

32. Mehmonxonada boshqaruvida axborot xavfsizligini ta'minlash
33. Mehmonxonada xo'jaligida innovatsiyalarning tasnifi.
34. Mehmonxonada xo'jaligida innovatsion menejmentning ahamiyati
35. Mehmonxonada xo'jaligida rivojlangan davlatlarning ekologik menejment tizimlari.
36. Mehmonxonada xo'jaligida texnologik innovatsiyalarni tatbiq etish amaliyoti
37. Mehmonxonada xo'jaligida texnologiyalar tasnifi.
38. Mehmonxonada xo'jaligida xizmat ko'rsatish texnologiyalarining rivojlanishi.
40. Mehmonxonada xo'jaligining texnikaviy-tashkiliy xususiyati.
41. Mehmonxonada innovatsion boshqaruv tizimining xususiyatlari.
42. Mehmonxonada xizmat ko'rsatish sifatini innovatsion oshirishning iqtisodiy samaradorligi
43. Mehmonxonalar rivojlanish bosqichlari va dastlab innovatsiyalarning qanday turlari qo'llanilganini sanab o'ting
44. Mehmonxonalarda atrof-muhit muhofazasi bo'yicha tadbirlarini rejalashtirish
45. Mehmonxonalarda bronlashirish va rezervlashirish tizimlari
46. Mehmonxonalarda elektron hujjatlar bilan ishlash
47. Mehmonxonalar boshqarish tizimlari
48. Mehmonxonalar innovatsion faoliyatini tashkil etuvchi omillar
49. Mehmonxonalar Yevropada qabul qilingan birinchi rasmiy tasnifi ularni necha guruhga ajratadi va ularni o'z fikringiz bilan ta'riflab bering misollar bilan.
50. Osiyo mamlakatlarida davlatlarda globalashuv jarayonida mehmonxonada xo'jaligida qanday jarayonlar yuz berdi va qanday innovatsion jarayonlar rivojlanib shakllandi. Bosqichma-bosqich rivojlanishini tahlil qiling?
52. O'zbekiston mehmonxonalarida qanday texnologik innovatsiyalardan foydalanish mumkinligini tahlil qiling. Va unda texnologik innovatsiyalarning foydali va zararli tomonlarini tahlil qiling.
53. Ralf Xitzning mehmonxonada biznesi rivojiga qo'shgan hisssasi.
54. Statler, R. Xitz va U. Marriotdan tashqari mehmonxonada biznesiga hissa qo'shgan insonlarning mehmonxonada biznesida innovatsiyalar amaliyotidagi tajribalarini aytib o'ting.
55. Uillardan Marriotning mehmonxonada biznesi rivojiga qo'shgan hisssasi.
56. XX asrda mehmonxonada biznesidagi o'zgarishlar. Hilton mehmonxonalar tarmog'i misolida
57. XX asrdagi mehmonxonalar xizmatidagi yangiliklar. Yelford Statlarning "xodim kodeksi".
58. Yevropa davlatlarida globalashuv jarayonida mehmonxonada xo'jaligida qanday jarayonlar yuz berdi va qanday innovatsion jarayonlar rivojlanib shakllandi. Bosqichma-bosqich rivojlanishini tahlil qiling?

Kafedra mudiri:  Ibragimov N.S.

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIIY TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI

IQTISODIYOT VA TURIZM FAKULTETI

TURIZM VA MEHMONXONA XO'JALIGI KAFEDRASI



«KELISHILGAN»
Iqtisodiyot va turizm fakulteti
dekani  Sh. Yavmutov
« 2024 y. »



DASTURI

5610200 – MEHMONXONA XO'JALIGINI TASHKIL ETISH VA BOSHQARISH

yo'nalishi uchun, 2024 yil

BUXORO - 2024

Dastur Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrasida muhokama qilingan va tavsiya etilgan (2024 «__» __dagi - raqamli bayonnoma)

Dastur Buxoro davlat universitetining ilmiy kengashida ko'rib chiqilgan va tasdiqlangan (2024 «__» __dagi - son majlis bayoni)

Kafedra mudiri

Ibragimov N.S.

