

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«КЕЛИШИЛГАН»
Ўзбекистон Республикаси
Олий ва ўрта махсус таълим
вазири А.Ҳ.Тошқулов

«ТАСДИҚЛАЙМАН»
Самарқанд иқтисодиёт ва
сервис институти ректори
М.Э.Пўлатов

« _____ » _____ 2021 й.

« _____ » _____ 2021 й.

5А610201 - “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш»
мутахассислиги бўйича махсус фанлардан магистратурага кириш синовлари

ДАСТУРИ
ВА
БАҲОЛАШ МЕЗОНИ

САМАРҚАНД – 2021 й.

ТУЗУВЧИЛАР: Д.З.Норкулова - СамИСИ, «Туризм» кафедраси мудири, доцент, и.ф.ф.д. (PhD)

ТАҚРИЗЧИЛАР: Ф.Ф.Зоҳидов – “Dinara tour service” турфирмаси директори
А.Н.Абиев – СамИСИ, таълим сифатини назорат қилиш бўлими бошлиғи, и.ф.ф.д. (PhD)

Дастур Олий Таълимнинг “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” таълим йўналишида ўтилган фанлар, шу жумладан, “Меҳмонхона хўжалигида ходимларни бошқариш”, “Меҳмонхоналарда касбий этика”, “Меҳмонхона интерьерлари ва ландшафти”, “Экскурсия хизматларини ташкил қилиш” ва “Туризм ва меҳмонхона хизматлари иқтисодиёти” фанлар мажмуасини ўзида акс эттирган.

Мазкур дастур 5А610201 - “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш» мутахассислиги бўйича махсус фанлардан магистратурага кириш синовларини топширувчиларга мўлжалланган.

Мазкур дастур Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти “Туризм” кафедраси мажлисида муҳокама қилинган ҳамда тавсия этилган (2021 йил 22-июнь 11-сонли мажлис баёни)

Мазкур дастур Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Ўқув-услубий Кенгашида муҳокама қилинган ва фойдаланишга тавсия этилган (2021 йил _____, _____ сонли баёни).

КИРИШ

Хозирги пайтда туризм ва хизмат кўрсатиш соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш масаласи давлат сиёсатининг асосий йўналишлари қаторига киритилган. Шу туфайли Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қабул қилган фармонида “...туризм тармоғи учун, айниқса менежмент ва маркетинг соҳасида малакали кадрларни сифатли тайёрлаш тизимини тубдан такомиллаштириш, гидлар (экскурсия етакчилари) тайёрлаш, туризм фаолияти субъектлари ходимларини мунтазам равишда қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш...” масаласи ўрта муддатли истиқболда туризм соҳасидаги давлат сиёсатининг мақсадли вазифалари ва устувор йўналишлари этиб белгиланди. Республикамизда туризм соҳасининг ривожланиши ўз навбатида меҳмонхоналарнинг шиддат билан такомиллаштирилишига асос яратади. Туризмнинг, шу жумладан, туризм индустриясини ривожланиши учун барча зарур ташкилий-ҳуқуқий механизм вужудга келтирилди ва бир қатор меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилинди. Аввало, меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш - меҳмонларга нисбатан дўстона муносабат билан ажралиб турадиган меҳмондўстлик тамойилларига асосланган хизмат кўрсатиш шаклларида иборат тадбиркорлик шакли соҳасидир. Демак, меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш меҳмонларни қабул қилиш ва уларга хизмат ўрсатиш билан боғлиқ бўлган хизматлар бозорида ихтисослашувчи турли шаклдаги тадбиркорлик ҳисобланади. Мамлакатимизни яқин беш йилда жадал ривожлантиришга қаратилган махсус давлат дастурларида белгиланган устувор вазифаларни бажаришда замонавий талабларга жавоб бера оладиган мутахассисларни тайёрлаш ўта муҳимдир. Дарҳақиқат мамлакатни модернизациялаш босқичида туризм ва меҳмондўстлик индустрияси соҳасидаги ечимини кутиб турган масалалар қаторида, туризм индустрияси меҳнат бозорида ишловчи ходимларга қўйиладиган малакавий талабларга жавоб бера оладиган кадрларни тайёрлаш долзарб масала бўлиб турибди.

«Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш» мутахассислиги бўйича магистратурага кирувчилардан меҳмонхона хўжалигининг назарий, амалий, ташкилий ва бошқа жиҳатлари бўйича чуқур билимга эга бўлишлари, профессионал хизматларни кўрсата билишлари, туристик хизматлар бозорини тадқиқ этиш ва уни таҳлил қила олишлари, улар бўйича амалий кўникмаларга эга бўлиш, шунингдек меҳмонхона хўжалигининг назарий, методологик ва ташкилий муаммолари бўйича ўз фикр мулоҳазаларини баён эта билишлари талаб этилади.

Дастурнинг мақсад ва вазифалари

Мутахассислик бўйича магистратурага ўқишга кирувчилар учун мўлжалланган синов дастурининг асосий мақсади ва вазифаси меҳмонхона, туризм, овқатланиш хизматларини кўрсатиш соҳасини ривожланиши ва фаолият юритишининг назарий, амалий жиҳатлари билан боғлиқ тизимларга тааллуқли мавзулар ва саволларни баён қилишдан иборат. Шунингдек дастур саволларга берилган жавобларнинг баҳолаш мезонларини ҳам белгилаб беради.

Махсус фанлар бўйича магистратурага ўқишга кирувчи бакалаврларнинг билимига, тайёргарлигига ва куникмаларига қўйиладиган талаблар

Махсус фанлар доирасида тузилган синов дастурида меҳмонхона, туризм, овқатланиш хизматларини кўрсатиш соҳасининг моҳияти, функциялари, бозор иқтисодиёти шароитидаги роли ва ўрни, уларнинг барқарорлигини таъминлаш масалалари каби саволлар назарий ҳамда амалий жиҳатдан кўриб чиқилади, шундан келиб чиққан ҳолда 5А610201 - “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш» мутахассислиги бўйича магистратурага кирувчи:

- махсус фанларни ўрганиш даврида ҳар бир мавзу бўйича таянч ибораларига ҳам жавоб бериб, тегишли масалани еча олиши;

- махсус фанларни ўзлаштириш натижасида меҳмонхона хўжалиги, туризм, овқатланиш корхоналари ва бошқа туристик хизматларни кўрсатувчилар ўртасидаги муносабатларида бўладиган ўзгаришларни билиши;

- мутахассисликка оид илмий ва илмий-техник ахборот билан мустақил ишлаш, тизимли мустақил таҳлил қилиш, хулоса чиқариш бўйича билимга эга бўлиши лозим.

Махсус фанлардан синов мавзуларини бошқа умумқасбий фанлар билан алоқаси

Махсус фанларни ўрганиш давомида бакалавр уни бошқа умумқасбий фанлар билан узвий боғлиқлигини тушунган ҳолда микро ва макро иқтисодий даражада, шунингдек туризм ва меҳмонхона хўжалиги иқтисодиёти, маркетинг ва менежмент, ахборот технологияларидан фойдаланиш ва бошқа муносабатларининг ролини ва ўрнини кўрсатиб бераоладиган даражада билишлари лозим.

Махсус фанларни ўрганиш магистратурага синов топшириб кириш учун тайёргарлик кўришда асос бўлиб ҳисобланади. Шу боис, махсус фанлардан тузилган синов саволларига жавоб беришда куйидаги фанлар билан, яъни, “Туризм: назария ва амалиёт”, “Ресторан бизнеси”, “Меҳмонхона хўжалигида

маркетинг маркетинги”, “Худудий туристик ресурслар” ва бошқа фанлар билан узвий боғлиқлигини эътироф этиш муҳимдир.

Махсус фанлардан синов дастури

“МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИДА ХОДИМЛАРНИ БОШҚАРИШ” фани бўйича:

Меҳмонхоналарда ходимлар фаолиятини бошқариш хусусиятлари

Бошқарув назарияси тушунчаси ва моҳияти. “Ходимлар”, “кадрлар”, “меҳнат ресурслари” каби бошқарув объектлари. Корхона ва ташкилот ходимлари анъанавий уч тоифага бўлиниши: раҳбарлар, мутахассислар ва ижрочилар. Ходимларни бошқариш тизимлари. Ҳозирги замон корхоналарида ходимларни бошқариш вазифалари. Меҳмонхоналарда ва бошқа туризм корхоналарида мутахассисларга бўлган талаб таҳлили. Хизматлар рақобатбардошлиги кўрсаткичларига ходимларнинг таъсири. Хизматлар сифатини оширишда ходимларнинг ўрнини таҳлил қилиш. Меҳмонхоналарда меҳнат самарадорлигини ошириш.

Меҳмонхоналарда кадрларни режалаштириш

Кадрларни режалаштириш моҳияти, мақсад ва вазифалари. Кадрлар билан ишлашнинг тезкор режаси. Меҳмонхоналарда ходимлар таркибини шакллантириш манбалари. Меҳмонхоналарда номзодларнинг зарурий билим, малакаси ва кўникмасига қўйилган талаблар. Меҳмонхона ва бошқа туризм корхоналари учун кадрларни оптимал танлаш. Меҳмонхоналарда мартаба тушунчаси. Меҳмонхона ичидаги мартаба йўналишлари: вертикал йўналиш, горизонтал йўналиш, марказга интилувчан йўналиш. Мартабани режалаштириш ва амалга оширишнинг асосий вазифаси. Япониядаги умрбод ёллаш тизимининг ўзига хослиги. Хизмат мартабасини бошқариш. Мартабанинг мақсади. Хизмат-касб жиҳатидан кўтарилиш тизими. Кадрлар захираси билан ишлаш.

Меҳмонхоналарда ходимлар хулқ атворининг аҳамияти

Шахс хулқ-атвори назарияси. Шахсни ва унинг хулқ-атворини тавсифлаб берадиган асосий омиллар. Экстраверсия. Интроверсия. Темперамент. Жамоани тавсифлаш. Жамоанинг шаклланиш босқичлари. Шахснинг гуруҳлардаги хулқ-атвори. Гуруҳнинг умумий мақсадлари. Гуруҳнинг самарадорлиги ва уни бошқарувчи омиллар. Менежерлик гуруҳини ташкил этиш тамойиллари. Ходим меҳнат фаолиятининг асослаб берилиши. Меҳнатга ҳақ тўлаш.

