

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

Buxoro davlat universiteti



**«TASDIQLAYMAN»
Buxoro davlat universiteti**

O.X. Xamidov

07 2022 yil

**TEXNIKUMLARNI MUVAFFAQIYATLI TAMOMLAGAN
BITIRUVCHILAR BILAN OLIV TA‘LIM MUASSASALARIGA O‘QISHGA
KIRISH IMTIHONINI O‘TKAZISH**

DASTURI

**61010100 – Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish ta‘lim yo‘nalishi
uchun**

Buxoro-2022

Tuzuvchilar:

H.R.Hamroyev, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası professori, i.f.n.

N.S.Ibragimov, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası mudiri i.f.f., dotsent

S.S.Ro'ziyev, Turizm va mehmonxona xo'jaligi dotsenti, i.f.n.

Taqrizchilar:

B.N.Navruz-Zoda, Servis sohasi iqtisodiyoti kafedrası professori, i.f.d.

G.R.Xidirova, "Economic science" MChJ rahbari

ANNOTATSIYA

Texnikumlarni muvaffaqiyatli tamomlagan bitiruvchilarni oliy ta'lim muassasalarining bakalavriat ta'lim yo'nalishlariga suhbat asosida o'qishga qabul qilish tartibi to'g'risidagi nizomi asosida amalga oshiriladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «Professional ta'lim tizimini yanada takomillashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida» 2019 yil 6 sentyabrdagi PF-5812-son Farmoni 3-bandiga muvofiq 2022/2023 o'quv yili qabulidan boshlab texnikumlarda o'rta maxsus ta'lim dasturlarini muvaffaqiyatli tamomlagan bitiruvchilar o'z sohasiga mos bakalavriat ta'lim yo'nalishlari bo'yicha kirish imtihonlarisiz yakka tartibdagi suhbat orqali oliy ta'lim muassasalarida 2-bosqichdan o'qishini davom ettirish huquqiga ega bo'lishi belgilandi. ‘

Texnikumlarni muvaffaqiyatli tamomlagan bitiruvchilar bilan oliy ta'lim muassasalariga 61010100 – Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish ta'lim yo'nalishi uchun o'qishga kirish imtihonida suhbat o'tkazish BAHOLASH MEZONLARI

Texnikumlarni muvaffaqiyatli tamomlagan bitiruvchilar bilan suhbat o'tkazish shakli, savol bo'ladigan bo'lsa, savollar soni, savol bo'yicha eng ko'p yig'ish mumkin bo'lgan ball miqdori, yozma ishning hajmi, beriladigan vaqt, baholash mezonlari yoziladi.

Har bir savol bo'yicha baholash (a'lo, yaxshi, qoniqarli, qoniqarsiz) tartibi beriladi.

	Umumiy ball	Texnikum talabasining bilim darajasi	Baho
Suhbat uchun 4 tadan savol tuziladi va har bir savolga "0" balldan "25" ballgacha baholanadi.	20-25-ball	Talaba berilgan savoldagi 4 ta savolning har birini mohiyatini tushunishi, bilishi, tasavvurga ega bo'lishi lozim. Uni ilmiy asoslagan holda ijodiy fikrlab, mustaqil mushohada yuritib, imloviy xatosiz yoritib berishi hamda shu savollarda berilgan ma'lumotlarni taqqoslay olishi, xulosa va qarorlar chiqargan holda, amalda qo'llay bilishi kerak. Talaba 4 ta savolga ham shu mezon asosida javob bergan bo'lsa, suhbatga maksimal 100 ball (4x25 ball) qo'yiladi. Talabaning fan bo'yicha o'zlashtirish ko'rsatgichini nazorat qilishda quyidagi namunaviy mezonlar tavsiya etiladi (har bir savol uchun): 20-25 ball uchun talabaning bilim darajasi qo'yidagilarga javob berishi lozim: xulosa va qaror qabul qilish: ijodiy fikrlay olish; mustaqil mushohada yurita olish; olgan bilimlarni amalda qo'llay olish; mohiyatini tushunish; bilish, aytib berish; tasavvurga ega bo'lish.	Umumiy ball - 100 ball 90-100-ball. A'lo, (90-100 %).
	15-20 ball	Talaba berilgan savoldagi 4 ta savol to'g'risida bilim va tasavvurga ega bo'lishi lozim. Savolni mohiyatini tushungun holda mustaqil mushohada yuritib, savol mazmunini yoritib berishi kerak. Berilgan ilmiy ma'lumotlarni o'zaro taqqoshga qiynaladi, xulosalar	

