

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

TERMIZ DAVLAT UNIVERSITETI

“TASDIQLAYMAN”  
O'quv ishlar bo'yicha prorektor  
prof. R. To'rayev  
“\_\_\_\_\_” 2024 yil

Ro'yxatga olindi  
№ BD 61010400 - 1.14  
2024 yil



MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASI  
fanining  
O'QUV DASTURI

Bilim sohasi: 1000 000 – Xizmatlar sohasi  
Ta'lim sohasini: 1010 000 – Xizmat ko'rsatish sohasi  
Ta'lim yo'nalishi: 61010400 - Turizm (faoliyat yo'nalishlari bo'yicha)

Termiz – 2024

<b>Fan/modul kodi</b> MI1306	<b>O'quv yili</b> 2024-2025	<b>Semestr</b> 3	<b>Kreditlar</b> 6
<b>Fan/ modul turi</b> majburiy	<b>Ta'lim tili</b> o'zbek	<b>Haftadagi dars soatlari</b> 5	
<b>1.</b>	<b>Fanning nomi</b>	<b>Mustaqil ta'lim (soat)</b>	<b>Jami yuklama</b>
	Mehmondo'stlik industriyasi	72	108
<b>2.</b>	<p><b>I.Fanning mazmuni</b></p> <p>Fanni o'qitishdan maqsadi. Mehmondo'stlik industriyasi to'g'risidagi xizmatlar turini va xalqaro sayyohlikni rivojlantirishda ushbu fanning muhim o'rni haqida bilim berish</p> <p>Fanning vazifasi – mehmondo'stlik industriyasi haqida tushuncha berish; mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishda xorijiy mamlakatlarning tajribasi; mehmondo'stlik industriyasida sifatli xizmat ko'rsatish uchun inson omillarining muhimligi; mehmondo'stlik industriyasida sifatli xizmatni tashkil qilish va uni boshqarish; sharq mamlakatlari mehmondo'stlik industriyasining o'ziga xos xususiyatlari.</p> <p><b>II.Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)</b> <b>Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</b></p> <p><b>1-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINING RIVOJLANISH TENDENSIYALARI VA YO'NALISHLARI.</b></p> <p>Xalqaro sayyohlik rivojlanishining iqtisodiy asoslari. Sayyohlikning rivojlangan mamlakatlar iqtisodiyotiga ta'siri. Xalqaro sayyohlik bozori segmenti. Xizmatlar sohasida mehmondo'stlikning ahamiyati va o'rni. Mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish bosqichlari. Jahon industriyasida mehmonxona industriyasining o'rni va bugungi holati. Jahon mehmondo'stlik industriyasining zamonaviy yo'nalishdagi rivojlanishi.</p> <p><b>2-MAVZU. O'ZBEKISTONDA MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINING RIVOJLANISH XUSUSIYATLARI</b></p> <p>O'zbekistonda mehmondo'stlik sohasining umumiy ahamiyati. Tarixiy an'analar va milliy urf-odatlarining ta'siri. O'zbekistonda mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish xususiyatlari va unga ta'sir ko'rsatuvchi omillar. Mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishning milliy xususiyatlari. O'zbekistonda mehmondo'stlik sohasining holati: soha infratuzilmasining tahlili (mehmonxonalar, restoranlar, dam olish maskanlari), Turistik yo'nalishlar va turizm turlari.</p>		