Tuzuvchi	Ibragimov N.S. – "Turizm va mehmonxona xo'jaligi" kafedrasini mudiri, i.f.d.
	H.R.Hamroev – "Turizm va mehmonxona xo'jaligi" kafedrasini professori, i.f.n.
	Sh.Alimova – "Turizm va mehmonxona xo'jaligi" kafedrasini o'qituvchisi

Taqrizchilar:	B.N.Navruz-Zoda – Servis sohasi iqtisodiyoti kafedrasini professori, i.f.d.
	Sh.Hayitov – Buxoro muhandislik-texnologiya instituti Management kafedrasini mudiri, i.f.n., dotsent

Imtihon dasturi Buxoro davlat universiteti Kengashida ko'rib chiqilgan va tasdiqlangan.

2024 yil «__» __dagi - sonli bayonnoma.

ANNOTATSIYA

5610200 - Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish ta'lim yo'nalishi bo'yicha bakalavrlar tayyorlovchi oliy ta'limning o'quv reja va fan dasturi asosida amalga oshiriladi. Fan dasturlarining nazariy va amaliy mashg'ulotlarini to'liq o'zlashtirgan, yakuniy davlat attestatsiyasidan muvaffaqiyatli o'tgan shaxsga «bakalavr» malaka(daraja)si hamda oliy ma'lumot to'g'risidagi davlat namunasidagi rasmiy hujjat(lar) beriladi. Bakalavr yakuniy davlat attestatsiyasi o'quv rejadagi ixtisoslik fanlari asosida topshirishi nazarda tutilgan.

5610200 –Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish yo'nalishi bitiruvchilari uchun ixtisoslik fanlaridan Yakuniy davlat attestatsiyasi sinovi yozma ishlarini

BAHOLASH MEZONLARI

YaDA o'tkazish shakli, yozma ish 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	Bakalvr talabasi bilm darajasi	Baho
Yozma ish Yozma ish uchun 4 tadan savol tuziladi va har bir savolga "0" baldan "25" balgacha baholanadi	Talaba berilgan yozma ishda 4 ta savolning har birini mohiyatini tushunishi, bilishi, tasavvurga ega bo'lishi lozim. Uni ilmiy asoslangan holda ijodiy fikrlab, mustaqil mushohada yuritib, imloviy xatosiz yoritib berishi hamda shu sovollarida berilgan ma'lumotlarni taqoslay olishi, xulosa va qarorlar chiqargan holda, amalda qo'llay bilishi kerak. Talaba 4 ta savolga ham shu mezon asosida javob bergan bo'lsa, yozma ishga maksimal 100 ball (4x25 ball) qo'yiladi. Talabani fan bo'yicha o'zlashtirish ko'rsatkichini nazorat qilishda quyidagi namunaviy mezonlar tavsiya etiladi (har bir savol uchun): 20-25 ball uchun talabani bilim darajasi qo'yidagilarga javob berishi lozim: xulosa va qaror qabul qilish; ijodiy fikrlay olish; mustaqil mushohada yuritib 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 yozma ishdagi 4 ta savol to'g'risida bilim va tasavvurga ega bo'lishi lozim. Savolning mohiyatini tushungan holda mustaqil mushohada yuritib, savol mazmunini yoritib berishi kerak. Berilgan ilmiy ma'lumotlarni o'zaro taqqoshga qiyinaladi, xulosalar yakumiga yetmagan. Talaba 4 ta savolga ham shu mezon asosida javob bergan bo'lsa, yozma ishga 20 ball (5x4 ball) qo'yiladi. 15-20-ball ball uchun talabning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim; <ul style="list-style-type: none"> • mustaqil mushohada yurita olish; olgan bilimlarini amalda qo'llay olish; • mohiyatini tushunish; bilish, aytib berish; tasavvurga ega bo'lish. 	70-89 ball. yaxshi (70-89 %).
10-15 ball	Talaba yozma ishdagi 4 ta savolning 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, yozma ishga 15 ball qo'yiladi. 10-15 ball uchun talabning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim; <ul style="list-style-type: none"> • mohiyatini tushunish; bilish, aytib berish; tasavvurga ega bo'lish. 	60-69 ball. Qoniqarli, (60-69 %)
5-10 ball	Talaba 4ta savolning mohiyatini qisman tushunsa, ilmiy ma'lumotlarni yozishda xatoliklarga yo'l qo'ysa. Mustaqil fikr va xulosalar yoritilmagan bo'lsa, yozma ishga jami 10 ball qo'yiladi.	Qoniqarsiz (0-59-ball)
0-5 ball	Talaba 4ta savolni mohiyatini tushumasa, ilmiy ma'lumotlarni bayon etishda qo'pol xatoliklarga yo'l qo'yilsa, ma'lumotlar asosida mustaqil fikr yurita olmasa, yozma ishga jami 5 ball qo'yiladi.	