		<p>yakuniga etmagan. Talaba 4 ta savolga ham shu mezon asosida javob bergan bo'lsa, suhbatga 20 ball (5x4 ball) qo'yiladi. 15-20-ball ball uchun talabani bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim;</p> <ul style="list-style-type: none"> • mustaqil mushohada yurita olish; olgan bilimlarini amalda qo'llay olish; • mohiyatini tushunish; bilish, aytib berish; tasavvurga ega bulish. 	<p>70-89-ball. yaxshi (70-89 %).</p> <p>60-69-ball. Qoniqarli, (60-69 %)</p>
	10-15 ball	<p>Talaba savoldagi 4 ta savolni mohiyatini tushunishi, tasavvurga ega bo'lishi, qisman bilishi hisobga olinadi. Ilmiy ma'lumotlar qisman yozilgan, bu ma'lumotlar asosida mustaqil fikr va xulosalar yurita olmaydi. Talaba 4 ta savolga ham shu mezon asosida javob bergan bo'lsa, suhbatga 15 ball qo'yiladi. 10-15-ball uchun talabani bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim;</p> <ul style="list-style-type: none"> • mohiyatini tushunish; bilish, aytib berish; tasavvurga ega bo'lish. 	<p>Qoniqarsiz (0-59-ball)</p>
	5-10- ball	<p>Talaba 4-ta savolning mohiyatini qisman tushunsa, ilmiy ma'lumotlarni yozishda xatoliklarga yo'l qo'ysa. Mustaqil fikr va xulosalar yoritilmagan bo'lsa, suhbatga jami 10 ball qo'yiladi.</p>	
	0-5 ball	<p>Talaba 4-ta savolni mohiyatini tushunmasa, ilmiy ma'lumotlarni bayon etishda qo'pol xatoliklarga yo'l qo'yilsa, ma'lumotlar asosida mustaqil fikr yurita olmasa, suhbatga jami 5 ball qo'yiladi.</p>	

3.01 MEHMONXONA XIZMATLARINI TASHKIL ETISH FANI DASTURINING NAZARIY QISMI

1- Mavzu. «Mehmonxona xizmatlarini tashkil etish» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari

«Mehmonxona xizmatlarini tashkil etish» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari fanining maqsadi va vazifalari. Mehmonxona xizmatining mazmuni va mohiyati. Mehmonxona xizmati muloqot shakli sifatida. Mehmonxona xizmati pedagogik jarayon sifatida.

2 - Mavzu. Zamonaviy mehmonxonalar turlari

Joylashtirish vositasi va tizimi. Mehmonxonalarni tavsiflovchi belgilar: geografik joylashuvi, xonalarning sig'imi, qavatlar soni. Lyuks mehmonxonalar, Motellar, kurort mehmonxonalari, idoraviy mehmonxonalari, Taymsher Kamping Flotel, Rotel, Botel. Dunyoning eng yirik va eng qimmat mehmonxonalari.

3-Mavzu. Mehmonxona tasnifi tizimi, uning me`morchilik va texnik yechimlari

Mehmonxonalarni tasniflash tartibi. Tasniflash jarayonidagi asosiy talablar. Yevropa tasniflash tizimlari: Fransiya milliy tasnifi. Germaniya tasnifi tizimi. O'zbekiston Respublikasi mehmonxonalarini tasniflash tizimi. Mehmonxonalar

tarmog'i va uning afzalliklari. Mehmonxonalar tarmoqlarining mohiyati, mazmuni, tuzilishi, afzalliklari. Dunyodagi eng yirik mehmonxonalar tarmog'i O'zbekistonda mehmonxonalar tarmoqlarining rivojlanish holati.

4-Mavzu. Mehmonxonalarining me'morchilik va texnik yechimlar

Mehmonxonalarini loyihalash qo'yilgan asosiy talablar. Mehmonxonalar binolarining tarkibi. Mehmonxonalar xavfsizligi tizimi. Mehmonxonalar dizayni va talablari. Mehmonxonalar dizayni, interyeri va eksteryeri tushunchalarining mohiyati va mazmuni. Mehmonxonalar dizayniga qo'yiladigan xalqaro talablar. Mehmonxonalar interyeri dizaynining tarixiy, zamonaviy va etnik uslublari. O'zbekistonda mehmonxonalar dizayni.