<p><b>3-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINING ZAMONAVIY TUZILMALARI VA ULARNING TASNIFI.</b></p> <p>Zamonaviy mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish omillari. Mehmondo'stlik industriyasining asosiy komponentlari: Mehmonxonalar va ularning turlari. Ovqatlanish va restoran xizmatlari. Sayyohlik agentliklari va operatorlari. Ko'ngilochar va madaniy tadbirlar.</p> <p><b>4-MAVZU. ZAMONAVIY MEHMONXONA TUZILMALARI VA ULARNING TASNIFI.</b></p> <p>Zamonaviy mehmonxona tuzilmalari: Biznes mehmonxonalar. Kurort mehmonxonalari. Butik mehmonxonalar. Ekonom klass mehmonxonalari.</p> <p>Texnologiyalarning ahamiyati va roli: Texnologiyalar va innovatsiyalar. Axborot texnologiyalari va onlayn bronlash. Mehmonxonalaridagi avtomatlashtirilgan xizmatlar.</p> <p>Mehmondo'stlik industriyasining tasnifi: Geografik joylashuv bo'yicha tasnif. Xizmatlar turi va sifati bo'yicha tasnif. Maqsadli auditoriya bo'yicha tasnif.</p> <p><b>5-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINING ZAMONAVIY TENDENSIYALARI VA INNOVATSIYALAR</b></p> <p>Zamonaviy tendensiyalar va innovatsiyalar: Ekologik mehmondo'stlik va "yashil" mehmonxonalar. Personalizatsiya va mehmon tajribasini yaxshilash. Milliy va xalqaro hamkorlik. Zamonaviy mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish istiqbollari. Mehmondo'stlik sohasidagi imkoniyatlar.</p> <p><b>6-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA XIZMATLAR TASNIFI.</b></p> <p>Xizmatlarning mehmondo'stlik industriyasidagi o'rni. Mehmondo'stlik industriyasidagi xizmat turlari: Mehmonxona xizmatlari. Ovqatlanish xizmatlari. Sayyohlik xizmatlari. Ko'ngilochar va sport xizmatlari.</p> <p>Mehmonxona xizmatlarining tasnifi: Asosiy xizmatlar: turar joy, tozalash, xavfsizlik. Qo'shimcha xizmatlar: transport, ekskursiyalar, oilaviy tadbirlar. VIP va lyuks xizmatlar: personal xizmatkor, eksklyuziv taomlar.</p> <p><b>7-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA OVQATLANISH, SAYYOHLIK XIZMATLARINING TASNIFI.</b></p> <p>Ovqatlanish xizmatlarining tasnifi: Restoran va kafe xizmatlari. Keytering va banket xizmatlari. Butunlay avtomatlashtirilgan xizmatlar.</p> <p>Sayyohlik xizmatlarining tasnifi: Gid va ekskursiya xizmatlari. Turoperator va agentlik xizmatlari. Ekstremal va maxsus turizm xizmatlari.</p> <p>Ko'ngilochar va sport xizmatlarining tasnifi: Sport va fitnes markazlari. Spa va salomatlik markazlari. Konsert va tadbir xizmatlari.</p>
---

Zamonaviy tendensiyalar va innovatsiyalar: Texnologiyalarning xizmatlarga ta'siri. Personalizatsiya va mijozlarning ehtiyojlariga moslashuv. Ekologik va jamiyatga mos xizmatlar.

Mehmondo'stlik industriyasida xizmatlarning rivojlanish yo'nalishlari.

#### **8-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA MARKETING KOMPLEKSI.**

Marketingning mehmondo'stlik sohasidagi o'rni va roli. Mehmondo'stlik industriyasida mahsulot strategiyasi. Mehmondo'stlik industriyasida xizmatlarni sotishning marketing texnologiyalari. Mehmondo'stlik industriyasida integrallashgan marketing kommunikatsiyasi. Piar (PR) reklama va tashviqot.

#### **9-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA MENEJMENT MASALALARI.**

Menejmentning mehmondo'stlik sohasidagi o'rni va vazifalari. Kadrlar menejmenti. Mehmonxonalarni boshqarish. Marketing va savdo menejmenti. Sifat menejmenti. Ekologik menejment. Mehmondo'stlik sohasida samarali menejmentning ahamiyati.

#### **10-MAVZU. MEHMONDO'STLIK MENEJMENTIDA KADRLAR MASALASI**

Kadrlarni tanlash, tayyorlash va malakasini oshirish. Xodimlar motivatsiyasi va ularni ushlab turish strategiyalari. Rahbarlik qobiliyatlari va menejrlarning roli.

#### **11-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA MOLIYA MASALALARI.**

Mehmondo'stlik industriyasining iqtisodiy ahamiyati. Moliya menejmentining asosiy konsepsiyalari. Daromadlar va xarajatlar boshqaruvi. Byudjetlash va moliyaviy rejalashtirish. Moliyaviy hisobotlar va tahlil. Sarmoyaviy qarorlar va risk boshqaruvi. Narx belgilash siyosati. Moliya boshqaruvining mehmondo'stlik industriyasidagi ahamiyati.