Кадрлар билан ишлаш тизимидаги инновациялар

Кадрлар билан ишлаш тизимидаги инновацияларнинг мазмуни ва моҳияти. Кадрларнинг ва кадрлар тизимининг ривожланиши. Кадрларга оид инновацияларни таснифлаш. Ўзбекистон Республикасининг “Кадрларни тайёрлаш миллий дастури”. Инновацион-кадрлар менежменти тушунчаси ва унинг асосий мақсадлари. Инновацион-кадрлар менежментининг вазифалари. Кадрлар ишида янгиликларни таъминлаш. Кадрларга доир янгиликларни жорий этиш. Кадрларга оид янгиликларни жорий қилишда рағбатлантиришнинг шакллари.

Меҳмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикаси

Этикет ва бизнес-этикет тушунчаларининг моҳияти. Этикет қоидалари ва уларнинг хизматлар соҳаси раҳбар ва ходимлари учун аҳамияти. Хизматлар соҳаси ходимлари имижиди. Ижобий таассурот қолдириш йўллари. Ходимлар имижига салбий таъсир қилувчи омиллар. Этикетда урф-одат қоидаларидан самарали фойдаланиш. Меҳмонхоналарда ўзаро муносабатларда инсоний фазилатлар: табассум, хуш муомалалик, сабр-тоқатлилик, камтарлик ва бошқа инсоний фазилатларнинг раҳбар ва ходимлар учун аҳамияти. Меҳмонхона ходимлари ташқи кўриниши, кийимлари ва уларнинг ходимлар имижини шакллантиришдаги аҳамияти. Ходимлар иш кийимларини танлаш. Меҳмонхоналарда саломлашиш қоидалари. Таништириш ва танишиш этикети қоидалари. Меҳмонхона раҳбари, унинг ходимларни қабул қилиш этикети.

Меҳмонхона ходимларининг нутқ маданияти

Маданий нутқнинг асосий коммуникатив сифатлари: тўғрилиқ, аниқлик, мантиқийлик, софлик, бойлик, жўялилик, ифодалилик. Меҳмонхона раҳбарларининг ҳамкорлар билан суҳбат ўтказишга қўйиладиган талаблар. Ҳамкорлар билан ўтказиладиган суҳбатга тайёрланиш: уни режалаштириш ва столларни суҳбатга тайёрлаш. Суҳбатга келиш ва яхши таассурот қолдириш йўллари. Мулоқот ўтказиш шакли. Имо-ишоралар мазмуни. Хизмат юзасидан хатлар ёзиш ва электрон воситалар орқали алоқа қилиш. Хизмат юзасидан ёзиладиган расмий хатларга қўйиладиган талаблар. Телефонда гаплашишнинг ўзига хос қоидалари.

Меҳмонхона ходимлари фаолиятини бошқаришда низоларни бартараф этиш

Меҳмонхоналарда низо ва унинг келиб чиқиш сабаблари. Шахслар ўртасидаги низо. Шахс билан гуруҳ ўртасидаги низолар. Очiq ва ёпиқ низолар. Обьектив ва субъектив низолар. Конструктив ва деструктив

низолар. Низоларнинг ривожланиш босқичлари. Низоларни самарали бошқариш усулларини таҳлил қилиш.

Меҳмонхона ходимлари фаолиятини баҳолаш

Ходимлар фаолиятини баҳолашнинг аҳамияти. Баҳолашнинг турлари. Меҳмонхона ва бошқа туризм корхоналари ходимлари иш жойининг ўзига хослиги. Меҳмонхона ва бошқа туризм корхоналари ходимлари фаолиятини мажмуали баҳолаш. Фронтлайнда аудит ўтказиш. Баҳолаш натижалари мониторингини ташкил этиш. Ўзбекистон Республикасида туризм соҳаси учун малакали кадрларни тайёрлаш даражалари. Меҳмонхона соҳаси учун кадрлар тайёрлаш ҳолати. Меҳмонхона ходимлари малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш муаммолари. Ходимлар малакасини ошириш ва қайта тайёрлашни ташкил этиш йўллари.

Меҳмонхона ходимлари фаолиятини бошқаришда мотивлаштиришнинг аҳамияти

Мотивлаштиришнинг мазмуни ва моҳияти. Ишчи-ходимларнинг корхонадаги фаолиятини мотивлаштиришга таъсир кўрсатувчи асосий омиллар. Мотивлаштириш тизимини ишлаб чиқиш. Мотивлаштиришнинг турлари. Меҳмонхоналарда мотивлаштириш механизминини такомиллаштириш. Меҳмонхона рақобатбардошлигини шакллантиришда мотивлаштириш механизмининг таъсири.

“МЕҲМОНХОНАЛАРДА КАСБИЙ ЭТИКА” фани бўйича:

Туризм соҳасида саёҳатни ташкил этувчи ва саёҳат қилувчиларнинг касбий этика қоидалари

“Касбий этика” фанининг предмети, объекти, мақсад ва вазифалари. Фанинг бошқа фанлар билан боғлиқлиги. Туризм соҳасида касбий этикадан фойдаланишнинг объектив зарурати. Этикет ва ишбилармонлик этикети тушунчаларининг моҳияти. Ишга оид этикетнинг асосий тамойиллари. Туризм бизнесида ишлашнинг этик қоидалари. Корпоратив тадбирларни ташкил этиш этикаси. Туризм соҳасида саёҳатни ташкил этувчи корхоналарнинг коорпоратив имижи (нуфузи, обрўси)нинг моҳияти, ишга оид этикет процедурасининг роли. Корпоратив имиж моҳияти. Саёҳат қилувчиларнинг касбий этика қоидалари.

Ишбилармонлар ташқи қиёфаси ва унга қўйиладиган талаблар. Халқаро касбий этика

Туризм соҳаси ишбилармонлари ташқи кўринишлари. Ташқи қиёфани шакллантиришда кийимнинг аҳамияти. Ишбилармонлар томонидан иш

кийимларини танлаш жараёни. Тантанали вазиятларда кийиладиган ишбилармонлик кийимлари. Аёл ва эркек ишбилармонлар косметикаси, аксессуарлари ва уларга қўйиладиган этик талаблар.

Турли мамлакатлар касбий этикаси. Осиё давлатлари, Европа давлатлари ва АҚШ касбий этика хусусиятлари. АҚШ, Франция, Буюкбритания, Германия, Араб мамлакатлари, Австралия, Италия, Испания, Швеция, Россия, Хитой ва Япония давлатлари ишчан мулоқотининг миллий ўзига хослиги.

Бошқарув муносабатлари тушунчаси ва уни кўриб чиқишдаги асосий ёндашувлар. Бошқарув муносабатининг функциялари ва структураси. Раҳбарларнинг ходимлар билан муомала қилиш услублари. Туризмда саломлашиш, таништириш ва танишишнинг этикаси қоидалари. Туризмда бир-бирларига мурожат қилиш шакллари.

Туризмда фаолият кўрсатувчи ходимларининг нутқ маданияти, ҳамкорлар билан суҳбат ва музокаралар ўтказиш этикаси

Нутқ маданияти ва нотиқлик санъатининг моҳияти. Нотиқликнинг келиб чиқиш тарихи. Нутқ услублари ва уларнинг вазифалари. Нутқ услубларининг ўзига хос хусусиятлари. Нутқий нуқсонлар ва уларни тузатиш. Нутқ маданиятини эгаллашнинг усул ва йўллари.

Музокараларни олиб бориш зарурати. Ишга оид музокараларга тайёрланиш ва олиб бориш босқичлари. Расмий ва норасмий музокаралар олиб бориш этикети. Ҳамкорлар билан ўтказиладиган суҳбатга тайёрланиш. Суҳбат ўтказишни режалаштириш, хона ва столларни тайёрлаш.

Туризмда фаолият кўрсатувчи корхоналар ходимларининг мижозларга мурожат қилиш қоидалари. Хизмат этикети вазифалари. Туризмда фаолият кўрсатувчи корхоналарнинг ходимларининг профессионал этикаси. Туризмда фаолият кўрсатувчи корхоналарнинг мижозлари типлари. VIP ва SIP мижозлар билан муомала қилиш.

Хизмат юзасидан хатлар ёзиш ва электрон воситалар орқали алоқа қилиш ва телефонда суҳбатлашиш этикаси

Хизмат юзасидан ёзиладиган ёзиладиган расмий хатларга қўйиладиган талаблар. Расмий хатларга резолюция қўйиш ва жавоб бериш тартиби. Электрон ёзишмалар қоидалари.

Телефон билан сўзлашиш қоидалари. Телефонда сўзлашишнинг вақт меъёрлари. Телефондан фойдаланишнинг асосий қоидалари. Шахсий ва жамоат телефонларидан фойдаланиш. Мобил ва стационар алоқалар.

Визит карточкаларнинг турлари. Хизмат визит карточкалари, уларнинг мўлжалланиши ва улардаги ёзувлар. Визит карточкаларни топширишга, олишга қўйиладиган этик талаблар. Совғаларни танлаш, топшириш қоидалари.

Меҳмонхоналарда расмий зиёфатларни ташкил этиш

Зиёфатлар ташкил қилиш ва зиёфат столларини безатиш жараёнлари. Зиёфат столи атрофида меҳмонларнинг ўтиришига, гаплашишига ва овқатланишига қўйиладиган талаблар.

Низоларни бартараф этиш йўллари

Низо тушунчаси ва унинг классификацияси. Ишга доир муносабатларда низоли вазиятларнинг юзага келиш сабаблари ва шарт шароитлари. Раҳбар ходим ва уларнинг қўл остидагилари ўртасидаги низоларни бартараф этиш методлари ва ҳатти ҳаракатлари стратегияси. Низоларни бошқариш.

“МЕҲМОНХОНА ИНТЕРЬЕРИ ВА ЛАНДШАФТИ” фани бўйича:

Меҳмонхоналар ривожланишида интерьер ва ландшафт тўғрисидаги тушунчаларнинг мазмун моҳияти

Туризм соҳасининг ривожланишида меҳмонхоналарнинг тўтган ўрни. Меҳмонхоналар жозибadorлигини оширишда интерьер тушунчасининг моҳияти. Меҳмонхона ривожланишида ландшафт тўғрисида тушунча. Кам қаватли ва кўп қаватли меҳмонхоналар, уларнинг интерьерларидаги ўзига хосликлар. Меҳмонхонада дизайннинг аҳамияти. Меҳмонхона интерьери ва ландшафтида стил тушунчаси. Асосий тарихий стиллар. Қадимги Шарқ, Ҳиндистон, Хитой услублари. Япон услуби. Антик давр. Қадимги Греция ва Рим. Ўрта асрлар. Готика. Уйғониш даври. Шакл ҳосил қилишнинг янги фалсафий кўриниши. Дастлабки интерьер-дизайн мактабларининг ташкил топиш тарихи.

