

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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI



Samarqand iqtisodiyot va  
servis instituti rektori  
M.E.Po'latov

2024 yil "19" "08"

Ro'yxatga olindi: № 40-08-49  
2024 yil "19" "08"

MEHMONXONA VA RESTORAN MENEJMENTI

O'QUV DASTURI

Bilim sohasi:	100000 -	Xizmatlar
Ta'lim sohasi:	101000 -	Xizmat ko'rsatish sohasi
Ta'lim yo'nalishi:	61010100 -	Turizm va mehmondo'stlik

SAMARQAND – 2024



Fan/modul kodi MRM 1206	O'quv yili 2024 - 2025	Semestr 2	Kreditlar 6
Fan/modul turi Asosiy	Ta'lim tili O'zbek/rus		Haftadagi dars soatlari 6
1	Fanning nomi	Ma'ruza va amaliy mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)
	Mehmonxona va restoran menejmenti	72	108
	Jami yuklama (soat)		180
2	<b>I. Fanning mazmuni</b> O'rganilayotgan fanning asosiy maqsadi: Restoranni boshqarishning mohiyatini ochib berish; talabalarga turistik firma va bevosita turistik faoliyat bilan shug'ullanadigan tashkilotlar, mehmonxonalarni zamon talabi darajasida boshqarishning nazariy asoslarini o'rgatish; mehmondo'stlik industriyasini boshqarishdagi mavjud muammolarni o'z vaqtida yechimini topish va iqtisodiy rivojlanishni ta'minlash yo'llarini o'rganish; dunyodagi global o'zgarishlar sharoitida turistik firmalar va mehmonxona xo'jaliklarini boshqarish imkoniyatlarini aniqlashdan iborat.		
3	<b>II. Asosiy nazariy qism(ma'ruza mashg'ulotlari)</b> <b>II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</b> <b>1-mavzu. Mehmonxona va restoran menejmenti fanining predmeti, maqsadi va vazifalari.</b> Mehmonxona xo'jaligi fanining mohiyati va ob'ektiv zarurligi. Fanning oldiga qo'yilgan vazifalar va o'rganish uslublari. Mehmonxona xo'jaligi menejmentining o'rganish tamoyillari. Restoran biznesi sanoati. Tarmoqning rivojlanish tendentsiyalari. <b>2-mavzu. Mehmonxona va restoran industriyasining rivojlanishi.</b> Xalqaro turizmning rivojlanishida mehmonxona industriyasining tarixiy ahamiyati. Mehmonxona industriyasining zamonaviy rivojlanishi. Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o'ziga xos xususiyatlari. <b>3-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesida texnologik jarayonlarni boshqarish.</b> Restorandagi texnologik jarayonning xususiyatlari. Texnologik xarita. Ishlab chiqarish quvvatlaridan optimal foydalanish. Restoran ishlab chiqarish jarayonlarini tashkil etish va boshqarish. Korxonaning ishlab chiqarish dasturi. Restoran xodimlari mehnatini tashkil etish xususiyatlari. Tayyor mahsulotlarni rad etish va saqlash muddati.		

8. Siddikov A.S. Umumiy ovqatlanish sohasini rivojlantirish strategiyasini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida) PhD ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya.-S.: SamSI, 2023 yil	
<b>Axborot manbalari:</b> 9. <a href="http://www.lex.uz">www.lex.uz</a> - O'zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi 10. <a href="http://www.ziyounet.uz">www.ziyounet.uz</a> - O'zbekiston Respublikasi ta'lim portali 11. <a href="http://www.stat.uz">http://www.stat.uz</a> - O'zbekiston Respublikasi Statistika qumitasi sayti 12. <a href="http://www.mail.tdiu.uz">http://www.mail.tdiu.uz</a> - TDIU elektron kutubxonasi 13. <a href="http://www.el.tfi.uz">http://www.el.tfi.uz</a> - TMI elektron kutubxonasi 14. <a href="http://www.sies.uz">http://www.sies.uz</a> - SamSI elektron kutubxonasi 15. <a href="http://www.world-tourism.org">www.world-tourism.org</a> - Butun jahon turistik tashkiloti 16. <a href="http://www.wftc.org">www.wftc.org</a> - Sayohat va turizm bo'yicha Butun jahon Kengashi	
8 Fan dasturi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O'quv uslubiy kengashining 2024-yil ___avgustdagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№ )	
9 Fan/modul uchun ma'sul: Siddikov Askar Axrorovich - "Menejment" kafedras PhD., v.b., dotsenti	
10 Taqrizchilar: Tangirov A.E. - "Menejment" kafedras i.f.n., dotsenti Hazratqulov A.Y. — "Boston turizm servis" MChJ direktori	