#### **12-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA PERSONALNI BOSHQARISH.**

Mehmondo'stlik industriyasida personal boshqaruvining ahamiyati. Personalni tanlash va yollash. Personalni o'qitish va rivojlantirish. Personalni rag'batlantirish va motivatsiya. Personal munosabatlarini boshqarish. Personal faoliyatini baholash. Ishchilarga ergonomika va salomatlik. Liderlik va boshqaruv. Personalning ijtimoiy va raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish. Personal boshqaruvining mehmondo'stlik industriyasidagi roli va ahamiyati.

#### **13-MAVZU. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA TRANSPORT XIZMATLARI.**

Mehmondo'stlik industriyasida transport xizmatlarining ahamiyati. Transport xizmatlarining turlari va ularning rollari. Avtomobil transporti: taksi va karshering xizmatlari. Jamoat transporti: sportiavtobuslar, tramvaylar, metro. Temir yo'l transporti: poyezdlar va yo'lovchi poyezdlari. Havo transporti: samolyot va vertolyot xizmatlari. Aeroportlar va mehmonxonalar aloqalari. Avtomobil ijarasi va karshering. Ekskursiya va sayyohlik transport xizmatlari. Avtomatlashtirilgan va intellektual transport tizimlari. Transport xavfsizligi va ekologik masalalar. Mehmonxonalar va transport kompaniyalari o'rtasidagi aloqalar.

#### **14-MAVZU. MINTAQADA MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINI RIVOJLANTIRISH YO'NALISHLARI.**

Mintaqaviy mehmondo'stlik industriyasining ahamiyati. Mintaqaviy mehmondo'stlik bozorida mavjud vaziyat. Mavjud infratuzilma va uning holati. Turistik salohiyat va mavjud qiyinchiliklar. Mintaqaning turistik brendi va uning imidji. Infratuzilmani takomillashtirish. Turizmda virtual va qo'shma realik texnologiyalari. Xalqaro turistlarni jalb qilish choralari.

#### **15-MAVZU. MINTAQADA MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINI RIVOJLANTIRISHDA MAHALLIY JAMOATLAR BILAN HAMKORLIK**

Mahalliy jamoatlar bilan hamkorlik va ularning manfaatlari. Barqaror turizmni rivojlantirish strategiyalari. Mehmondo'stlik sohasidagi qonunchilik va normalar. Mintaqada mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

#### **16-MAVZU. XALQARO MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASI: TAJRIBALAR VA GLOBAL TENDENSIYALAR**

Xalqaro mehmondo'stlik industriyasining ahamiyati va rivojlanish tendensiyalari. Global miqyosda mehmondo'stlik sanoatining evolyutsiyasi. Xalqaro tajribalar va yondashuvlar. Global tendensiyalar. Mehmondo'stlik industriyasida yuzaga keladigan yangi tendensiyalar. Xalqaro mehmondo'stlik industriyasining global iqtisodiy o'sishga ta'siri.

#### **17-MAVZU. RAQAMLASHTIRISH VA ONLAYN XIZMATLAR MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA.**

Raqamlashtirish tushunchasi va mehmondo'stlik industriyasida uning ahamiyati. Onlayn xizmatlarning mehmondo'stlikdagi o'rni va o'sishi. Mehmondo'stlikning raqamlashtirilishi: tarixiy rivojlanish bosqichlari. Onlayn bronlash tizimlari (OTA'lar, mehmonxonalar veb-saytlari). Mobil ilovalar va platformalar (rezervatsiya qilish, to'lovlar, sharhlar). Sun'iy intellekt va ma'lumotlar tahlili asosidagi xizmatlar. Onlayn xizmatlar turlari va ularning

mehmondo'stlikka ta'siri. Raqamli texnologiyalar orqali mijozlar tajribasini yaxshilash. Ijtimoiy tarmoqlar orqali marketing va mehmonlar bilan bog'lanish. Raqamli texnologiyalarning mehmondo'stlikda kelajakdagi roli

### **18-MAVZU. MEHMONDO'STLIK SOHASIDA ETIKA VA MADANIY XILMA-XILLIK**

Mehmondo'stlikda etika va madaniy xilma-xillikning ahamiyati. Etika va axloqiy me'yorlar: xizmat ko'rsatishdagi asosiy tamoyillar. Xalqaro mehmondo'stlikda madaniy sezgirlik va hurmat tamoyillari. Mehmondo'stlikda mijozlarga xizmat ko'rsatishda etika me'yorlariga rioya qilish. Mehmondo'stlikda madaniy sezgirlikni oshirish usullari. Etik normalar va madaniy xilma-xillikni boshqarish bo'yicha xalqaro standartlar.