Меҳмонхона интерьери ва ландшафти лойиҳаларини яратишдаги талаблар ва услублар

Хориждаги енг таниқли меҳмонхоналарнинг интерьер дизайни. Европа ва Америка давлатлари меҳмонхоналарининг интерьер дизайни. Замонавий меҳмонхона апартаментлари. Фирменний стил тушунчасининг моҳияти. Фирменний стил функциялари. Фирменний стилларнинг яратилиш бошқичлари. Фирменний стил яратиш концепсияси

Меҳмонхоналар жозибалигини оширишда замонавий дизайн услублари. Де Стайл услуби. Чех услуби. Дадаизм услуби. Сюрреализм услуби. Ар Деко услуби. Рационализм услуби. Органик дизайн услуби. Оп-арт услуби. Поп-арт услуби. Метаболизм услуби. Минимализм услуби. Постиндустриализм услуби. Регионализм услуби. Ҳи-теч: Хай-тек услуби. Геометрик хай-тек услуби. Постмодернизм ёки поставангард услуби. Контекстуализм услуби. “Мемфис” услуби. Деконструктивизм услуби.

Эргономика ҳақида умумий тушунча. Меҳмонхона интеръери ва ландшафтани яратишда эргономик талаблар тушунчаси.

Меҳмонхона интеръерларини лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш спецификаси

Меҳмонхона биноларини (меҳмонхона комплекси) лойиҳалаштиришдаги талаблар. Меҳмонхона номерлар фондлари ва жамоат жойлари дизайн-лойиҳасининг яратилишида маркетинг таҳлили. Меҳмонхона интерерларининг ранглар масалалари ечими. Интерерда ранг ва рангларнинг мос келиши. Меҳмонхона интерерларининг ранглар ечими бўйича маслаҳатлар. Меҳмонхона интерери яратилишида ёритишнинг аҳамияти. Меҳмонхоналарни суний ёритиш классификацияси. Профессинал тозалаш ускуналари таснифи. Кўп функцияли тозалаш ускуналари. Комфорт (шинамлик) тушунчасининг моҳияти. Меҳмонхона ичкараси шинамлигини аниқловчи омиллар. Меҳмонхона номерларида шинамлик. Меҳмонхоналарда холлар ва вестибулларнинг тавсифи. Меҳмонхоналарда холлар ва вестибуллар учун аксессуарлар. Меҳмонхоналарда мебелларни лойиҳалаштиришга бўлган талаблар. Ресторан ва барлар учун мебеллар. Меҳмонхоналар учун махсус мебелларга ўрнатилган талаблар. Профессинал идиш товоқлар – дизайн элементи сифатида. Замонавий меҳмонхона комплекслари учун турли хилдаги идиш товоқларнинг ишлатилиши. Меҳмонхона ва ресторанлар учун идиш товоқлар ишлаб чиқариш талаблари

Меҳмонхоналарда ландшафт дизайнининг асосий услублари

Меҳмонхоналарда ландшафт дизайнининг услублари. Меҳмонхона график дизайнида образ, услуб ва техника бирлиги. Меҳмонхоналарда меъморий муҳит шаклланишида рангларнинг роли.

Меҳмонхона ландшафтани яратишда инсталляция тушунчаси. Меҳмонхона ландшафтани яратишда Хеппининг, Ассамбляж, Инвайронмант, Перформанс, Аксия, Видеоарт, Инсталляция боғлари, Кинетик боғлар, Артефакт боғ ва Инсталляция боғи йўналишлари. Меҳмонхона ландшафтани яратишда кичик меъморий шакллар.

Меҳмонхоналар интерерларида кўкаламлаштириш – бу ноёб санъат. Меҳмонхоналарда қишки боғларнинг яратилиши

Бассейлар, тренажер, фитнес-заллари ва СПА-салонлари интеръерлари

Бассейларнинг вазифаси ва уларнинг турлари. тренажер, фитнес заллари, тренажерларнинг асосий турлари. СПА-салонлари ва уларнинг вазифалари. Сауна ва хаммомлар.

“МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА ИННОВАЦИЯЛАР” фани бўйича:

Инновациялар таснифи ва инновацион жараёнларнинг иқтисодий моҳияти

Инновация тушунчасининг моҳияти ва мазмуни. Инновацияларнинг ижтимоий-иқтисодий тараққиётдаги ўрни. Инновацион жараёнлар тадқиқотлари эволюцияси. Фаннинг мақсад ва вазифалари. Инновация турлари. Инновацияларнинг ҳаётийлик цикли ва функциялари. Меҳмонхона хўжалигида инновацияларнинг таснифи. Инновацион жараёнларнинг моҳияти. Инновацион муҳит. Инновацион фаолият. Инновацион тадбиркорликнинг ташкилий шакллари. Меҳмонхона хўжалигида инновацион ёндошувларни татбиқ этиш хусусиятлари.

Меҳмонхона бизнесида инновацион жараёнларнинг ривожланиши

Глобаллашув шароитида меҳмонхона хўжалиги ривожланиши тенденциялари. Меҳмонхона хўжалигида инновацион жараёнларнинг ривожланишига таъсир этувчи омиллар. Бутунжаҳон туризм ташкилотининг инновацияларни тарқатиш ва рағбатлантиришдаги ўрни. Э.Статлернинг “ходим кодекси”. Р.Хитцнинг меҳмонхона бизнесида инновациялар. Дж.Уиллард Мариоттнинг меҳмонхона бизнесида инновациялар. Р. Крокнинг инновациялар амалиётидаги тажрибаси.

Меҳмонхона бизнесида инновацион ахборот технологиялари

Технологик инновацияларнинг моҳияти. Меҳмонхона хўжалигида технологиялар таснифи. Меҳмонхона хўжалигида технологик инновацияларни татбиқ этиш амалиёти. Меҳмонхоналарда инновацион ахборот технологиялари. Меҳмонхоналарда виртуал ахборотлар тизими. Инновацион маҳсулотларни тарқатишнинг замонавий усуллари. Меҳмонхона бизнесида электрон тижорат. Меҳмонхоналарда инновацион бронлаштириш ва резервлаштириш тизимлари. Геахборот тизимининг таркибий қисмлари. Меҳмонхона хўжалигида маълумотлар базасини шакллантириш. Меҳмонхона хўжалигида маълумотлар базасини шакллантиришнинг дастурий таъминоти. Меҳмонхоналарни бошқариш тизимлари (HMS – Hotel Management Systems). Меҳмонхоналарни бошқариш тизимлари бўйича хорижий тажриба. Меҳмонхоналарда инновацион хавфсизлик тизимлари. Меҳмонхоналарда энергия тежашнинг инновацион технологиялари. Экологик меҳмонхона концепциясининг элементлари. Suite Nartik концепциясининг асосий элементлари.

Меҳмонхона бизнесида инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий масалалари

Миллий инновацион тизим инновацион тадбиркорликни ривожлантиришнинг муҳим асоси сифатида. Инновацион фаолиятни давлат томонидан қўллаб қувватлаш ва рағбатлантириш. Ўзбекистон Республикасида инновацион жараёнларнинг давлат томонидан тартибга солиш тизимининг хусусиятлари. Инновацион инфратузилма ва унинг элементлари. Инновацион тадбиркорликнинг комплекс таъминоти.

Меҳмонхонада инновацион фаолиятни ташкил этиш. Янгиликларни яратиш ва уларни татбиқ этиш. Инновацион ечимларнинг рақобатбардошлик даражасини баҳолаш.

Инновацион лойиҳанинг моҳияти ва тузилмаси. Инновацион лойиҳалар ва инновацион режалаштириш. Инновацион фаолиятни амалга ошириш стратегияларининг мазмуни ва тавсифи. Инновацион фаолиятда хавф-хатар.

Инновацион фаолият молиявий таъминотининг асосий шакллари. Инновацион фаолиятда инвестицион ресурсларнинг ички манбалари. Инновацион фаолиятда инвестицион ресурсларнинг ташқи манбалари.

Инновациялар самарадорлигини баҳолашнинг методологик жихатлари. Инновациялар самарадорлигини баҳолаш кўрсаткичлари тизими. Инновацион лойиҳалар самарадорлиги кўрсаткичлари ва уларни баҳолаш методикаси.

Меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришда инсон омили. Интеллектуал маҳсулот. Интеллектуал мулк объектлари. Интеллектуал мулки химоя қилиш муҳофаза этиш.

“ЭКСКУРСИЯ ХИЗМАТЛАРИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ” фани бўйича:

Экскурсия хизматининг функциялари, хусусиятлари ва экскурсия хизматини таснифлаш

Экскурсия хизматининг мазмуни ва моҳияти. Экскурсия хизмати мулоқот шакли сифатида. Экскурсия хизмати педагогик жараён сифатида. Экскурсия хизматининг асосий функциялари: илмий-тарғибот функцияси; назарияни ҳаёт билан боғлаш функцияси; ахборот функцияси; маданий ҳордиқни ташкил этиш функцияси; маданий-техник дунёқарашни кенгайтириш функцияси; инсон қизиқишларини шакллантириш функцияси. Экскурсия хизматининг хусусиятлари. Экскурсия хизматини таснифлаш.

Экскурсия раҳбари – гидга қўйилган талаблар

Гид касбининг ўзига хос хусусиятлари. Гид касбининг юзага келиши бошқичлари. Гиднинг шахсий фазилатлари, маҳоратига қўйилган талаблар.

Гиднинг нутқ маданияти. Нутқ темпи ва ритми. Гид фаолиятини ташкил этишнинг бошқичлари.

Экскурсия хизматини тайёрлаш технологияси

Янги экскурсияни тайёрлаш жараёни. Экскурсия хизматининг мақсади, вазифаси ва мавзусини аниқлаш. Экскурсия хизмати маълумотлари учун манбалар излаш. Экскурсия хизматининг асосий ва индивидуал матнини тайёрлаш. Асосий ва индивидуал матнга қўйиладиган талаблар. “Гид портфели”ни таҳлаш. “Гид портфели”даги материалларга қўйиладиган талаблар. Экскурсия объектлари. Экскурсия объектларини таснифлашнинг аҳамияти. Экскурсия объектларини баҳолаш мезонлари. Объектнинг илмийлиги; машҳурлиги; жозибадорлиги; ташқи кўриниши; сақланганлик ҳолати; жойлашуви. Объект карточкасини тузиш тартиби.

Экскурсия хизмати маршрутини тузиш ва синов экскурсиясини ўтказиш тартиби

Экскурсия хизмати маршрутини тайёрлаш жараёни. Экскурсия хизмати маршрутини тузишда қўйилган талаблар. Экскурсия хизматининг технологик харитасини тузиш. Синов экскурсиясини ўтказиш ва экскурсия мавзусини тасдиқлаш тартиби. Экскурсия хизматида объектларни кўрсатишнинг вазифаси. Объектларни кўрсатишнинг шароитлари ва поғоналари. Объектларни кўрсатишнинг турлари ва ўзига хос хусусиятлари. Объектларни кўрсатишнинг усуллари

Экскурсия хизматида объектларни ҳикоя қилиш вазифалари. Экскурсия хизматида объектларни ҳикоя қилишнинг ўзига хос хусусиятлари. Объектларни ҳикоя қилишнинг усуллари.

