekiston”, 2017. 10. Mirziyoyev Sh.M. Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta’minlash – yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi.–T.: “O‘zbekiston”, 2017.- 48 b. 11. Mirziyoyev Sh.M. Buyuk kelajagimizni mard va oljanob xalqimiz bilan quramiz. – T.: “O‘zbekiston”, 2017. - 488 b. 12. А.М.Ветитнев, Я.А.Войнова. Организация санаторно-курортной деятельности.М.2014.-272 с. 13. А.Д.Чудновский, М.А.Жукова. Управление потребительскими предпочтениями.М.2014.-290 с. <p style="text-align: center;">Axborot manbaalari</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. www.gov.uz – O‘zbekiston Respublikasi hukumat portali.

	<p>12. www.uzbekistanairways.uz - O'zbekiston havo yo'llari.</p> <p>13. www.uzbekrailways.uz -O'zbekiston temir yo'llari.</p>
7.	<p>O'quv dasturi "Tashqi iqtisodiy faoliyat va turizmi" kafedrasida ishlab chiqilgan va 2022 - yil "___" _____ dagi "___" – sonli bayonnomasi bilan ma'qullangan.</p> <p>O'quv dasturi Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti Kengashining 202__ - yil "___" _____ dagi "___" -sonli bayoni bilan tasdiqlangan.</p>
8.	<p>Fan/modul uchun mas'ullar:</p> <p>Qodirova Z.A.- Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti "Tashqi iqtisodiy faoliyat va turizm" kafedrasini mudiri, PhD</p> <p>Abdullahayeva Sh.E.- Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti "Tashqi iqtisodiy faoliyat va turizm" kafedrasini o'qituvchisi</p>
9.	<p>Taqrizchilar:</p> <p>Abdullahayev R.V. - O'zXIA, "Islom iqtisodiyoti va moliyasi, ziyorat turizmi" kafedrasini professori, iqtisod fanlari doktori.</p> <p>Sharifxo'jayev Sh.A.- JIDU "Xalqaro iqtisodiyot" kafedrasini mudiri, iqtisod fanlari doktori.</p>