5-Mavzu. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar

Mehmonxonalaridagi xizmatlar tarkibi, mehmonxonalaridagi asosiy xizmatlar, bron qilish, transport xizmatlari, qabul qilish va joylashtirish xizmatlari, ovqatlanish xizmatlari, kir yuvish xizmatlari, kurort davolash va sog'lomlashtirish xizmatlari. SPA xizmatlari. Mehmonxonalarda kutib olish va joylashtirish xizmatlarini tashkil etish. Mehmonxonani qabul qilish va joylashtirish xizmatlari. Tashrif buyuruvchi mehmonlarni ro'yxatga olish va joylashtirish. Turistik guruhlarini ro'yxatga olish funksiyasi. Mehmonlar bilan hisob-kitob turlari va ularning monitoringi. Qabul qilish va joylashtirish xizmati.

Mavzu-6. Mehmonxonada nomer fondiga xizmat ko'rsatishni tashkil etish

Mehmonxonalarining mijozlar yashaydigan qismiga qo'yiladigan talablar. Xonani boshqarish xizmatining tashkiliy tamoyillari (raqam). Xonani tozalash qoidalari. Mehmonxonada mehmonlar xavfsizligi Tozalash texnologiyasi. Mehmonxonalar nomerlarida taklif etiladigan xizmatlar assortimenti.

Mavzu -7. Mehmonxonada yordamchi bo'limlari

Muhandis xizmatlari. Injenerlik xizmatining vazifasi. Xavfsizlik xizmati Xavfsizlik xizmatining tartibi. Mehmonxonadan mehmonlar xavfsizligi umumiy qoidalari. Mehmonxonada xarid xizmatlari.

Mavzu -8. Mehmonlar uchun ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish

Mehmonxonada mehmonlar uchun ovqatlanish xususiyatlari. Restoranning mehmonxonadagi joylashuvi. Bosh ofitsiantning vazifalari. Ofitsiantga qo'yiladigan talablar. Restoranda xizmat ko'rsatish turlari. Menu. Mehmon oshxonasi tarkibi Banket servisi. Room Servis – nomerda xizmat ko'rsatishni tashkil etish.

Mavzu - 9. Mehmonxonada mehmonlarga qo'yiladigan sanitariya-gigiyenik talablar

Xona fondidagi sanitariya-gigiyena talablari. Xonaga tashrif buyuruvchilar uchun sanitariya talablari. Xonani tozalash. Mehmonxona xo'jaliklarida sanitariya-gigiyena talablarining me'yoriy-huquqiy asoslari. Taom tayyorlashga qo'yiladigan sanitariya-gigiyena talablari. Mehmonxona oshxonasida qo'yilgan sanitariya-gigiyena talablari.

Mavzu -10. Mehmonxonada turistlarning bo'sh vaqtini mazmunli o'tkazish yo'llari

Ko'rgazmalar yaratish. Banketlar tashkil qilish. Turli xil animatsion dasturlarni tayyorlash. Mehmonlarni qiziqtiruvchi o'yinlar tashkil etish. Sport tadbirlari, musiqali konsertlar va tomoshalar. Hunarmandchilik ko'rgazmasi . Milliy an'analar.

Mavzu-11. Mehmonxona xizmatlarini ko'rsatishda xorijiy tajribadan foydalanish

Yovropa tajribasidan foydalanish. Amerika mehmonxonalarida xizmatlar ko'rsatish o'ziga xos xususiyatlari. Yaponiya mehmonxonalarida xizmatlar ko'rsatish o'ziga xos xususiyatlari, Malayziya mehmonxonalarida xizmatlar ko'rsatish o'ziga xos xususiyatlari, Rossiya mehmonxonalarida xizmatlar ko'rsatish o'ziga xos xususiyatlari, Arab mamlakatlari mehmonxonalarida xizmatlar ko'rsatish o'ziga xos xususiyatlari.

Mavzu-12. Mehmonxonalarda sifatli xizmat ko'rsatishni tashkil etish

Sifatning mazmuni va mohiyati. Xizmat sifati. Texnik va funksional fazilatlar. Xizmat sifati modellari. Sifatni boshqarish tizimi Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish dasturini ishlab chiqish Mehmonxona xodimlari faoliyatini tashkil etish. Mehmonxona biznesida inson resurslarining roli. Xodimlarni rag'batlantirish. Menejerga qo'yiladigan talablar.

Mavzu- 13. Mehmonxona xodimlari va mijozlar o'rtasidagi munosabatlar etikasi

Mehmonxona xodimlari va mijozlar o'rtasidagi munosabatlar. Xodimlar va mijozlar o'rtasidagi muammoli vaziyatlarni hal qilish. Mehmonxona mijozlari psixologiyasini o'rganishning ahamiyati. Mijozlarning xulq-atvori parametrlari. Menejerning xodimlar va mijozlar bilan muomala qoidalari. Turli millat vakillari o'rtasidagi muloqotning xususiyatlari. Korporativ madaniyatning ahamiyati

Mavzu -14. Huquqiy hujjatlar bilan ishlash

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini aniqlash yo'llari. Mehmonxona va sayyohlik agentliklari o'rtasidagi hujjatlar. Bronlash xonalarida hujjatlar.