	<p>Mehmonxona va restoran xo'jaligida xizmatlar sifatini boshqarish; Mehmonxonalarining tashkiliy-boshqaruv tuzilmasi; Mehmonxonalarda avtomatlashtirilgan axborot tizimlari haqidagi <b>ma'lumotlarga ega bo'lishi kerak</b>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehmonxona va restoran menejmentida xodimlarini boshqarish; Mehmonxona moliyasini boshqarish; Mehmonxona restoran menejmentida boshqaruv qarorlari; Mehmonxonalarda va restoran marketingni boshqarish; mehmonxonalar tomonidan samarali hisob yuritishni boshqarish bo'yicha malaka va ko'nikmalarni egallashi kerak.</li> </ul>
5	<p><b>VII. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma'ruzalar;</li> <li>• amaliy ishlarni bajarish va xulosalash;</li> <li>• interfaol keys-stadilar;</li> <li>• blits-so'rov;</li> <li>• guruhlarda ishlash;</li> <li>• taqdimotlar namoyishi;</li> <li>• jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.</li> </ul>
6	<p><b>VIII. Kreditlarni olish uchun talablar:</b></p> <p>Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar xaqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ish yoki testni topshirish.</p>
7	<p><b>Asosiy adabiyotlar:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Джолдасбаева Г.К., Басканбаева Р.К. Менеджмент ресторанов и гостиниц. Учебное пособие Алматы 2018 г.259 с.</li> <li>2. Менеджмент туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Мирзаев К.Ж., Ахтамова М.Э., Усманова Н.М. – Самарканд: Zarafshon, 2020.-312с</li> <li>3. Q.J.Mirzayev, B.Sh.Musaev, Sh.U.Toshmatov, A.A.Siddikov. Restoran menejmenti. Darslik,-T: "innovatsion rivojlantirish nashriyoti-matbaa uyi" 2021, 500 bet</li> <li>4. Q.S.Maxmudov, S.Sh.Urozoov, Sh.A.Baxonov, A.A.Siddikov. Boshqaruv qarorlarini qabul qilish texnologiyasi. O'quv qo'llanma. - S.: Sam'ISI, 2021.-176 b.</li> </ol> <p><b>Qo'shimcha adabiyotlar:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. O'zbekiston Respublikasining "Turizm yo'nalishidagi islohotlarni yanada jadallashtirish va sohada davlat boshqaruvi tizimini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori, 27.07.2023 yildagi PQ-238-sonli qarori.</li> <li>6. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risida»gi Qonuni. Yangi tahriri. O'RQ-549-son –T.: 2019 yil 18 iyul.</li> <li>7. O'zbekiston Respublikasining "turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrda PF-4861-sonli Farmoni.</li> </ol>