Экскурсия хизматининг ташкилий масалалари

Экскурсияни хизматини ўтказиш техникаси: гиднинг гуруҳ билан танишиши; гуруҳни объект олдида тўғри жойлаштириш; экскурсантларнинг ҳаракатларини назорат қилиш; экскурсияда вақтни тўғри тақсимлаш. Экскурсантларда эътибор сусайиши ва уни бартараф этиш йўллари.

Ўзбекистоннинг тарихий- архитектура ёдгорликларига экскурсия хизматини ташкил қилиш

Самарқанд, Бухоро, Хоразм, Тошкент вилоятлари ва Тошкент шаҳрининг тарихий - архитектура ёдгорликлари экскурсия объектлари сифатида. Мамлакатимизнинг бошқа вилоятларидаги тарихий-архитектура ёдгорликлари экскурсия объектлари сифатида.

Ўзбекистоннинг экологик ҳудудларига экскурсия хизматини ташкил қилиш

Экологик ресурсларнинг экскурсия хизматини ташкил этишдаги ўрни. Экологик фаолиятни амалга оширишда миллий парклар ва қўриқхоналарнинг ўрни. Экология мавзусидаги экскурсиялар маршрутининг ўзига хослиги.

Туризмнинг махсус турларига экскурсия хизматини ташкил қилиш

Туризмда махсус турлар. Туризмдаги махсус турларнинг таърифи. Махсус турларни туризмда шакллантириш. Туризмдаги махсус турларнинг таснифи, тавсифи ва географияси. Махсус турларга экскурсия хизматини ташкил қилишнинг ўзига хослиги.

Экскурсия хизматида экскурсантларнинг хавфсизлигини таъминлаш

Турист ва экскурсантларнинг қонунчилик томонидан ҳимояси ва хавфсизлигини таъминлаш. Турист ва экскурсантнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари. Гиднинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари, моддий жавобгарлиги. Биринчи тиббий ёрдамнинг экскурсия жараёнидаги аҳамияти. Юракни массаж қилиш қоидаси. Экскурсия жараёнидаги турли нохуш ҳолатларда биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш қоидаси. Жабрланувчини транспортда касалхонага жўнатиш қоидаси.

“ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ ИҚТИСОДИЁТИ” фани бўйича:

Туризм ва меҳмонхона хизматлари иқтисодиётининг аҳамияти

Туризмнинг таърифи ва предмети. Туризмни жамият иқтисодиётида тутган ўрни. Турист туризм объекти сифатида. Туристлар типологияси. Туризм турлари. Туризм шакллари. Туризм ва меҳмонхона хизматлари иқтисодиёти ва унинг таркибий тузилиши, хизмат кўрсатиш соҳасида режалаштириш фаолиятининг хусусиятлари, хизмат кўрсатиш соҳасида туризм ва меҳмонхона хизматларининг ўрни

Жойлаштириш воситалари ва уларнинг таснифи. Туристлик меҳмонхона, унинг белгиланиши ва хусусиятлари. Туристларга меҳмонхона хизмат кўрсатишнинг технологик схемаси. Меҳмонхоналар ва номерлар таснифи. Меҳмонхона хизматларини тақдим қилиш қоидалари.

Хизматлар моҳияти. Туристлик маҳсулот моҳияти. Туристлик пакет. Туристлик маҳсулот таркиби. Ялпи туристик маҳсулот. Туристлик маҳсулотнинг турлари. Туристлик марказ. Жойлаштириш хизматлари. Трансфер, турпакет, тур, моддий хизмат, ижтимоий-маданий хизмат.

Меҳмонхонанинг иқтисодий структураси. Туристик корхона молияси. Туристик корхона фаолиятининг молиявий натижалари. Фойданинг тақсимланиши. Молиявий мустаҳкамлик захираси ва тижорат сиёсати. Корхона тўлов қобилияти ва молиявий барқарорлиги таҳлили

Режалаштиришнинг моҳияти ва тамойиллари. Сервис корхонасини ривожлантириш режасининг асосий бўлимлари ва кўрсаткичлари. Режалаштиришни қоидалари (принциплари).

Меҳмонхона сервисининг ўзига хос хусусиятлари. Меҳмонхона ишнинг бозорли қайта ташкил этилиши. Меҳмонхоналарни бошқаришни такомиллаштириш.

Туризмда хизмат кўрсатиш фаолияти ҳамда маркетинг стратегияси

Бизнес режа, унинг аҳамияти, моҳияти ва мазмуни. Сервис корхонаси бизнес режаси. туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналарида, режалаштириш ва башорат қилиш, туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналарини ривожлантириш режасининг асосий бўлимлари ва кўрсаткичлари, туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналари бизнес режаси, режалаштириш, туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналари фаолиятини режалаштиришдан мақсад, режалаштиришнинг усуллари, бизнес режа, маркетинг стратегияси.

Маркетинг асослари. Рақобат ананалари, тармоқни ривожлантириш истиқболлари. Корхона ҳолатининг таҳлили. Ривожланиш тенденциялари ва динамикаси. Хизматларнинг халқаро бозори. Хизматлар соҳасида халқаро рақобат. Туристик бозор тушунчаси ва функциялари. Туристик бозор таркиби. Туристик бозорни сегментатсиялаштириш. Туристик бозорга таъсир этувчи асосий омиллар

Аниматция дастурларини яратиш босқичлари. Кечки аниматсион шоу-дастурлар яратиш технологияси. Аниматорлик хизматида спорт-соғломлаштириш дастурлари.

Туристик корхоналарга лицензия олиш учун давлат томонидан ўрнатилган талаблар. Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси лицензия талаблари ва шартларига риоя этилишини назорат қилиш ҳуқуқлари. Туризмда сертификатлаштиришнинг турлари. Туризмда стандартлаштириш жараёнининг моҳияти

Туризм ва меҳмонхона хизматларида нархларни белгилаш хусусиятлари

Бозор нархлаштиришининг шароитлари. Туризмда нархга таъсир этувчи омиллар. Туристик маҳсулотга нарх структураси

Нархлаштириш механизмлари. Меҳмонхона хизматлари бозорида боҳо ва талаб ўртасидаги ўзаро ҳаракат. Баҳо ва таклиф ўртасидаги ўзаро боғлиқлик. Бозор структураси ва нархлаштириш. Хизматларни ишлаб чиқариш таннархи ва норматив фойда.

**5610200 - «Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш»
мутахассислиги бўйича мутахассислик фанларидан магистратурага кириш
синовлари
НАЗАРИЙ САВОЛЛАРИ**

1. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналарини режалаштиришнинг услубий асослари ва тамойиллари.
2. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналарида асосий фондлардан фойдаланиш кўрсаткичлари ва уларни яхшилаш йўллари.
3. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги фаолиятини самарали ташкил этишда SWOT таҳлилининг аҳамияти.
4. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналарида режалаштириш ва башорат қилиш.
5. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналари фаолиятининг самарадорлик кўрсаткичлари.
6. Туризм ва меҳмонхона хизматларида нархларни белгилаш.
7. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги корхоналари соф фойдасининг тақсимланиш тартиби.
8. Бизнес режани ишлаб чиқиш, унинг таркибий қисмлари ва уларнинг мазмуни.
9. Меҳмонхоналарда нархлаштириш механизмлари.
10. Мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш нуқтаи назаридан хизмат кўрсатиш элементлари типологиясини тушунтириб беринг.
11. Миллий туристик маҳсулотларни шакллантириш ва сотишни ривожлантириш йўллари
12. Ўзбекистон меҳмонхоналарида туристларга хизмат кўрсатиш индустриясини ривожлантириш хусусиятлари ва имкониятлари
13. Жисмоний имкониятлари чекланган инсонларга жойлаштириш хизматларини кўрсатишнинг аҳамияти
14. Ўзбекистонда жойлаштириш хизматларини ривожлантиришда хориж тажрибасидан фойдаланиш
15. “Booking.com” сайтида меҳмонхона хизматларини бронлаштириш имкониятлари.
16. Туризм соҳасида меҳмонхоналарни ҳудудий жойлаштиришнинг хусусиятлари
17. Миллий ва этнографик мавзудаги анимацион хизматларни ташкил этишнинг ўзига хос томонлари
18. Меҳмонхоналарда юқори мартабали шахсларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш хусусиятлари
19. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва қўшимча хизматлари
20. Меҳмонхона ресторанларида тортиқ қилинадиган меню турлари.
21. Меҳмонхона ресторанидаги стол сервировкаси жараёнини тушунтиринг.
22. Мотивлаштиришнинг мазмуни ва моҳияти
23. Ишга доир суҳбат юритиш ва телефонда гаплашиш этикети

24. Туристик хизматлар сифатини оширишда ходимларнинг ўрни
25. Меҳмонхона занжирларининг устунликлари нималардан иборат?
26. Менежерлар миждозлар билан муомала қилишида нималарга риоя қилиш керак?
27. Мавҳумлиги, ҳарактери ва оқибат натижасига қараб низо турларини ёритиб беринг
28. Экскурсия хизматининг мулоқот шакли сифатидаги хусусиятини тушунтиринг.
29. Экскурсия хизматининг мақсадини белгилашда нималарга эътибор қаратиш лозим?
30. Экскурсия объекти сифатида нималар танланиши мумкин?
31. Объектларни баҳолашда қандай мезонлардан фойдаланиш тавсия этилади?
32. Қандай мақсадларда янги экскурсия мавзусини тайёрлашда объектлар жойида ўрганилади?
33. Экскурсия объекти карточкаси моҳиятини тушунтиринг.
34. Экскурсия маршрутини тайёрлаш босқичини тушунтиринг.
35. Экскурсия технологик харитасининг мазмунини тушунтиринг.
36. Синов экскурсиясини ўтказишдан мақсад нима?
37. Ҳар бир экскурсия мавзуси бўйича зарурий ҳужжатларни санаб беринг.
38. Экскурсия хизматида ҳикоя қилишнинг ўзига хослиги нимада?
39. Объектларни ҳикоя қилишга қўйилган талабларни келтиринг.
40. Экскурсия объектларини ҳикоя қилишнинг усулларини изоҳланг.
41. Гид экскурсантлар билан самимий руҳий муҳитни шакллантириши учун нималар қилиши керак?
42. Экскурсия жарёнида экскурсантларнинг ҳаракатланиш тартибини тушунтиринг.
43. Эътибор сусайиши сабаби ва уни бартараф этиш йўлларига мисоллар келтиринг.
44. Самарқанд, Бухоро, Хива шаҳарлари «Шарқнинг қадимий обидалари» сифатида ифодаланишининг сабаби нимада?
45. Экологик мавзудаги экскурсияларнинг экологик маданиятни шакллантиришдаги ўрнини тушунтиринг.
46. Мамлакатимизнинг экологик экскурсия объектларини изоҳланг.
47. Табиат қўриқхоналари ва миллий паркларда экскурсия хизматини ташкил қилишнинг ўзига хослиги нимада?
48. Миллий санъат туризмига экскурсия ташкил этишнинг ўзига хослигини изоҳланг.
49. Ҳаёт учун хавфли спорт ўйинлари туризмининг мамлакатимизда ривожлантириш имкониятларини изоҳланг.
50. Экскурсия жарёнида биринчи тиббий ёрдамнинг аҳамияти.
51. Қон кетиши биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш қоидаларини тушунтиринг.
52. Шикастланишларда суяк синиши, чиқишида биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш қоидаларини тушунтиринг.