Mehmonxona bo'limlarida hujjatlarni yuritish qoidalari. Mehmonxonadagi jihozlar va inventar. Foydalanish. Foydalanish xavfsizligi

Mavzu-15. Mehmonxonalarda narx siyosati. Mehmonxonalar samaradorligini oshirish yo'llari

Mehmonxonada xizmatlarini narxlashtirishning mohiyati va xususiyatlari. Mehmonxona litsenziyasi. Mehmonxona xizmatlari narxini belgilash usullari. Mehmonxona narx siyosatida jahon tajribasidan foydalanish. Mehmonxonalarning narx siyosatini takomillashtirish yo'llari. Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish yo'llari. Mehmonxona xizmatlarining iqtisodiyotga ta'sir etuvchi omillari. Mehmonxonadagi mikro va makro muhit.

FOYDALANILADIGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

- 1.Ильина, Е.Л. Экономика и управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Ильина Е.Л. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 154 с. <https://www.book.ru/book/931940>
- 2.Комарова, А.И. Английский язык: туризм и сервис : учебник / Комарова А.И., Окс И.Ю. — Москва : КноРус, 2019. — 241 с. <https://www.book.ru/book/931061>
- 3.Крутик А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. — 3-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 160 с. <https://academiamoscow.ru/reader/?id=81559#copy>
- 4.Ковальчук, А.П. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : учебное пособие / Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2020. — 172 с. <https://www.book.ru/book/935931>
- 5.Каурова, О.В. Бухгалтерский учет и экономический анализ гостиничного предприятия : учебное пособие / Каурова О.В., Малолетко А.Н., Юманова О.С. — Москва : КноРус, 2019. — 259 с. <https://www.book.ru/book/932503>
- 6.Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. <https://www.book.ru/book/931161>
- 7.Косолапов, А.Б. Практикум по организационной и управленческой деятельности в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с. <https://www.book.ru/book/931225>
- 8.Коновалова Е.Е. Разработка и практика внедрения стратегических управленческих проектных решений по развитию гостиничного и туристского бизнеса : сборник статей / Коновалова Е.Е., под ред. — Москва : Русайнс, 2019. — 524 с. <https://www.book.ru/book/935659>
- 9.Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-

- е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с.
<https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvomgostinichnogo-predpriyatiya448273>
- 10.Лазарев А.Н. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / Лазарев А.Н. под ред. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 304 с.
<https://www.book.ru/book/932298>
- 11.Любецкая, Т.Р. Организatsiя и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Любецкая Т.Р. — Москва : КноРус, 2019. — 246 с.
<https://www.book.ru/book/930526>
12. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. <https://www.book.ru/book/936360>
- 13.Никольская, Е.Ю. Стандартизatsiя и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с. <https://www.book.ru/book/929951>
- 14.Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: монография / Никольская Е.Ю. — Москва : Русайнс, 2019. — 310с.
<https://www.book.ru/book/933636>
- 15.Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие /Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. <https://www.book.ru/book/936719>
- 15.Никольская, Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А. — Москва : КноРус, 2019. — 229 с. <https://www.book.ru/book/929667>
- 16.Никольская, Е.Ю. Тенденции развития системы классификации гостиниц в России : монография / Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Гернеший В.В., Грицай М.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 227 с. <https://www.book.ru/book/933919>
- 17.Потапова И.И. Организatsiя и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатatsии номерного фонда : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 320 с. <https://academiamoscow.ru/catalogue/4831/296636/>
- 18.Петросян, Д.С. Социальная безопасность: образование и воспитание. Образовательно–воспитательная система детскоюношеского туризма и краеведения России : монография / Петросян Д.С. — Москва : Русайнс, 2020. — 301 с. <https://www.book.ru/book/934989>
- 19.Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.В.Полевая, А.Н.Третьякова. — М. :Издательский центр «Академия», 2017. — 224 <https://academiamoscow.ru/catalogue/4831/297229/>
- 20.Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатatsии номерного фонда : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. —

- М.:Издательский центр «Академия», 2017. — 320 с.
<https://academiamoscow.ru/reader/?id=296636#read>
- 21.Романюк, А.В. Управление доходами гостиничных предприятий: учебное пособие / Романюк А.В., Блинова Е.В., Гареев Р.Р. — Москва : Русайнс, 2018. — 156 с. <https://www.book.ru/book/930116>
- 22.Романюк, А.В. Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта : сборник материалов / Романюк А.В. — Москва : Русайнс, 2019. — 245 с. <https://www.book.ru/book/933868>
- 23.Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис: учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. <https://www.book.ru/book/936083>