	<p><b>4-mavzu. Mehmonxona va restoran xo'jaligida asosiy boshqaruv shakllari.</b></p> <p>Mehmonxona va restoranlarni asosiy boshqarish shakllari. Boshqarishning franchayzing boshqarish tizimi. Boshqarishning ijara, sindikatlash va shartnoma asosida boshqaruvlari.</p> <p><b>5-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesida rejalashtirish.</b></p> <p>Mehmonxona biznesida rejalashtirish. Tashkilot mehmonxona biznesining funktsiyasi sifatida. Xodimlarni rag'batlantirish. Motivatsiyaning zamonaviy nazariyalari. Boshqarish funktsiyasi sifatida boshqarish</p> <p><b>6-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesini rivojlantirishning marketing rejasi.</b></p> <p>Restoran marketingi tushunchasi. Marketing rejasini tuzish. Marketing auditi. Maqsadli bozorlarni tanlash. Restoranning joylashuvi. Marketing maqsadlarini belgilash. Harakat dasturini ishlab chiqish va amalga oshirish. Marketing rejasining monitoringi va samaradorligini baholash.</p> <p><b>7-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarish.</b></p> <p>Mehmonxona xizmatlarining xususiyatlari. Umumiy ovqatlanish korxonalarining tasnifi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat ko'rsatish madaniyati. Mehmonxona xonalarda xizmat ko'rsatish. Xizmat turlari. Banket xizmatlari. Menyuning xarakteristikalarini baholash.</p> <p><b>8-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda boshqaruv usullari va uslublari.</b></p> <p>Boshqaruv usullari tushunchasi. Boshqaruv usullari va turlari. Iqtisodiy usul.Ijtimoiy usul. Psixologik usul. Yetakchilik uslublari. Avtoretar uslub. Leberal uslub. Demokratik uslub.</p> <p><b>9-mavzu. Mehmonxona va restoran xodimlarini boshqarish.</b></p> <p>Mehmonxona majmuasining kadrlar xizmati. Mehmonxonalarda va restoranlarda xodimlarni yollash mezonlari. Menejerga qo'yiladigan talablar. Xodimlar tarkibini baholash usullari va soni.</p> <p><b>10-mavzu. Mehmonxona va restoran xo'jaligida nizo va stresslarni boshqarish</b></p> <p>Tashkiliy konfliktning mohiyati va mazmuni. Tashkiliy nizolarning tasnifi. Nizo va uni turlari. Shaxslararo nizo. Guruhlararo nizo. Nizolarni hal qilish usullari. Stressni boshqarish</p>
--	---



<p><b>11-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda kommunikatsiyalar</b> Muloqotning roli va aloqa jarayoni, uning bosqichlar va elementlar. Shaxslararo va guruhlararo muloqot. Tashkiliy aloqa shakllari, ularning to'siqlari</p>	<p><b>12-mavzu. Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarini qabul qilish.</b> Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarining mohiyati va turlari. Mehmonxona va restoran xo'jaligi boshqaruv qarorlarini qabul qilish usullari va jarayonlari. Boshqaruv qarorlarini samaradorligini oshirish shart-sharoitlari.</p>
<p><b>13-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesini samaradorligini boshqarish</b> Boshqaruvni ichki va tashqi samaradorligini hisoblash. Samaradorlikning noqtisodiy va ijtimoiy jihatlar. Mehnat unumdorligi ta'minlanish ko'rsatkichi sifatida tashkilotning samaradorligi</p>	<p><b>III. Amaliy(interfaolusullarda auditoriyada) mashg'ulot bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar</b> <i>Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:</i> 1.Mehmonxona va restoran menejmenti fanining predmeti, maqsadi va vazifalari. 2. Mehmonxona va restoran industriyasining rivojlanishi. 3. Mehmonxona va restoran biznesida texnologik jarayonlarni boshqarish. 4. Mehmonxona va restoran xo'jaligida asosiy boshqaruv shakllari. 5. Mehmonxona va restoran biznesida rejalashtirish. 6. Mehmonxona va restoran biznesini rivojlantirishning marketing rejasi. 7. Mehmonxona va restoranlarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarish. 8. Mehmonxona va restoranlarda boshqaruv usullari va ustublari. 9. Mehmonxona va restoran xodimlarini boshqarish. 10. Mehmonxona va restoran xo'jaligida nizo va stresslarni boshqarish 11. Mehmonxona va restoranlarda kommunikatsiyalar 12. Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarini qabul qilish. 13. Mehmonxona va restoran biznesini samaradorligini boshqarish</p>
<p><b>IV. Amaliy(korxona va tashkilotlarda) mashg'ulot bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar</b> 1. Mehmonxona va restoranlarni tashkiliy boshqaruv tuzilmasi. 2. Mehmonxona va restoranlarni boshqarish funksiyalari. 3. Mehmonxona va restoran menejeri ishining transformatsiyasi 4. Mehmonxona va restoranlarda xodimlarni tanlash va yollash. 5. Restoranda xizmat ko'rsatishning maxsus turlari va shakllari. 6. Mehmonxona va restoran xizmat qiluvchi xodimlarning vazifalari 7. Mehmonxona va restoranlarda joylashtirish vositalari jixozlari va intererini</p>	