53. Шокда, ёт жисмлар тушганда биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш қоидаларини тушунтиринг.
54. Заҳарланишда, ҳушдан кетишда, иссиқ ва қуёш урганда биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш қоидаларини тушунтиринг.
55. Ўзбекистоннинг экотуристтик салоҳияти ва улардан фойдаланиш имкониятлари
56. Экскурсия хизматлари сифатини баҳолаш йўллари
57. «Инновация» тушунчасининг мазмунини очиб беринг.
58. Инновациялар қандай белгиларга кўра фарқланади? Мисоллар келтиринг.
59. Инновацион ва оддий жараёнлар фарқи нимадан иборат?
60. Туризм соҳасида инновацион фаолият нимадан иборат?
61. Миллий инновацион тизим деганда нимани тушунаси?
62. Инновацион фаолиятнинг давлат томонидан бошқарилиш зарурлигининг сабаблари нимадан иборат?
63. Ўзбекистонда инновацион ривожланишнинг давлат томонидан бошқарилиш тизими қандай амалга оширилади?
64. Хозирги пайтда инновацион ривожланишнинг асосий вазифалари нимадан иборат.
65. Туризм соҳасида инновацион фаолиятнинг давлат томонидан қўллаб-қувватланиши қандай таъминланади.?
66. Туристтик йўналиш маркетинги билан шуғулланувчи ташкилотларнинг мақсад ва вазифалари нималардан иборат?
67. Инновацион фаолиятни бюджетдан ташқари қўллаб қувватлашнинг асосий шакллари нималардан иборат ?
68. Инновацион фаолиятни ташкил этиш қандай амалга оширилади ?
69. Инновацияларни бошқариш ва билимларни бошқариш қандай амалга оширилади ?
70. Янгиликларни яратиш ва уларни амалда тадбиқ этиш қандай амалга оширилади ?
71. Инновацияларни ўтказишда ким манфаатдор? Ташқи ва ички манфаатдор шахсларга тавсиф беринг?
72. Инновацион жараёнларга таъсир қилувчи асосий линиядан ташқи механизмларни санаб ўтинг?
73. Фирма ходимларини инновацион жараёнларда иштирок этишга жалб қилиш усуллари?
74. Янгиликларни яратиш усуллари айтиб беринг?
75. Инновацион фаолият турига кўра компанияларни тавсифланг?
76. Туристтик фирмасидаги инновацион фаолият қандай муҳим хусусиятлари билан ажралиб туради?
77. Иқтисодийнинг глобализациялашуви туризм ривожига қандай таъсир қилади ?
78. Фирма мувофақиятини белгиловчи омиллар нималардан иборат?
79. Иқтисодий ва ижтимоий соҳаларнинг туризм соҳасидаги инновацион жараёнларига таъсири нимадан иборат?

80. Туристтик маҳсулотни силжитишда ва тижоратлашда инновацион жараёнлар қандай амалга оширилади?
81. Инновацион дастурни ишлаб чиқиш босқичлари нималардан иборат?
82. Хизматлар бозорида электрон бизнеснинг моҳияти нимадан иборат?
83. Интеллектуал мулкни ҳимоялаш ва қўриқлаш.
84. Инновациянинг турлари
85. Меҳмонхона хўжалигида инновацион жараёнларнинг ривожланишига таъсир этувчи омиллар
86. Меҳмонхона хўжалигида инновацион фаолият самарадорлигини баҳолаш
87. Э.Статлернинг “ходимлар кодекси” ва Р.Хитцинг меҳмонхона бизнесида инновациялари
88. Дж.Уиллард Мариоттнинг меҳмонхона бизнесида инновациялар
89. Меҳмонхона хўжалигида инновацион фаолият самарадорлигини баҳолашнинг ўзига хос хусусиятлари
90. Р.Крокнинг инновациялар амалиётидаги тажрибаси ва McDonalds фирмаси малумотлари
91. Меҳмонхона соҳасида инновацион ҳаракатлар турлари ва унинг тузулмаси
92. Suite Huprik концепциясининг асосий элементлари
93. ГАТ нима ва унинг вазифалари
94. Инновацион фаолиятни молиялаштириш манбалари
95. Меҳмонхона хўжалигида маълумотлар базаси.
96. 360ROOM, e-меню, TVtrip.com нима ва уларнинг вазифалари
97. PMS нима ва унинг интерфейслари
98. Travelbox, Робот бармен, Юзни аниқлаш технологияси, ақлли соат нима ва унинг вазифалари
99. “Ўзбекистан пасс” нима ва унинг вазифалари
100. MaxiBooking, Vnovo Hotel, BookingLite, Lite PMS каби тизимлар ҳақида нима биласиз?

АМАЛИЙ САВОЛЛАР

1. Мавсумдан ташқари вақтда туристларни меҳмонхоналарга жалб қилиш стратегиясининг қоралама вариантини тузинг
2. Ички туристлар билан хорижий туристларга хизмат кўрсатишдаги фарқли жиҳатларини ажратиб кўрсатинг
3. Туризм турига боғлиқ равишда жойлаштириш воситасини танлаш тушунчасига изоҳ беринг.
4. Турли мамлакат вакилларига таклиф қилинаётган анимацион фаолиятнинг моҳияти нималардан иборатлигини тавсифлаб беринг.
5. Очик ҳавода ташкил этиладиган анимацион жараённи тасвирлаб беринг.

6. Сув ҳавзасида ташкил этиладиган анимацион жараённи тасвирлаб беринг.
7. Ёпиқ бинода ташкил этиладиган анимацион жараённи тасвирлаб беринг.
8. Музей ва кўргазмаларда ташкил этиладиган анимацион жараённи тасвирлаб беринг.
9. Меҳмонхоналарда ташкил этиладиган оммавий тадбирларга қандай тайёрганлик кўрилади? Босқичларини санаб ўтинг.
10. Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарда ташкил этиш мумкин бўлган анимацион турдаги хизматларни санаб ўтинг.
11. Анимация хизматларида турли мижозлар билан ишлаш хусусиятлари нималардан иборат?
12. Анимация дастурларини яратишда сиз томондан қўлланиладиган дизайнерликнинг асосий элементларини санаб ўтинг.
13. Анимация дастурида фойдаланиладиган интеллектуал викториналарга мисоллар келтиринг.
14. Анимацион дастурни ишлаб чиқишда анимация ўтказиладиган жойнинг аҳамияти қандай? Турли манзилларда мисоллар келтиринг.
15. Анимацион дастурларни ишлаб чиқиш ва ўтказиш босқичларини гапириб беринг.
16. Сиз томондан яратилган анимацион дастур рекламаси қандай амалга оширилади?
17. Курорт меҳмонхоналарида спорт-соғломлаштириш тадбирларини уюштириш учун тавсия этилган ўйинларга мисоллар келтиринг.
18. Музейларда аниматорлик хизматларини ташкил этишнинг алоҳида хусусиятларини санаб ўтинг (Самарқанд музейлари мисолида).
19. Анимация хизматини ташкил қилувчи мутахассиснинг профессионал хусусиятлари ва шахсий фазилатларига қўйилган талаблар.
20. Қишлоқ ҳудудида қандай сиғимдаги жойлаштириш воситаларини куриш керак. Жавобингизни изоҳланг.
21. Меҳмонхонада паст нарх стратегияси деганда нимани тушунасиз?
22. Паблик релейшнз нима.
23. Хорижий мамлакатларнинг меҳмонхоналарида реклама соҳасидаги илғор тажрибасидан мамлакатимизда фойдаланиш
24. Жойлаштириш хизматлари бозор сегментациясининг асосий тамойилларини айтиб беринг. Ўзбекистон мисолида таҳлил қилинг
25. Жойлаштириш хизматлари бозор сегментацияси деганда нимани тушунасиз? Ўзбекистон мисолида таҳлил қилинг
26. Нархга таъсир этувчи омиллар нималардан иборат? Ўзбекистон мисолида таҳлил қилинг
27. Потенциал туристларни меҳмонхонага жалб этиш йўллари.
28. Меҳмонларни кутиб олиш йўлларини такомиллаштириш.(дастлабки таъсиротлар)

29. Меҳмонхона қурилишига ўзгартиришлар киритиш(янги лойиҳа,дизайн)
30. Ёлғон рекламадан қочиш,яъни реклама буклетларидаги образларнинг ҳаётийлигини таъминлаш.
31. Меҳмон уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
32. Хусусий уйда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
33. Пансионатда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
34. Апартаментда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
35. Қишлоқ уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
36. Хостелда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
37. Ётоқхонада кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
38. Туристик базада кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
39. Туристик марказда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
40. Туристик қишлоқда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
41. Кемпингда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
42. Мотелда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
43. Спа - меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
44. Санаторийда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
45. Фермерлик уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
46. Эко-фермерлик уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
47. Спа - курортда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
48. Тоғдаги уйда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
49. Кулба (тоғ уйи)да кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
50. Бунгалода кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
51. Ўтовда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш

- воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
52. Люкс хонали меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
53. Шаҳардаги меҳмон уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
54. Авто уйда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
55. Автотиркамали фургон ётоғида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
56. Фургон – уй кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
57. Йиғма фургонда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
58. Чодир кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг).
59. Туристтик фургонда кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
60. Болалар оромгоҳида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
61. Овчилар уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
62. Балиқчи уйида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
63. Спорт базасида кўрсатилаётган хизматларни таҳлил қилинг (бошқа жойлаштириш воситаларидан фарқли жиҳатларига эътибор беринг)
64. Бир кишилик хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
65. Икки ўринли хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
66. Иккита алоҳида ўринли хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
67. Кўп ўринли хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
68. Оилавий хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
69. Кўп ўринли хона жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
70. Яримлюкс жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
71. Люкс жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
72. Апартамент жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.
73. Студия жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан

фарқ қилишини изоҳлаб беринг.