3.03 MEHMONMONA XO‘JALIGIDA XODIMLARNI BOSHQARISH FANI DASTURINING ASOSIY NAZARIY QISMI

1. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida xodimlarni boshqarish fanining maqsad va vazifalari

Xodimni boshqarish - fan sifatida. Xodimni boshqarish fanining mohiyati, predmati va maqsadlari. Xodimni boshqarish va ishlab chiqarishning o‘zaro aloqadorligi. Boshqaruv rivojlanishining bosqichlari

2. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida xodimlar faoliyatini boshqarish xususiyatlari

Mehmonxonalar va ularning turlari. Mehmonxona xodimlari, Xususiy mehmonxonada xodim mehnatini tashkil etish va boshqarish,

3. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida kadrlarni rejalashtirish

Xodimni rejalashtirish: mohiyat, maqsad va vazifalar. Xodimni rejalashtirishning asosiy turlari va bosqichlari. Xodimni strategik rejalashtirish

4. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida xizmat martabasi va xodimlarning xizmat-kasb jihatidan ko‘tarilishini boshqarish

Xodimni tanlash va ishga yollash. Ishga jalb etish , Kasbiy yo‘naltirish. Sinov muddati, xodim martabasini xizmat-kasb jihatidan ko‘tarilishini boshqarish

5. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida xodimlar xulq atvorining ahamiyati

Mehmonxona xo‘jaligida xodimlar xulq atvor normativlari, Xodimlar xulq - atvorini boshqarish, Mehmonxona xo‘jaligida xodimlarning xulq -atvoriga qo‘yilgan talablar

6. Mavzu: Kadrlar bilan ishlash tizimidagi innovatsiyalar

Mehmonxonlardagi kadrlar bilan ishlash tizimidagi yengilliklar, texnologiyalar, yangi innovatsiyalar.

7. Mavzu: Mehmonxona xo‘jaligida xodimlarining mehnat munosabatlari etikasi

Mehmonxona mehnat munosabatlari etikasi, mehmonxonada mehnat munosabatlari etikasiga qo'yilgan talablar, xalqlar o'rtasidagi mehnat munosabatlari etikasi tafovudi

8. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida xodimlarining nutq madaniyati

Mehmonxona xo'jaligida nutq madaniyati, xodimlardagi nutq madaniyati. Xodimlarning nutq tezligi, mehmonxona xodimlarining verbal va noverbal muloqot turlari.

9. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida xodimlari faoliyatini boshqarishda nizolarni bartaraf etish

Mehmonxona xo'jaligida xodimlari faoliyatini boshqarishda nizolarni bartaraf etishda qonun ustuvorligi, O'zbekiston Respublikasida jamoa kelishuvlari va mehnat shartnomasi, Mehnat shartnomalari.

10. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida xodimlari faoliyatini baholash

Xodim faoliyatini baholashning mohiyati va uning zamonaviy uslublari. Mehmonxona rahbar va mutaxassislari ish natijalarini baholash mezonlari, Xodimni attestatsiyadan o'tkazish. Xodimni baholash tizimlari yaratilishi bosqichlari

11. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida kadrlar malakasini oshirish va qayta tayyorlashni tashkil etish

Ishchi kuchi sifatini oshirish, Xodimni rivojlantirish, Kasb malakasi oshishi bosqichlari, Kadrlar tayyorlash milliy dasturi — uzluksiz ta'limning "O'zbek modeli". Xodimning uzluksiz ta'limini tashkil etish. Masofadan turib o'qitish. Xodimni qayta tayyorlash va malakasini oshirish

12. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida xodimlari faoliyatini boshqarishda motivlashtirishning ahamiyati

Mehmonxona xodimning mehnatga qiziqishini oshirish. Ijtimoiy-psixologik faoliyat modeli. Qiziqtirish uslublari, Xodimni moddiy rag'batlantirish. Xodim mehnatiga haq to'lashni tashkil etish

FOYDALANILADIGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. David K. Hayes, Ph.D., Jack D. Ninemeier, Ph.D. Human resources management in the Hospitality Industry John Wiley & Sons. Inc., Hoboken, New Jersey. USA 2008.-506p.
2. Stephen J. Page. Tourism management. 3th edition. Burlington, MA 01803, USA. 2009. -578p.
3. Rayli M. Upravlenie personalom v gostepriimstve. Uchebnik. Per.s ang. —

M.:YuNITI., 2008.-191c.