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

*Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:*

- 1.Mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish tendensiyalari va yo'nalishlari.
2. O'zbekistonda mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish xususiyatlari
- 3.Mehmondo'stlik industriyasining zamonaviy tuzilmalari va ularning tasnifi.
- 4.Zamonaviy mehmonxona tuzilmalari va ularning tasnifi.
- 5.Mehmondo'stlik industriyasining zamonaviy tendensiyalari va innovatsiyalar
- 6.Mehmondo'stlik industriyasida xizmatlar tasnifi.
- 7.Mehmondo'stlik industriyasida ovqatlanish, sayyohlik xizmatlarining tasnifi.
- 8.Mehmondo'stlik industriyasida marketing kompleksi.
- 9.Mehmondo'stlik industriyasida menejment masalalari.
- 10.Mehmondo'stlik menejmentida kadrlar masalasi
- 11.Mehmondo'stlik industriyasida moliya masalalari.
- 12.Mehmondo'stlik industriyasida personalni boshqarish.
- 13.Mehmondo'stlik industriyasida transport xizmatlari.
- 14.Mintaqada mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirish yo'nalishlari.
- 15.Mintaqada mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishda mahalliy jamoatlar bilan hamkorlik
16. Xalqaro mehmondo'stlik industriyasi: tajribalar va global tendensiyalar
17. Raqamlashtirish va onlayn xizmatlar mehmondo'stlik industriyasida.
18. Mehmondo'stlik sohasida etika va madaniy xilma-xillik.

*Amaliy mashg'ulotlari multimedia qurilmalari bilan jihozlangan auditoriyalardan bir akademik guruhga bir professor-o'qituvchi tomonidan o'tkazilishi zarur. Mashg'ulotlar faol va interaktiv usullar yordamida o'tilishi, mos ravishda munosib pedagogik va axborot texnologiyalar qo'llanilishi maqsadga muvofiq.*

#### **IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar**

*Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:*

- 1.Mehmondo'stlik industriyasida raqamli texnologiyalarning o'mi.
- 2.Mehmonxona boshqaruvi tizimlari (PMS).
- 3.Virtual va qo'shma reallik (VR/AR) texnologiyalari.
- 4.Turizmga barqarorlik va ekologik tashabbuslar.
- 5.Yashil mehmonxonalar konsepsiyasi.
- 6.Ekologik turizm va uning rivojlanishi.
- 7.Mehmonxona sohasida xizmat sifatini boshqarish.
- 8.Sifat standartlari va baholash tizimlari.
- 9.Shikoyatlarni boshqarish va ularning hal etilishi.
- 10.Global va mahalliy turizm trendlari.
- 11.Yangicha sayyohlik yo'nalishlari.
- 12.Turizmdagi etno va gastronomik yo'nalishlar.
- 13.Mehmondo'stlikda marketing strategiyalari.
- 14.Brendlash va uning mehmondo'stlik sohasidagi ahamiyati.
- 15.Maqsadli bozorlar va ularning tahlili.
- 16.Mehmondo'stlikda personal boshqaruvi.
- 17.Malaka oshirish va trening dasturlari.
- 18.Personal motivatsiyasi va rag'batlantirish usullari.
- 19.Mehmonxona boshqaruvida innovatsiyalar.
- 20.Tashkilotchilik va operatsiyalarni optimallashtirish.
- 21.Ijtimoiy media va mehmondo'stlik.
- 22.Mijozlar bilan aloqalarni boshqarish.
- 23.Onlayn fidbek va uning ta'siri.
- 24.Raqamli obro'ni boshqarish.
- 25.Mehmondo'stlikda madaniy xilma-xillik.
- 26.Madaniy farqlarning xizmatga ta'siri.
- 27.Mehmonlarga xizmat ko'rsatishda madaniy hassoslik.