<p>boshqarish 8. Restoran menyusunda narxlarni ifodalash shakllari 9. Ovqatlanish sanitarisati va xovfsizligini o'rganish 10. Mehmonxona va restoranda hisob- kitob jarayoni</p> <p><b>V. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar</b> <i>Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:</i> 1. Mehmonxona va restoran biznesi sanoati. 2. Mehmonxona va restoran menejmentining rivojlanish bosqichlari. 3. Restoran menyusunda narxlarni ifodalash shakllari. 4. Turizm industriyasida texnologik yangiliklarni boshqarish. 5. Restoranlar va umumiy ovqatlanish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi. 6. Turizm sohasida restoranlar ovqatlanitirishning asosiy tizimi sifatida. 7. Turizm xizmatlari bozori. 8. Restoran xizmatlarida texnologik jarayonlar tavsifi. 9. Xalqaro turizm industriyasiga sarmoyalar jalb etish. 10. Mamlakat iqtisodiyotini modernizatsiyalash sharoitida "Buyuk ipak yo'li" bo'ylab turizmni rivojlantirish. 11. Mehmonxona va restoran biznesini rivojlantirishda reklamani o'rni. 12. Mamlakat iqtisodiyotini modernizatsiyalash sharoitida turistik infratuzilmani takomillashtirish. 13. Mehmonxona va restoran xo'jaligini boshqarish tizimida axborot texnologiyalari 14. Mehmonxona va restoran xo'jaligini boshqarishda menejer va rahbarlik uslublari 15. Mehmonxona va restoran xodimlarining lavozim yo'riqnomalari 16. Mehmonxona xodimlari faoliyatini motivlashtirish 17. Respublikada milliy turizmning xususiyatlari. 18. Mehmonxona va restoran xo'jaligi xizmatlari sifatini boshqarish 19. Mehmonxona va restoran xizmatlarini boshqarishda standartlashtirish va sertifikatlashtirish 20. Mehmonxona va restoran xo'jaligini boshqarishda xorijiy tajribadan foydalanish</p>	<p><b>4</b> <b>VI. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)</b> Fanni o'zlashtirish natijasida talaba: - Mehmonxona va restoran menejmenti fanining maqsadi va vazifalari. Mehmonxona industriyasining rivojlanishi; Mehmonxona xo'jaligida mehnat jarayonlari boshqaruv; joylashtirish vositalarining tasnifi. Restoran biznesi sanoati. Tarmoqning rivojlanish tendensiyalari. Restoranlarning umumiy tavsifi. Nafliligi va xizmatlardan qoniqish. Xizmat ko'rsatish va menyudagi narxlarni belgilash. Ovqatlarni tayyorlash usullari. Menyu va uning tuzilishi. Restoranlar tarmog'i sharhi. to'g'risida <b>bilishi kerak</b>; - Mehmonxona va restoran xo'jaligi xizmatlarini rejalashtirish; Mehmonxona va restoran xo'jaligida asosiy boshqaruv shakllari;</p>
---	---