4. Abdurahmonov.Q.X. Mehnat iqtisodiyoti (nazariya va amaliyot): Darslik. -T.: Mehnat, 2009.
5. Abdurahmonov Q.X., Imomov V.A. O‘zbekistonda mehnat potensialidan samarali foydalanish va uni boshqarish. - T.: Akademiya, 2008.
6. Abdurahmonov Q.H. va boshqalar. Personalni boshqarish: Darslik. - T.: O‘qituvchi, 2008.
7. Agamirova Ye.V. Upravlenie personalom v turizme i gostinichno- restorannom biznese. Uchebnoe posobie. - M. Dashkov i K, 2006.
8. Sharifxo‘jaev M., Abdullaev Yo. “Menejment” darslik. T.:“O‘qituvchi” 2001 y. 704 b.
9. «O‘zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta‘minlash chora- adbirlari to‘g‘risida» O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni. 2016 yil 2 dekabr, PF-4861-son.
10. «O‘zbekiston Respublikasi turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida» O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori. 2016 yil 2 dekabr, PQ-2666-son.
11. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha harakatlar strategiyasi to‘g‘risida»gi Farmoni. 7 fevral 2017 g.,№ UP-4947.
12. Boqieva I.A. Inson resurslari iqtisodiyoti: O‘quv qo‘llanma. – T.: 2004.
13. Tuxliev I.S., R.Hayitboev, B.Sh.Safarov, G.R.Tursunova “Turizm asoslari”. Darslik. T.: “Fan va texnologiya”, 2014 y.
14. Музыченко В. Мастер класс по управлению персоналом. – М.:Манагемент - ППО. 2008.
15. Tuxliev I.S., Qudratov G‘.X., Pardaev M.Q. Turizmni rejalashtirish.Darslik. – T.: Iqtisod-moliya. 2010.
16. Nazarov A.Sh. Mehnatni tashkil etish va normalash: Darslik. – T.: TDIU, 2004.

61010100 – MEHMONXONA XO‘JALIGINI TASHKIL ETISH VA BOSHQARISH YO‘NALISHI SINOVI SAVOLLARI

3.01 Mehmonmona xizmatlarini tashkil etish fani bo‘yicha:

1. Mehmonxonalar xo‘jaligini rivojlanis‘hida mexanizatsiyalashtirish va avtomatlashtirish.
2. Hozirgi zamon xalqaro mehmonxonalar zanjirini tashkil yetilishi.
3. Mehmonxonalar general rejasini tuzilishi.

4. Mehmonxonalar kompleksini inventar qurilmalari va ularning yordamchi xo'jaliklari.
5. Mehmonxonalar jamoaviy va yashash qismi texnikaviy ta'minoti, rangli yechimlar, yorug'lik nomerlari va yorug'lik jihozlari.
6. Mehmonxona muhandislik jihozlari, issiqlik, suv ta'minoti, kanalizatsiya, shamollash va havoni konditsionlash sistemasi, markaziy chang yutgichlar sistemasi, jihozlari va ularning ekspluatatsiyasi.
7. Mehmonxona energetik xo'jaligi jihozlari va ularning ekspluatatsiyasiga qo'yilgan talablar.
8. Kir yuvis'h, quritis'h, dazmollas'h jihozlari tavsifi.
9. Turkomplekslardagi xavfsizlik menejmenti, texnikaviy menejmenti.
10. Mehmonlarni qabul qilish va joylashtirishda zamonaviy vositalarning qo'llanilishi.
11. Mehmonxonalarda sanitariya-gigiena vositalarining qo'llanilishi.
12. Mehmonxona servis faoliyatida etika va etiket talablari.
13. Ovqatlanishdagi qo'llaniladigan zamonaviy formalar tavsifi.
14. Ovqatlanish korxonalarini xodimlarining majburiyatlari.
15. Turistlar taomnomasining o'ziga xos xususiyatlari.
16. Mehmonxonalarda marketing xizmatlarini takomillashtirish yo'llari Internet texnologiyalarini tatbiq etish asosida mehmonxonalarning samaradorligini oshirish
17. Mehmonxona xo'jaligida boshqaruv samaradorligini oshirish va rivojlantirish istiqbollari
18. Mehmonxonalarda xalqaro turistlar uchun ekoturizm ekskursiyalarining reklamalarini yaratish
19. Milliy turizm bozorida mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish yo'llari
20. Mehmonxona xo'jaligida xizmatlar samaradorligini aniqlash xususiyatlari
21. Mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishda kadrlarning o'rni va ahamiyati
22. Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishda marketing va menejment tamoyillaridan foydalanish
23. Mehmonxonalarda xizmatlar sifatini takomillashtirish masalalari Mehmonxona bo'limlarini tashkil yetishda xorijiy tajribaning ahamiyati
24. Mehmonxonalarda xalqaro turistlar uchun milliy me'ros reklamalarini yaratish
25. Mehmonxonaga tashrif buyuruvchi turistlarning tunash davomiyligini uzaytirish yo'llari
26. Mehmonxona xo'jaligi faoliyatida ovqatlantirish xizmatlarining o'rni
27. Mehmonxonalar nomer fondini bronlashtirishning o'ziga xos xususiyatlari
28. Jismoniy imkoniyatlari cheklangan insonlarga mehmonxona xizmatlarini ko'rsatishning o'ziga xos jihatlari
29. O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishda rekreatsion turizmning o'rni va ahamiyati
30. Mehmonxonalarda boshqaruv usullari, funksiyalari va tamoyillaridan foydalanish yo'llari
31. Xizmat ko'rsatish sohasida mehmonxona xizmatlarining o'rni va rivojlanishi