#### **3. V. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)**

Fanni o'zlashtirish natijasida talaba:

- nazariy va amaliy muammolarni hal qilish uchun asosiy ilmiy-nazariy bilimlarni qo'llay oladi;
- tizimli va qiyosiy tahlilga ega bo'ladi;
- tadqiqot qobiliyatiga ega bo'ladi;
- mustaqil ishlashga qodir bo'ladi;
- tashabbus va ijodkorlikni, shu jumladan nostandart vaziyatlarda qabul qilishni o'rganadi;
- texnik qurilmalardan foydalanish, axborotni boshqarish va kompyuter bilan ishlash bilan bog'liq ko'nikmalarga ega bo'ladi
- og'zaki va yozma muloqot qobiliyatiga ega bo'ladi;
- o'rganish, hayot davomida o'z malakalarini oshirishib boradi;
- *Kasbiy ko'nikmalarga ega bo'ladi:*
- ma'ruzalar uchun prezentatsiyalar, materiallar tayyorlash;



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zamonaviy telekommunikatsiya vositalaridan foydalanish;</li> <li>• sport-ommaviy, dam olish va sog'lomlashtirish tadbirlarini o'tkazish rejalarini tuzish;</li> <li>• turizm sohasida ilmiy-tadqiqot ishlari yo'nalishini rejalashtirish;</li> <li>• ilmiy ishlarni malakali tayyorlash</li> </ul>
4.	<b>VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma'ruzalar;</li> <li>• interfaol keys-stadilar;</li> <li>• seminarlar ( mantiqiy fikrlash, tezkor savol-javoblar);</li> <li>• guruhlarda ishlash;</li> <li>• taqdimotlar qilish;</li> <li>• individual loyihalar;</li> <li>• jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar</li> </ul>
5.	<b>VII. Kreditlarni olish uchun talablar :</b> Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar haqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ishni topshirish.
6.	<b>Asosiy adabiyotlar</b> 1. Belyanskiy V.P. Prognozirovaniye v industrii gostepriimstva i turizma. Uchebnik. – M.: Ros.ekon.akad., 2005. – 278 s. 2. Voronkova L.P. Istoriya turizm i gostepriimstva. – M.: FAIR – PRESS, 2004. – 304 s. 3. Djandjugazova Ye.A. Marketing v industrii gostepriimstva. – M.: Izdatelskiy sentr “Akademiya” 2005 – 224 s. 4. Dodoboyev YU.T., Boltaboyev A.K. Ergashev Z. Xalqaro sayyohlikni tashkillashtirish. – Toshkent, 2020 – 274 b <b>Qo'shimcha adabiyotlar</b> 1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 27-iyuldagi “Turizm yo'nalishidagi islohotlarni yanada jadallashtirish va sohada davlat boshqaruvi tizimini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida” PQ-238-sonli Qarori. 2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 28-fevraldagi “2022 — 2026-yillarga mo'ljallangan yangi O'zbekistonning Taraqqiyot Strategiyasini “Insonga e'tibor va sifatli ta'lim yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturi to'g'risida” PF-27-sonli Farmoni. 3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “Turizm sohasida kadrlar tayyorlash tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida” 2024-yil 18-iyuldagi PQ-269-son qarori 4. Raximov Z.O., Xaitboyev R., Ibadullayev N.E., Safarov B.Sh. Turopereyting. O'quv qo'llanma. - T.: “Fan va texnologiya”, 2018.

7.	<b>Termiz davlat universiteti tomonidan ishlab chiqilgan va tasdiqlangan</b>
8.	O'quv dasturi Termiz davlat universiteti o'quv-uslubiy Kengashining 2024-yil “26” iyundagi 11-sonli yig'ilish bayoni bilan ma'qullangan.
9.	<b>Fan/modul uchun ma'sull:</b> <b>O'Abdug'aniyev</b> TerDU Iqtisodiyot va turizm fakulteti dekani, professor <b>G.M.Abdulkayeva</b> TerDU, “Turizm va mehmonxona xo'jaligi” kafedrasini mudiri, dotsent.
10.	<b>Tag'rizchilar:</b> <b>S.Pulatova</b> TerDU, “Turizm va mehmonxona xo'jaligi” kafedrasini katta o'qituvchisi, PhD <b>Z.N.To'rayev</b> – Termiz iqtisodiyot va servis universiteti Ўқув-услугий бўлим бошлиғи dotsent.