74. Боғланган хоналар жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.

75. Дуплекс жойлаштириш воситаларнинг бошқа номерларидан нимаси билан фарқ қилишини изоҳлаб беринг.

76. «Фақат жойлаштириш» тарифи бошқа тарифлардан нимаси билан фарқ қилишини таърифлаб беринг

77. «Ётоқ ва нонушта» тарифи бошқа тарифлардан нимаси билан фарқ қилишини таърифлаб беринг

78. Ярим пансион тарифи бошқа тарифлардан нимаси билан фарқ қилишини таърифлаб беринг.

79. Тўлиқ пансион тарифи бошқа тарифлардан нимаси билан фарқ қилишини таърифлаб беринг

80. Барчасини камраб олган тарифи бошқа тарифлардан нимаси билан фарқ қилишини таърифлаб беринг

81. Континентал нонушта меҳмонхоналарда таклиф этиладиган нонушталар билан фарқли жиҳатларини таърифлаб беринг

82. Хилма - хил таомлардан иборат нонушта меҳмонхоналарда таклиф этиладиган нонушталар билан фарқли жиҳатларини таърифлаб беринг

83. Нонушта - «швед дастурхони» меҳмонхоналарда таклиф этиладиган нонушталар билан фарқли жиҳатларини таърифлаб беринг

84. Тўлиқ нонушта меҳмонхоналарда таклиф этиладиган нонушталар билан фарқли жиҳатларини таърифлаб беринг

85. Ногиронлар учун воситаларга нималар киришини санаб беринг ва таърифланг

86. Юк сақлаш хонаси меҳмонхоналарда қандай вазифани бажаради

87. Телевизорли хона меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

88. Ўқиш хонаси, қироатхона меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

89. Дам олиш хонаси меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

90. Кутубхона меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

91. Ўйин хонаси меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

92. Болалар учун кундузги боғча/ ясли меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

93. Болалар ўйин хонаси меҳмонхоналарнинг бошқа хизмат хоналаридан нимаси билан фарқ қилади

94. Жақўзининг меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини таҳлил қилиб беринг

95. Сауна меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини таҳлил қилиб беринг

96. Буғли ҳаммом меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини

таҳлил қилиб беринг

97. Солярий меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини таҳлил қилиб беринг

98. Фитнесс хонаси меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини таҳлил қилиб беринг

99. Спортзал меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматлардаги ўрнини таҳлил қилиб беринг

100. Ўзбекистонда жойлаштириш воситаларининг янги турларини курилиш режасини тузишга нималарга эътибор қараб чиқиш

МАСАЛАЛАР

1-масала

Ички туризмни ривожлантириш учун ресурс салоҳияти, униктисодий баҳолаш: Соҳил ва чўмилиш ресурслари ҳажмини ҳисобланг, агар пляжнинг узунлиги 500 м бўлса, пляж майдонининг кенглиги 100 м ни ташкил қилади, бир марталик сиғим 7 минг кишини ташкил қилади. Фойдаланиш учун қулай бўладиган муддати 50 кун.

2-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг меҳмонхонада яшаши пайтида меҳмонхона ходимларининг бир нечтаси ишга чиқишмаган ва кадрлар танқислиги юзага келган, ушбу вазиятда меҳмонхона раҳбари қандай ҳаракатлар қилиши керак. Ҳаракатлар кетма-кетлигини санаб беринг.

3-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг меҳмонхонада яшаши пайтида меҳмонхона ходимини ҳақорат қила бошлади, ушбу вазиятда меҳмонхона раҳбари қандай ҳаракатлар қилиши керак. Ҳаракатлар кетма-кетлигини санаб беринг.

4-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг меҳмонхонада яшаши пайтида ер силкиниши содир бўлди, ушбу вазиятда меҳмонхона раҳбари қандай ҳаракатлар қилиши керак. Ҳаракатлар кетма-кетлигини санаб беринг.

5-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг меҳмонхонада яшаши пайтида саёҳат қилаётган мамлакатда фавқулодда вазият содир бўлди, туристларнинг уша мамлакат худудида қанча вақтга қолиши номаълум бўлган вазиятда меҳмонхона раҳбари қандай ҳаракатлар қилиши керак.

6-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг бир нафари меҳмонхонада яшаши вақтида ҳарорати кўтарилиб қолди, меҳмонхона раҳбарияти қандай ҳаракатлар қилиши керак.

7-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг бир нафариди меҳмонхонада яшаши вақтида баданида қизил рангдаги тошмалар кўринди, меҳмонхона раҳбарияти қандай ҳаракатлар қилиши керак.

8-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг бир нафариди меҳмонхонада яшаши вақтида йўқолиб қолди, меҳмонхона раҳбарияти қандай ҳаракатлар қилиши керак.

9-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг бир нафариди меҳмонхонада яшаши вақтида қимматбаҳо йўқолиб қолди, меҳмонхона раҳбарияти қандай ҳаракатлар қилиши керак.

10-масала

Меҳмонхона фаолиятида содир бўладиган муаммоли вазиятларни таҳлил қилиб, ечимини таклиф қилинг: туристларнинг бир неча нафариди меҳмонхонада яшаши вақтида ҳарорат кўтарилиб қолди, меҳмонхона раҳбарияти қандай ҳаракатлар қилиши керак.

11-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Овқатлантириш корхонасига тушлик қилиш учун бир гуруҳ маҳаллий меҳмонлар ташриф буюрди. Лекин овқатлантириш корхонаси зали тушликка банкет учун олдиндан банд қилинган эди. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

12-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Сиз фаолият юритаётган ресторанга туғилган кун банкетини ўтказиш учун буюртма қабул қилиниб ҳаммаси кўнгилдагидек ташкил қилинган. Лекин банкет эгалари ва меҳмонлар айтилган вақтдан 1 соат кеч келишди. Буюрилган таомлар меҳмонлар кеч келганлиги сабабли бошқа мижозларга сотилган. Мижоз айнан шу таомни буюртма қилмоқда, лекин буюрилган таомни тайёрлашга кўп вақт керак бўлади. Бу эса тушунмовчиликларга сабаб бўлмоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

13-масала

Тасаввур қилинг Сиз ресторан директорисиз! Сиз раҳбарлик қилаётган ресторанда сиз билган доимий мижоз ташриф буюрган. Бир оз фурсатдан сўнг иш бошқарувчингиз айнан шу мижоз устидан шикоят қилмоқда. Шикоят мазмуни шундандан иборатки, ресторан залидаги ушбу мижоз бошқа мижозлар билан келиша олмай жанжал чиқарган ва бу бошқа ташриф буюрувчиларга ҳалақит бермоқда. Ресторан директори сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

14-масала

Тасаввур қилинг Сиз ресторан менежерисиз! Сиз бошқарадиган ресторанда синов муддати билан ишга қабул қилинган ходим олий малакали бўлиб, чет ел тажрибасига ега. Лекин хизмат сўнгида официант мижозлар билан ҳисоб–китоб қилиб бўлганидан кейин кассирга пулни ташлаб мижозларни кузатгани чиққан. Қайтиб келгандан сўнг кассир билан ҳисоблашганида тўланган маблағ етарли емаслиги аниқланди. Натижада кассир ва янги ходим ўртасида низо пайдо бўлди. Ресторан менежери сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

15-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Сиз фаолият олиб бораётган ресторан доимгидек, мижозлар билан гавжум. Залда нозик меҳмонлар ҳам ташриф буюришган. Хизмат вақтингизда ўша нозик меҳмонлар шовқин

солиб гаплашмоқда, бу еса бошқа столлардаги мижозларга ҳалақит бериб норози кайфиятда бўлишларига сабаб бўлмоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

16-масала

Тасаввур қилинг Сиз бош - ошпазсиз! Ресторан зали мижозлар билан тўла. Официантлар ўз ўрни яхши хизмат қилмоқда. Ошпазлар буюрилган таомларни ўз вақтида тайёрламоқдалар. Залда ҳеч қандай муоммо йўқ. Лекин охириги буюрилган таомлар тайёр бўлгандан сўнг мижоз учун официантга тақдим етилди. Бир оз фурсатдан сўнг залда шовқин бошланди. Бир мижоз официантга таом ҳақида нолиб ошпаз келишини сўради. Муаммо шундаки, таом сабзавотлари яхши пишмаган, гўшти куйиб кетган. Энг ёмони бу ҳамма мижозга аён бўлди. Сиз бош - ошпаз сифатида бу масалани қандай ечасиз?

17-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Ресторанга кечки овқат учун 2 нафар маҳаллий меҳмонлар ташриф буюришган. Улар таомга буюртма қилишди. Таом олиб келинган истеъмол бошланди. Лекин официант олиб келган таомнинг беага ва таъми уларга ёқмади, устига устак бир нафар мижоздан соқ қолдиғи ҳам чиқди. Натижада мижоз жанжаллашиб таом ҳаққини тўламаслигини айтди. Аммо таомнинг ярми истеъмол қилинган. Бундай ҳолатда официант сифатида Сиз қандай йўл тутасиз? Ахир “Мижоз ҳаммаша ҳақ” деган қоида бор.

18-масала

Тасаввур қилинг Сиз метрдотелсиз! Ресторанда янги йил байрамини нишонлаш учун буюртма қабул қилгансиз. Стол 20 нафар мижозлар учун тайёрланган ва Сиз олдиндан 50% буюртма пулини олгансиз. Мижозлар сафига яна 2 нафар меҳмон қўшилди ва жами 22 нафар меҳмонларга хизмат жараёни бошланди. Шунингдек, залда бошқа меҳмонлар ҳам бор. Байрам тадбири авжига чиққан пайтда залда келишмовчиликлар бўлиб, натижада столда турган идиш – товоқлар синган. Энг қизиғи буюртмачи меҳмон тадбирдан кетиб қолган. Бундай вазиятда метрдотел сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

19-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Ресторанга бир гуруҳ хорижлик туристлар ташриф буюришди. Улар таомномадан ташқари бўлган таомларни ҳам буюртма қилишди. Таомлар ўз вақтида муаммосиз етказилди ва кўнгилдагидек хизмат кўрсатилди. Овқатланиш ниҳоясига етказилган пайтда туристлардан бири бетоб бўлиб қолди. Бу бетоблик таклиф қилинган

таомлардан эканлиги аниқланди. Бу эса ресторанга катта муаммо бўлиши мумкин. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

20-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Ресторанда хизмат кўрсатиш бошланди. Хизмат вақтида сиз кўп хатоларга йўл қўйдингиз ва метрдотел сизга огоҳлантириш берди. Устига устак бугун эртароқ кетиш учун жавоб ҳам сўрагансиз. Лекин бошлиғингиз мижоз кўп бўлганлиги учун жавоб бермади. Огоҳлантириш эвазига сизга 100 та салфетка тахлаш буюрилди. Ресторан официанти сифатида Сиз бу масалани қандай ҳал этасиз?