32. Mehmonxona xo'jaligida zamonaviy texnologiya yutuqlaridan foydalanishning o'rni
33. Mehmonxona xizmatlarini takomillashtirish orqali mijozlar sonini oshirish
34. Qishloq turizmini rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarini tashkil qilish
35. Buxoro shahridagi kichik mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni tashkil yetish yo'llari
36. Buxoro shahrida mehmonxona biznesini rivojlantirishda oilaviy biznesning tutgan o'rni
37. Mehmonxona kompleksida axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish yo'llari
38. Mehmonxona xo'jaligida servis faoliyatini rivojlantirish yo'llari
39. Mehmonxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish
40. Joylashtirish xizmatlarini takomillashtirishda bronlashtirish tizimlaridan samarali foydalanish
41. Mehmonxonalarda tozalash xizmati texnologiyasini takomillashtirish yo'llari
42. Kichik mehmonxonalarda boshqaruv samaradorligini oshirish yo'llari.
43. O'zbekiston Respublikasi mehmonxonalarini tasniflash tizimi.
44. Mehmonxonalar tarmog'i va uning afzalliklari.
45. Mehmonxona tarmoqlarining mohiyati, mazmuni, tuzilishi, afzalliklari.
46. Dunyodagi yeng yirik mehmonxona tarmog'i O'zbekistonda mehmonxona tarmoqlarining rivojlanish holati
47. Mehmonxonalarda kutib olish va joylashtirish xizmatlarini tashkil etish.
48. Mehmonxonani qabul qilish va joylashtirish xizmatlari. Tashrif buyuruvchi mehmonlarni ro'yxatga olish va joylashtirish. Turistik guruhlarni ro'yxatga olish funksiyasi.
49. Mehmonlar bilan hisob-kitob turlari va ularning monitoringi.
50. Qabul qilish va joylashtirish xizmati.

3.03 Mehmonxona xo'jaligida xodimlarni boshqarish fani bo'yicha:

1. G'arb davlatlarida bozor iqtisodiyoti sharoitlarida "Xodimni boshqarish" ko'proq qanday atama bilan nomlanadi? Menejment qaysi so'zdan olingan?
2. Menejment deyilganda qanday ma'nolar anglanadi? Menejment so'ziga ta'rif bering
3. Xodimni boshqarish – bu? Xodimni boshqarishning asosiy funksiyalarini o'zida aks ettiruvchi nechta tarkibiy qism mavjuddir?
4. Xodimni boshqarishning asosiy funksiyalarini o'zida aks ettiruvchi tarkibiy qismlar nimalardan iborat va ularni tushuntirib bering
5. Mehmonxonada personallar nechta qismga bo'linadi? Ularning xususiyatlarini tushuntiring
6. Mehmonxonada har bir personal guruhlari qanday ishchilardan tarkib topgan?
7. Boshqaruv xodimi ham ikki asosiy toifaga bo'linib ular qaysilardan iborat?
8. Xodimni boshqarishda qanday tamoyillarga asoslanishi kerak?
9. Mehmonxona xodimni boshqarish fanining predmeti – bu?