3.01 MEHMONXONA XIZMATLARINI TASHKIL ETISH VA BOSHQARISH FANI DASTURINING ASOSIY 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. Mehmonxona tarmoqlarining mohiyati, mazmuni, tuzilishi, afzalliklari. Dunyodagi eng yirik mehmonxona tarmog'i O'zbekistonda mehmonxona tarmoqlarining rivojlanish holati.

4-Mavzu. Mehmonxonalarining me'morchilik va texnik yechimlar

Mehmonxonalarni loyihalash qo'yilgan asosiy talablar. Mehmonxona binolarining tarkibi. Mehmonxona xavfsizligi tizimi. Mehmonxona dizayni va talablari. Mehmonxona dizayni, interyeri va eksteryeri tushunchalarining mohiyati va mazmuni. Mehmonxona dizayniga qo'yiladigan xalqaro talablar. Mehmonxona interyeri dizaynining tarixiy, zamonaviy va etnik uslublari. O'zbekistonda mehmonxona 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 guruhlarni 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. Mehmonxona 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. Menyu. 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 fazilatlilar. 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 vaziyatlarini hal qilish. Mehmonxona mijozlari psixologiyasini o'rganishning ahamiyati. Mijozlarning xulq-atvori parametrlari. Menejerning xodimlar va mijozlar bilan muomala qoidalari. Turli millat vakillari o'rtasidagi mulqotning 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'lmlarida hujjatlarini 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. Mehmonxonalarining 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#сору>
- 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 организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : 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/uravlenie-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. Любещкая, Т.Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Любещкая 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., Тихенко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. <https://www.book.ru/book/936360>
13. Никольская, Е.Ю. Стандартизация 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. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации 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 эксплуатации 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 МЕHМОНМОНА ХО‘ЖАЛИГА ХОДИМЛАРИ БОШҚАРИШ ФАНИ ДАСТУРИНИНГ АСОСИЙ НАЗАРИЙ ҚИСМИ

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 tafovuadi

8. Mavzu: Mehmonxona xo'jaligida xodimlarining nutq madaniyati

Mehmonxona xo'jaligida nutq madaniyati, xodimlardagi nutq madaniyati. Xodimlarning nutq tezligi, mehmonxona xodimlarining verbal va nonverbal 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 motivlashingning ahamiyati

Mehmonxona xodimining 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.

innovatsiyalar. Dj.Uillard Mariottning mehmonxona biznesida innovatsiyalar. R. Krokning innovatsiyalar amaliyotidagi tajribasi.

6-mavzu. Mehmonxona biznesida texnologik innovatsiyalar

Texnologik innovatsiyalarning mohiyati. Mehmonxona xo'jaligida texnologiyalar tasnifi. Mehmonxona xo'jaligida texnologik innovatsiyalarni tatbiq etish amaliyoti.