21-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Сиз ресторанга янги ходимсиз. Мижозларга хизмат кўрсатиш сир – асрорларини ўрганмоқдасиз. Ресторанга ҳар доимгидек тушлик пайтида мижозлар ташриф буюрди ва буюртмани сиз мустақил қабул қилдингиз. Бир оз фурсат ўтиб мижозлар кўз ўнгида стол дастурхонини алмаштиришингизга тўғри келди. Лекин сиз буни билмайсиз. Ресторан официанти сифатида Сиз бу вазиятдан қандай чиқасиз?

22-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Ресторан официанти сифатида столни қандай сервировка қилиб, хизмат кўрсатиш усулларини қўллаган ҳолда ўз вазифангизни бажариш алгоритминини тасвирлаб беринг.

23-масала

Тасаввур қилинг Сиз метрдотелсиз! Ресторанда 200 кишилиқ банкет ўтказиш учун буюртма олинган. Буюртмачи қоидага биноан ҳамма керакли харажатларни олдиндан тўлаган. Банкетда хорижлик меҳмонлар ҳам қатнашиши кўзда тутилган. Лекин белгиланган кунга бир кун қолганида ресторандан банкет ўтказиш олмаслик ҳақида хабар келди. Буюртмачи хайрон, нима қилиш керак? Сабаб белгиланган кун сиёсий байрам кунига тўғри келган. Шунинг учун Сиз метрдотел сифатида буюртмачига бу муаммони бартараф етишга қандай ёрдам бера оласиз?

24-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Меҳмонхонада «Швед столи» усулида хизмат кўрсатиш ташкил етилган. Сиз ерталабки нонушта учун хизмат қиляпсиз. Нонушта вақти тугаб соат 11 га яқинлашиб қолган ва ҳамма ресторан ходимлари тушлик учун тайёргарликни бошлаган. Меҳмонхонанинг

бир миждози сиздан нонуштага кела олмаганини айтиб, сиздан ҳозир бирор таом тайёрлаб беришингизни сўрамоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?

25-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Шарбатлар ва сут - катик коктейллариинг тайёрланиш жараёнларини тасвирлаб, уларни безатиш технологиясини сўз ва чизмалар орқали тасвирлаб беринг.

26-масала

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз! Сиз фаолият олиб бораётган ресторанда миждозлар кам. Лекин миждозлар оқимини кўпайтириш орқали ўз фаолиятини сақлаб қолиш мумкин. Миждозлар оқимини кўпайтириш учун реклама зарур. Директор ҳар бир официантга ресторан рекламасини яратиш учун ғоя бериш кераклигини айтди. Ресторан официанти сифатида Сиз қандай реклама турини таклиф қиласиз? Фикрингизни изоҳланг.

27-масала

Самарқанд шаҳарида фаолият олиб бораётган меҳмонхоналар бозорида 2019 йилнинг май ойида 1-жадвалда акс эттирилган турли вазиятлар вужудга келган (келтирилган рақамлар шартли).

1-жадвал

Талаб ҳажми (май ойида номерларга бўлган талаб, минг номер ҳисобида)	Номерлар тарифи (битта номернинг ўртача нархи, АҚШ долл. ҳисобида)	Таклиф ҳажми (май ойида минг номер ҳисобида)
120,0	30	30,0
110,0	40	40,0
100,0	50	50,0
80,0	60	80,0
70,0	70	90,0
60,0	80	100,0
50,0	90	110,0

Қуйидаги саволга жавоб беринг:

Жадвал маълумотлари асосида талаб ва таклиф эгри чизиғини чизинг ва изоҳлаб беринг.

28-масала

Самарқанд шаҳарида фаолият олиб бораётган меҳмонхоналар бозорида 2019 йилнинг май ойида 1-жадвалда акс эттирилган турли вазиятлар вужудга келган (келтирилган рақамлар шартли).

1-жадвал

Талаб ҳажми (май ойида номерларга бўлган талаб, минг номер ҳисобида)	Номерлар тарифи (битта номернинг ўртача нархи, АҚШ долл. ҳисобида)	Таклиф ҳажми (май ойида минг номер ҳисобида)
120,0	30	30,0
110,0	40	40,0
100,0	50	50,0
80,0	60	80,0
70,0	70	90,0
60,0	80	100,0
50,0	90	110,0

Қуйидаги саволга жавоб беринг:

Агар меҳмонхона номерларининг ўртача нархи 50 АҚШ долл. бўлса, номерлар тақчиллиги ҳажми қанча бўлади?

29-масала

Самарқанд шаҳарида фаолият олиб бораётган меҳмонхоналар бозорида 2019 йилнинг май ойида 1-жадвалда акс эттирилган турли вазиятлар вужудга келган (келтирилган рақамлар шартли).

1-жадвал

Талаб ҳажми (май ойида номерларга бўлган талаб, минг номер ҳисобида)	Номерлар тарифи (битта номернинг ўртача нархи, АҚШ долл. ҳисобида)	Таклиф ҳажми (май ойида минг номер ҳисобида)
120,0	30	30,0
110,0	40	40,0
100,0	50	50,0
80,0	60	80,0
70,0	70	90,0
60,0	80	100,0
50,0	90	110,0

Қуйидаги саволга жавоб беринг:

Меҳмонхона номерлари бозорида мувозанатли нарх неча АҚШ долл. ташкил этади?

30-масала

Самарқанд шаҳарида фаолият олиб бораётган меҳмонхоналар бозорида 2019 йилнинг май ойида 1-жадвалда акс эттирилган турли вазиятлар вужудга келган (келтирилган рақамлар шартли).

1-жадвал

Талаб ҳажми (май ойида номерларга бўлган талаб, минг номер ҳисобида)	Номерлар тарифи (битта номернинг ўртача нархи, АҚШ долл. ҳисобида)	Таклиф ҳажми (май ойида минг номер ҳисобида)
120,0	30	30,0
110,0	40	40,0
100,0	50	50,0
80,0	60	80,0
70,0	70	90,0
60,0	80	100,0
50,0	90	110,0

Қуйидаги саволга жавоб беринг:

Меҳмонхона номерлари тарифи 80 АҚШ долл. кўтарилса бозорда ортиқча номерлар ҳажми қанча бўлади?

31-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Шердор” меҳмонхонасининг 350 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 2850,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. 2019 йилда номерлар бандлиги 70 фоиз бўлиши учун меҳмонхона қанча номер сотиши керак?

32-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Шердор” меҳмонхонасининг 350 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 2850,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. 2019 йилда номерлар бандлиги 70 фоиз бўлган ҳолда, меҳмонхона номерларининг ўртача қиймати қанчани ташкил этади?

33-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Шердор” меҳмонхонасининг 350 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 2850,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. Номерларнинг бир кунлик даромадлилиги қанчани ташкил этади?

34-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Шаҳризода” меҳмонхонасининг 400 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилнинг май ойида номерлар бандлиги 85 фоизни ташкил этди. Меҳмонхона май ойида 1450 минг АҚШ долл. номерлар сотишдан тушумга эга бўлди. Меҳмонхонанинг май ойидаги жами харажатлари 800 минг АҚШ долл. бўлди. Режалаштирилаётган фойда бир ойга, яъни 2019 йилнинг май ойига 500 минг АҚШ долл. эди. Хаббарт формуласи бўйича номерлар тарифини ҳисоблаб чиқинг.

35-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Сугдиёна” меҳмонхонасининг 50 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 750,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. 2019 йилда номерлар бандлиги 75 фоиз бўлиши учун меҳмонхона қанча номер сотиши керак?

36-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Сугдиёна” меҳмонхонасининг 50 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 750,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. 2019 йилда номерлар бандлиги 75 фоиз бўлган ҳолда, меҳмонхона номерларининг ўртача қиймати қанчани ташкил этади?

37-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Сугдиёна” меҳмонхонасининг 50 та номери мавжуд бўлиб, 2019 йилда номерлар сотишдан 750,0 минг АҚШ долл. тушум бўлган. Номерларнинг бир кунлик даромадлиги қанчани ташкил этади?

38-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Амиржон” меҳмонхонасининг 40 номерлари мавжуд бўлиб, 2020 йилнинг январ ойида номерлар бандлиги 35 фоизни ташкил этган. Номерларни сотишдан тушган тушум январ ойида 320 минг АҚШ долл. ташкил этган. 2020 йилнинг январ ойида қанча номер сотилган?

39-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Амиржон” меҳмонхонасининг 40 номерлари мавжуд бўлиб, 2020 йилнинг январ ойида

номерлар бандлиги 35 фоизни ташкил этган. Номерларни сотишдан тушган тушум январ ойида 320 минг АҚШ долл. ташкил этган. 2020 йилнинг январ ойида номерларнинг ўртача қиймати қанчани ташкил этади?

40-масала

Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган “Амиржон” меҳмонхонасининг 40 номерлари мавжуд бўлиб, 2020 йилнинг январ ойида номерлар бандлиги 35 фоизни ташкил этган. Номерларни сотишдан тушган тушум январ ойида 320 минг АҚШ долл. ташкил этган. Номерларнинг бир кунлик даромадлилиги қанчани ташкил этади?

5A610201 - “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш» мутахассислиги бўйича мутахассислик фанларидан магистратурага кирувчилар томонидан ёзилган ёзма ишнинг БАҲОЛАШ МЕЗОНИ

1. “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” мутахассислиги бўйича магистратурага кирувчилар томонидан ёзилган ёзма иши Ўзбекистон Республикаси ОЎМТВ томонидан белгиланган умумтартиб ва Низом қоидаларига амал қилинган ҳолда ўтказдирилади.

2. “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” мутахассислиги бўйича магистратурага кирувчиларни мутахассислик бўйича ёзма иши натижалари 100 баллик тизимда амалга оширилади.

3. “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” махсус фанидан кириш имтиҳони ёзма усулда ўтказилади. Ҳар бир вариант 3 та саволдан иборат. Вариантдаги 3 та саволнинг ҳар биридан олиш мумкин бўлган балл миқдори қуйидагича тақсимланиши мақсадга мувофиқ деб топилган яъни, биринчи ва иккинчи саволларнинг ҳар бирига максимал 30 баллдан жами 60 балл. Учинчи топшириқ, яъни масала учун максимал 40 балл.