10. Xodimni boshqarish vazifalar ko'lamini va ular ijrosi muddatiga muvofiq necha darajada amalga oshiriladi va ularga izoh bering?
11. Xodimni boshqarish vazifalar ko'lamini va ular ijrosi muddatiga muvofiq darajalarni yozing?
12. Kadrlar siyosati nima?
13. Xodimni rivojlantirish – deganda.... ?
14. Mehnat munosabatlari qaysi omillarga bog'liq?
18. Mehmonxonada kadrlar bo'limlarining asosiy vazifasi nimalardan iborat?
19. Inson resurslarini boshqarish xizmatlari mehmonxonada pirovard natijaga erishishi uchun qanday omillar ta'sir ko'rsatadi?
20. Mehmonxonada faoliyati maqsadlari nimalardan iborat?
21. Xususiy mehmonxonada mulkdori ya'ni mehmonxonani rahbari sifatida qay tarzda boshqaradi?
22. Kimlar mehmonxonada mustaqil boshqaruv va bo'limlari rahbarlari hisoblanadi?
23. Tashkiliy tuzilma qanday boshqaruv usuli hisoblanadi?
24. Shtatlar tuzilmasida mehmonxonaning nimalari aks ettirilgan bo'ladi?
25. Menejmentda "mehnat" va "ish" tushunchalarida farqini aytib o'ring?
26. Ishga ta'rif bering?
27. Mehnatni tashkil etish tizimiga ta'sir ko'rsatadigan barcha omillarni izohlang!
28. Xodimni rejalashtirishning asosiy afzalliklarini belgilang!
29. Xodimni rejalashtirish yo'nalishi, hal qilinadigan vazifalar jihatlari va rejalash davrining davomiyligiga qarab, rejalashtirish necha turga bo'linadi va ularni izohlang?
30. Tashkiliy madaniyat quyidagilarni o'z nima?
31. Mehmonxonalar O'rta menejerlar tarkibiga kimlar kiradi?
32. Telefon orqali mojaroga qanday javob berasiz?
33. Ish yuritish o'qim-axloq qoidalari nima?
34. Xodimning standart vizitkasida nimalar ko'rsatiladi?
35. Qanday ma'muriy hujjat rahbar tomonidan alohida beriladi?
36. Tashkilot xodimlarining ish haqi fondini belgilaydigan normativ hujjat?
37. Hujjatlarni bajarilish muddatlarini nazorat qilish kimni vazifasi?
38. Mehnat yoki ijtimoiy intizomni buzgan holda qanday hujjat tuziladi?
39. Sinov muddati nima, mehmonxonalarda sinov muddati beriladimi?
40. Ish haqi to'lash usullarini belgilang?
41. Jamoa shartnomalarini ishlab chiqish va tuzishni shartli ravishda nechta bosqichga bo'ladi?
42. Mehnat shartnomasi taraflari kimlar hisoblanadi va shartnomaga qanday bandlar ko'rsatiladi?
43. Qaysi xizmat suvi, elektr energiyasi, gaz sarflanishi ustidan nazoratni ham amalga oshiradi, izohlang?
44. Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish (aeroportdan otelga yoki teskarisi), avtomobilga buyurtma berish va shu kabilar bilan kim shug'ullanadi, shu kasb tarixi haqida yozing?

45. Xodimlarni baholash metodlarini nechta asosiy guruhga birlashtirish mumkin va ular qaysilar?
46. Xodimlarni baholash metodlarini qaysi asosiy guruhlarga birlashtirish mumkin?
47. So'rovnoma ma'lumotlaridan, yozma yoki og'zaki ta'rifnomalardan, rahbar va hamkasabalarning fikr- mulohazalari va tavsiyanomalaridan, shaxsiy suhbatlar va psixologik testlardan foydalaniladi. Bu qaysi metod?
48. Xodimning amaliy ish natijalariga asosan uning xizmat vazifalarini bajarishga yaroqliligi tekshiriladi. Buning uchun xodimni muayyan lavozimda sinash usullari va texnikasidan foydalaniladi. Bu qaysi metod?
49. Qaysi metodda nomzodga muayyan vazifani hal qilish topshiriladi?
50. Ishga olinayotgan xodimga taqdim etilishi lozim bo'lgan shartnomaning shartlari va muddatlari haqidagi axborotning minimal hajmiga qaysi ma'lumotlar kiradi?

Apellyatsiya tartibi

Abituriyentlar tomonidan mutaxassislik fani imtihon natijalari bo'yicha universitet qabul komissiyasining apellyatsiyalar bilan ishlash hay'atiga natijalar e'lon qilingandan kundan boshlab 24 soat davomida murojaat qilishlari mumkin. Murojaat mazmunida faqat o'zining ballari haqida bo'lsa qabul qilinadi, boshqa abituriyentlar haqida yozilgan shikoyat arizalari qabul qilinmaydi.