7-mavzu. Mehmonxona xo'jaligida axborot texnologiyalarni tatbiq etishning zamonaviy yo'nalishlari

Mehmonxonalarda innovatsion axborot texnologiyalari. Mehmonxonalarda virtual axborotlar tizimi. Innovatsion mahsulotlarni tarqatishning zamonaviy usullari. Mehmonxona biznesida elektron tijorat. Mehmonxonalarda innovatsion bronlashtirish va rezervlashtirish tizimlari.

8-mavzu. Mehmonxona xo'jaligida geoaxborot tizimlari

Geoaxborot tizimining tarkibiy qismlari. Mehmonxona xo'jaligida ma'lumotlar bazasini shakllantirish. Mehmonxona xo'jaligida ma'lumotlar bazasini shakllantirishning dasturiy ta'minoti.

9-mavzu. Mehmonxonalarda elektron boshqaruv tizimlari.

Mehmonxonalarni boshqarish tizimlari (HMS – Hotel Management Systems). Mehmonxonalarni boshqarish tizimlari bo'yicha xorijiy tajriba. Mehmonxonalarda innovatsion xavfsizlik tizimlari.

10-mavzu. Mehmonxona xo'jaligida ekologik muhitni saqlashga qaratilgan texnologik innovatsiyalar

Mehmonxonalarda energiya tejashning innovatsion texnologiyalari. Ekologik mehmonxona konsepsiyasining elementlari. Suite Haptik konsepsiyasining asosiy elementlari.

11 - mavzu. Innovatsion faoliyatning davlat tomonidan tartibga solinishi

Milliy innovatsion tizim innovatsion tadbirkorlikni rivojlantirishning muhim asosi sifatida. Innovatsion faoliyatni davlat tomonidan qo'llab quvvatlash va rag'batlantirish. O'zbekiston Respublikasida innovatsion jarayonlarning davlat tomonidan tartibga solish tizimining xususiyatlari. Innovatsion infratuzilma va uning elementlari. Innovatsion tadbirkorlikning kompleks ta'minoti.

12 - mavzu. Mehmonxonada innovatsion faoliyatni boshqarish

Mehmonxonada innovatsion faoliyatni tashkil etish. Yangiliklarni yaratish va ularni tatbiq etish. Innovatsion echimlarning raqobatbardoshlik darajasini baholash.

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. Tuxliyev 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.:Манагемнт - ПИО. 2008.

15. Tuxliyev 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.

3.04 MEHMONXONA XO'JALIGIDA INNOVATSIYA FANI DASTURINING ASOSIY NAZARIY QISMI

1 - mavzu. «Mehmonxona xo'jaligida innovatsiyalar» fanining maqsad va vazifalari

Innovatsiya tushunchasining mohiyati va mazmuni. Innovatsiyalarning ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotdagi o'rni. Innovatsion jarayonlar tadqiqotlari evolyusiyasi. Fanning maqsad va vazifalari.

2 - mavzu. Innovatsiyalar tasnifi

Innovatsiya turlari. Innovatsiyalarning hayotiylik sikli va funksiyalari. Mehmonxona xo'jaligida innovatsiyalarning tasnifi.

3 - mavzu. Innovatsion jarayonlarning iqtisodiy mohiyati.

Innovatsion jarayonlarning mohiyati. Innovatsion muhit. Innovatsion faoliyat. Innovatsion tadbirkorlikning tashkiliy shakllari. Mehmonxona xo'jaligida innovatsion yondoshuvlarni tatbiq etish xususiyatlari.

4-mavzu. Globalashuv sharoitida mehmonxona xo'jaligi innovatsion jarayonlarining rivojlanishi

Globalashuv sharoitida mehmonxona xo'jaligi rivojlanishi tendensiyalari. Mehmonxona xo'jaligida innovatsion jarayonlarning rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillar. Butunjahon turizm tashkilotining innovatsiyalarni tarqatish va rag'batlantirishdagi o'rni.