№	Умумий балл	Магистратурага кирувчининг билим даражаси	Хусусий балл
1-савол бўйича			
1	26-30	Қўйилган саволлар мазмунан аниқ ёритилиб, демократик ислохотлар ва жараёнларнинг мазмунан моҳияти тўлиқ очиқ берилган; Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий, ижтимоий ислохотлар таҳлили ва уларнинг амалий самаралари, натижалари ва ҳаётга тадбиқ этилиши бўйича мустақил, ижодий фикр мавжудлиги; Жавобларда мантиқий яхлитликка эришилган	9-10 9-10

		ва умумий хулосалар чиқариш қобилиятига эга; Имло ва стилистик хатоларга йўл қўйилмаган.	6-7 2-3
			26-30
2	21-25	Жавоб тўғри ёзилган, унда демократик янгилаш жараянлар асосли ёритилган, аммо бугунги демократик янгилашлар амалиётида ноаниқликлар, саналарда чалкашликларга йўл қўйилган; Жавобда магистратурага кирувчининг мустақил мушоҳада юритиш қобилияти сезилади; Ижодий ёндошув мавжуд; Муаммони таҳлил қилиш қобилиятига эга.	7-8 6-7 5-6 3-4
			21-25
3	17-20	Саволга жавобда масаланинг моҳиятини тушунилган, аммо мазмун ва натижалар юзаки ёритилган; Мушоҳада баёнида фикр тарқоқлиги кузатилади; Жавобларда мантиқийлик тамойили бузилган; Тасаввурга эга, лекин таҳлил йўқ.	6-7 5-6 4-5 2-2
			17-20
4	0-16	Савол бўйича аниқ тасаввурга эга эмас; Умуман жавоб ёзилмаган; Нотўғри жавоб ва маълумот берилган; Ўқув адабиётидан айнан сўзма-сўз кўчирилган.	0-16
2-савол бўйича			
1	26-30	Қўйилган саволлар мазмунан аниқ ёритилиб, демократик ислохотлар ва жараянларнинг мазмунан моҳияти тўлиқ очиқ берилган; Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий, ижтимоий ислохотлар таҳлили ва уларнинг амалий самаралари, натижалари ва ҳаётга тадбиқ этилиши бўйича мустақил, ижодий фикр мавжудлиги; Жавобларда мантиқий яхлитликка эришилган ва умумий хулосалар чиқариш қобилиятига эга; Имло ва стилистик хатоларга йўл қўйилмаган.	9-10 9-10 6-7 2-3
			26-30
2	21-25	Жавоб тўғри ёзилган, унда демократик янгилаш жараянлар асосли ёритилган, аммо бугунги демократик янгилашлар амалиётида ноаниқликлар, саналарда чалкашликларга йўл	

		кўйилган; Жавобда магистратурага кирувчининг мустақил мушоҳада юритиш қобилияти сезилади; Ижодий ёндошув мавжуд; Муаммони таҳлил қилиш қобилиятига эга.	7-8 6-7 5-6 3-4
			21-25
3	17-20	Саволга жавобда масаланинг моҳиятини тушунилган, аммо мазмун ва натижалар юзаки ёритилган; Мушоҳада баёнида фикр тарқоқлиги кузатилади; Жавобларда мантииқийлик тамойили бузилган; Тасаввурга эга, лекин таҳлил йўқ.	6-7 5-6 4-5 2-2
			17-20
4	0-16	Савол бўйича аниқ тасаввурга эга эмас; Умуман жавоб ёзилмаган; Нотўғри жавоб ва маълумот берилган; Ўқув адабиётидан айнан сўзма-сўз кўчирилган.	0-16
3-савол бўйича			
	34 – 40	Кўйилган масала мазмунан аниқ ёритилиб, иқтисодий ислоҳотлар ва жараёнларга билан боғлиқ ҳолда очиб берилган, шунингдек илмий ва илмий-техник ахборотлардан фойдаланган ҳолда тизимли таҳлил қилиб илмий хулосалар берилган бўлса; Амалий мисоллар доирасида Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий, ижтимоий ислоҳотлар таҳлили ва уларнинг амалий самаралари, натижалари ва амалиётга тадбиқ этилиши бўйича мустақил, ижодий фикр ва мулоҳазаларни мавжудлиги, амалий масала тўлиқ бажарилган ва масалани ечишга илмий-ижодий ёндашилган бўлса; Жавобларда мантиқий яхлитликка эришилган ва умумий хулосалар чиқариш қобилиятига эга; Имло ва стилистик хатоларга йўл қўйилмаган; Илмий ва илмий-техник ахборот билан мустақил ишлаш, тизимли мустақил таҳлил қилиш, хулоса чиқариш.	11-13 9-11 8-9 6-7
			34-40
	29 – 33	Жавоб тўғри ёзилган, аммо бугунги иқтисодий ислоҳотлар амалиётида ноаниқликлар,	

		саналарда чалкашликларга йўл қўйилган, амалий масала тўлиқ бажарилмаган лекин ечимига илмий-ижодий ёндашилган бўлса; Жавобда магистратурага кирувчининг мустақил мушоҳада юритиш қобилияти сезилади; Иждодий ёндошув мавжуд; Амалий масалани таҳлил қилиш қобилиятига эга;	11-12 8-9 6-7 4-5
			29-33
	22 – 28	Масаланинг моҳиятини тушунилган, аммо мазмун ва натижалар юзаки ёритилган, амалий масала тўлиқ бажарилмаган бўлса; Мушоҳада баёнида ва масалани ечишда фикр тарқоклиги кузатилади; Жавобларда мантиқийлик тамойили бузилган. Масалани ёритишда ва уни амалий жиҳатдан асослашда тасаввурга эга, аммо таҳлил ва хулоса йўқ;	8-9 7-8 4-6 3-5
			22-28
	0 – 21	Амалий масала бўйича аниқ тасаввурга эга эмас; Умуман жавоб ёзилмаган; амалий масаланинг ечими йўқ; Нотўғри жавоб ва маълумот берилган; Ўқув адабиётидан айнан сўзма-сўз кўчирилган.	0-16

Балл	Кирувчининг билим даражаси
1	2
86-100	Кирувчининг жавобларида берилган саволлар бўйича иждодий фикрлаш мавжуд бўлса, мамлакатимизда модернизациялаш жараёнларини жадаллаштириш, демократик ислохатларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепциясидан келиб чиққан вазифаларни бажариш йўллари ўз аксини топган бўлса, қўйилган муаммони ечиш бўйича тавсиялар берган бўлса, савол бўйича жавобда мустақил мушоҳада юритилган бўлса, тавсияларни амалиётга қўллаш тартиблари кўрсатилган бўлса.
71-85	Кирувчи ўз жавобида қўйилган савол бўйича мустақил мушоҳада юритган бўлса, уларнинг моҳиятини деярли тўлиқ очиб берган бўлса, қўйилган муаммони ечиш бўйича ўз тавсияларини берган бўлса.
55-70	Кирувчи жавобида фан бўйича вариантга киритилган саволларга қисман жавоб берган бўлса, асосий тушунчаларга берган изоҳи кам

	бўлсада, мавжуд бўлса.
0-54	Кирувчи жавобида қўйилган савол мазмуни умуман ёритилмаган бўлса, изоҳлар мавжуд бўлмаса, яъни талабгор жавобида қўйилган саволлар бўйича умуман тасаввурга эга эмаслиги аниқ бўлса.

Фойдаланиладиган асосий дарсликлар ва ўқув қўлланмалар рўйхати

Асосий адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги Қонуни. Тошкент: 1999 йил 20 август.
2. “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 10 май ПҚ-1754-сон Қарори.
3. «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармони. 2016 йил 2 декабр, ПФ-4861-сон.
4. «Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш давлат кўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори. 2016 йил 2 декабр, ПҚ-2666-сон.
5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги Фармони. 7 февраль 2017 г., № УП-4947.
6. Маматқулов Х. М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ, 2012.-340б.
7. Салимова Б.Х. Алиева М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик „2010. 275б.
8. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. Дарслик. – Т.: “Иқтисод-молия” нашриёти. 2010.-263б.
9. Тухлиев И.С., Бектемиров А.Б., Усманова З.И.. Туризмда стратегик маркетинг. Ўқув қўлланма.-С.: СамИСИ, 2010. -144б.
10. Тухлиев И.С. Амриддинова Р.С. Организация экскурсионного обслуживания. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ., 2011.-162б.
11. Тухлиев И.С., Ибадуллаев Н.Э, Туризм операторлик хизматини ташкиллаштиришнинг асослари. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ., 2011.-256б.
12. Қудратов Ғ.Ҳ., Тухлиев И.С. Туризм иқтисодиёти. Қўлланма -С.: СамИСИ., 2007. 86 б.
13. Ҳайитбоев Р. ва бошқалар. «Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш». Ўқув қўлланмаси. СамИСИ - 2019 й.
14. Ҳайитбоев Р, Хайдаров С.А. Туризмда музейшунослик. Ўқув қўлланма. СамИСИ - 2019 й.
15. Рахимов З.О., Норкулова Д.З. Меҳмонхона хўжалигида режалаштириш. СамИСИ - 2019 й.
16. Болтабоев М.Р., Тухлиев И.С., Сафаров Б.Ш., Абдухамидов С.А. Туризм: назария ва амалиёт. Дарслик. “Фан ва технология нашриёти” Тошкент - 2018 й
17. Тухлиев И.С., Амриддинова Р.С., Турсунова Г.Р. “Экскурсия хизматини ташкил қилиш” Ўқув қўлланма. Т.: Баркамол файз медиа 2018 й. 296 б.

18. Амриддинова Р.С., Рахимов З.О., Алиева М.Т., Ибадуллаев Н.Э., Абдухамидов С.А. Меҳмонхоналарда ходимлар фаолиятини бошқариш. Ўқув қўлланма. “Фан ва технология нашриёти” Тошкент - 2018 й.

Қўшимча адабиётлар

19. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник.- М: Аспект Пресс, 2004.- 470 стр.
20. Gunasekaran A., Sandhu M. (Eds.) Handbook on Business Information Systems. World Scientific Publishing Company – 2010, 960 p.
21. Дурович А.П., Бондаренко Г.А., Сергеева Т.М. и др. Организация туризма. Учебное пособие. 2-е изд. испр. – Мн.: Новое знание, 2005.-640 стр.
22. Квартальнов В.А. Туризм. Учебник.–М., Финансы и статистика 2004.- 320стр.
23. J. Glenn Brookshear, David T. Smith, Dennis Brylow. Computer science. An overview. 11th Edition. Addison-Wesley – 2011, 624 p.

Интернет сайтлари:

<https://www.lex.uz>

<https://my.gov.uz>

<https://www.unwto.org>

<https://www.orexa.com>

<https://www.tour.uz>