5-mavzu. Mehmonxona biznesida innovatsion jarayonlarning rivojlanishi tarixi

E.Statlerning “xodim kodeksi”. R.Xitsning mehmonxona biznesida

13 - mavzu. Mehmonxona xo'jaligida innovatsion faoliyatni rejalashtirish
Innovatsion loyihaning mohiyati va tuzilmasi. Innovatsion loyihalari va innovatsion rejalashtirish. Innovatsion faoliyatni amalga oshirish strategiyalarining mazmuni va tavsifi. Innovatsion faoliyatda xavf-xatar.

14 - mavzu. Mehmonxona xo'jaligida innovatsion faoliyatni moliyalashtirish

Innovatsion faoliyat moliyaviy ta'minotining asosiy shakllari. Innovatsion faoliyatda investitsion resurslarning ichki manbalari. Innovatsion faoliyatda investitsion resurslarning tashqi manbalari.

15 - mavzu. Mehmonxona xo'jaligida innovatsion faoliyat samaradorligini baholash

Innovatsiyalar samaradorligini baholashning metodologik jihatlarini. Innovatsiyalar samaradorligini baholash ko'rsatkichlari tizimi. Innovatsion loyixalar samaradorligi ko'rsatkichlari va ularni baholash metodikasi.

16 - mavzu. Innovatsion faoliyatda intellektual mulk

Mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishda inson omili. Intellektual mahsulot. Intellektual mulk ob'ektlari. Intellektual mulki ximoya qilish muhofaza etish.

**I. ASOSIY VA QO'SHIMCHA O'QUV ADABIYOTLAR
HAMDA AXBOROT MANBALARI**

Asosiy adabiyotlar:

1. Новиков В.С. Инновации в туризме. М.: ИС. "Академия". 2007. - 208 с.
2. Голубев А.А. Экономика и управление инновационной деятельностью: Учебное пособие. — СПб : СПбГУ ИТМО, 2012. — 119 с.
3. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / Под ред. д.э.н., проф. А.В.Барышевой. — 3-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. — 384 с.
4. Экономика инноваций: Учебное пособие. — М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2016.
5. Дмитриева Л.Н., Калинин Г.В., Силвестрова Т.Д. Инновации в сфере услуг: практическое пособие. — Чебоксары: ЧКИ РУК, 2010. — 69 с.
6. Renu Agarwal, Willem Selen, Göran Roos, Roy Green Editors. The Handbook of Service Innovation. Springer-Verlag London 2015.
7. Mike Peters, Birgit Pikkemaat Editors. Innovation in Hospitality and Tourism. Routledge , Taylor& Francis Group, New York and London. Co-published as Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism , Volume 6, Numbers ¾ 2005.

Qo'shimcha adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7. fevraldagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF-4947-sonli Farmoni. O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2017 y., 6-son, 70-modda;
2. O'zbekiston respublikasi Prezidentining 2017 yil 16 avgustdagi "2018-2019 yillarda turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha birinchi navbatdagi chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3217-sonli Qarori, "O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami", 2017 yil 21 avgust, 33-son, 845- modda;
3. Чудновский А.Д. "Туризм и гостиничное хозяйство" М.: ЮРКИНГА. 2005 й. 448 с.
4. Тухлиев И.С., Хайитбоев Р., Сафаров Б.Сх., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик. Т.: Фан ва технология, 2014. — 332 б.
5. Маматкулов Х.М. "Мехмонхона ва туристик комплексларда хизматларни тасхил етиш". Оькув коьллама. -С.: СамЙСИ, 2012. 339 б.
6. Меддик С., Инграм Х. «Гостиничный бизнес». Издательство ЮНИТИ- ДАНА, 2005 г. 224 с.

5610200 –Mehmonxona xo'jaligini tas'hkil etis'h va boshqarish yo'nalishi bitiruvchilari uchun ixtisoslik fanlaridan

Yakuniy davlat attestatsiyasi sinovi savollari

3.01 Mehmonxona 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. O'vqatlanish korxonalarini xodimlarining majburiyatlarini.
15. Turistlar taomnomasining o'ziga xos xususiyatlarini.
16. Mehmonxonalarda marketing xizmatlarini takomillashtirish yo'llari Internet texnologiyalarini tatbiq etish asosida mehmonxonalarining samaradorligini oshirish
17. Mehmonxonada xo'jaligida boshqaruv samaradorligini oshirish va rivojlantirish istiqbollari
18. Mehmonxonalarda xalqaro turistlar uchun ekoturizm ekskursiyalarining reklamalarini yaratish
19. Milliy turizm bozorida mehmonxonada xizmatlarini rivojlantirish yo'llari
20. Mehmonxonada xo'jaligida xizmatlar samaradorligini aniqlash xususiyatlarini
21. Mehmonxonada xo'jaligini rivojlantirishda kadrlarning o'rni va ahamiyati
22. Mehmonxonada xizmatlarini sifatini oshirishda marketing va menejment tamoyillaridan foydalanish
23. Mehmonxonalarda xizmatlar sifatini takomillashtirish masalalari
24. Mehmonxonada bo'limlarini tashkil yetishda xorijiy tajribaning ahamiyati
25. Mehmonxonalarda xalqaro turistlar uchun milliy me'ros reklamalarini yaratish
26. Mehmonxonaga tashrif buyuruvchi turistlarning tunash davomiyligini uzaytirish yo'llari
27. Mehmonxonada xo'jaligi faoliyatida o'vqatlanirish xizmatlarining o'rni
28. Mehmonxonalar nomer fondini bronlashirishning o'ziga xos xususiyatlarini
29. Jismoniy imkoniyatlari cheklangan insonlarga mehmonxonada xizmatlarini ko'rsatishning o'ziga xos jihatlari
30. O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishda rekreatsion turizmning o'rni va ahamiyati
31. Mehmonxonalarda boshqaruv usullari, funksiyalari va tamoyillaridan foydalanish yo'llari
32. Xizmat ko'rsatish sohasida mehmonxonada xizmatlarining o'rni va rivojlanishi
33. Mehmonxonada xo'jaligida zamonaviy texnologiya yutuqlaridan foydalanishning o'rni
34. Mehmonxonada xizmatlarini takomillashtirish orqali mijozlar sonini oshirish
35. Qishloq turizmni rivojlantirishda mehmonxonada xizmatlarini tashkil qilish
36. Buxoro shahridagi kichik mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni tashkil etish yo'llari
37. Buxoro shahrida mehmonxonada biznesini rivojlantirishda oilaviy biznesning tuzilishi
38. Mehmonxonada kompleksida axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish yo'llari
39. Mehmonxonada xo'jaligida servis faoliyatini rivojlantirish yo'llari
40. Mehmonxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish
41. Joylashtirish xizmatlarini takomillashtirishda bronlashirish tizimlaridan samarali foydalanish
42. Mehmonxonalarda tozalash xizmati texnologiyasini takomillashtirish yo'llari
43. Kichik mehmonxonalarda boshqaruv samaradorligini oshirish yo'llari.

43. O'zbekiston Respublikasi mehmonxonalarini tasniflash tizimi.
44. Mehmonxonalar tarmog'i va uning afzalliklari.
45. Mehmonxonada tarmoqlarining mohiyati, mazmuni, tuzilishi, afzalliklari.
46. Dunyodagi yeng yirik mehmonxonada tarmog'i O'zbekistonda mehmonxonada 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 Mehmonxonada 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 ang'lanadi? 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 tushuntirib bering
6. Mehmonxonada har bir personal guruhlarini qanday ishchilardan tarkib topgan?
7. Boshqaruv xodimi ham ikki asosiy toifaga bo'linib ular qaysilardan iborat?
8. Xodimni boshqarishda qanday tamoyillarga asoslanishi kerak?
9. Mehmonxonada xodimni boshqarishning 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 necha 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 boshqarma va bo'limlari rahbarlari hisoblanadi?