

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ
ВАЗИРЛИГИ ҲУЗУРИДАГИ ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ ВА
РАҲБАР КАДРЛАРИНИ ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ
МАЛАКАСИНИ ОШИРИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ
БОШ ИЛМИЙ-МЕТОДИК МАРКАЗИ**

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ КАДРЛАРНИ ҚАЙТА
ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШ ТАРМОҚ
МАРКАЗИ**

“Тасдиқлайман”
Тармоқ маркази директори
_____ Г.Н.Ахунова
“ _____ ” _____ 2015 йил

**“ТУРИЗМДА СТАНДАРТЛАШТИРИШ ВА
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШНИНГ ЗАМОНАВИЙ УСЛУБЛАРИ”
МОДУЛИ БЎЙИЧА**

Ў Қ У В – У С Л У Б И Й М А Ж М У А

Тузувчи: доц. О.Х.Хамидов

Тошкент – 2015

МУНДАРИЖА

ИШЧИ ДАСТУР	3
МАЪРУЗАЛАР МАНТИ	10
1-мавзу. Туристтик хизматларни сертификатлаштириш	10
2-Мавзу. Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари.	16
3-мавзу. Умумий овқатланиш муассасаларида хизмат курсатиш стандартлари.	21
ТАҚДИМОТ	26
ТЕСТ САВОЛЛАРИ	54

ИШЧИ ДАСТУР

Модулнинг мақсади ва вазифалари

• Тингловчиларга туризмда стандартлаштириш ҳақида илгари сурилган илмий-назарий концепциялар тўғрисида қиёсий, таҳлилий маълумотлар бериш, замонавий педагогик технологиялардан фойдаланиб тингловчиларни малакасини оширишга кўмаклашиш;

• Туризмда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш фаолияти, унинг хусусиятлари бўйича олиб борилаётган янгиликлар тўғрисидаги асосларнинг ишлаб чиқилганлигини ёритиш ва тингловчиларда уларни аниқ илмий назарий таҳлил қилиш, холис баҳолаш ва мустақил ҳаётий позициясини вужудга келтиришга эришиш;

• махсус фанлар соҳасидаги ўқитишнинг инновацион технологиялар ва илғор хорижий тажрибаларни ўрганиб таҳлил этиш;

• Ўзбекистонда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш соҳасидаги янгиликлар, ҳудудларда туризм ривожланиш дастурлари борасидаги ислохотларни таҳлил этиш, Президент асарларига таянган ҳолда ўрганишдан иборат.

Модулни ўзлаштиришга қўйиладиган талаблар

“Туризмда стандартлаштириш ва сертификатлаштиришнинг замонавий услублари” модулини ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида тингловчилар:

– замонавий педагогик ва ахборот технологияларини амалиётда қўллаш бўйича кўникмаларга эга бўлиши зарур;

– туризмда стандартлаштириш ва сертификатлаштиришга оид билимларга эга бўлиши;

– замонавий шароитларда туризм соҳасида ислохотлар ва уларнинг концептуал асослари бўйича билимларга эга бўлиш лозим. .

Модулнинг ўқув режадаги бошқа модуллар билан боғлиқлиги ва узвийлиги

Ўқув модул мазмуни ўқув режадаги мутахассислик ўқув модулларининг барча соҳалари билан узвий боғланган ҳолда педагогларнинг умумий тайёргарлик даражасини оширишга хизмат қилади.

Ўқув модулнинг олий таълимдаги ўрни

Ҳозирги глобаллашув шароитида туризм соҳаси стандартлаштириш ва сертификатлаштириш соҳасидаги янгиликлар тўғрисида назарий ва амалий билимларни мужассамлаштирган бўлиб, унда жаҳон мамлакатлари ва Республикамиз туристик объектларида стандартлаштириш ва сертификатлаштириш аҳамияти ёритиб берилган. Замонавий иқтисодчи педагог кадрлар учун ушбу йўналишдаги маълумотларни ўзлаштириш талаб қилинади ва бунда фаннинг роли юқоридир.

Маъруза-тренинг машғулоти мавзулари

№	Мавзунинг номи	Жами	Маъруза	Амалий	Кўчма машғулоти	Мустақил
1	Туристтик хизматларни сертификатлаштириш	12	4	6	-	2
2	Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари.	10	4	4	-	2
3	Умумий оқитиланиш муассасаларида хизмат кўрсатиш стандартлари.	10	4	4	2	-
ЖАМИ: (26 соат)		32	12	14	2	4

Мавзу-1: Туристтик хизматларни сертификатлаштириш. (4 соат)

Режа

1. Сертификациянинг мажбурий ва эркин эканлиги.
2. Хизматлар кўрсатиш стандартлари.
3. Сервис даражасини назорат қилиш.

Режа

4. Истеъмолчилар сервисдан қониқшининг мониторинги.
5. Туристтик хизматлар сертификатланишини текшириш услублари.
6. Хизмат курсатиш соҳасида сертификатлашнинг ривожланиш принциплари ва истиқболлари.

Маҳсулот ва хизматларини сертификатлаш сертификатлаш бу у ёки бу объект (хизмат) нинг кўрсатилган (белгиланган) талабларга мувофиқ келишини тасдиқлаш бўйича фаолият ва жараёнларнинг ўзаро алоқадорлиги. Туристтик муаммоларни сертификатлаш тартиби. Туристтик хизматлар субъектларнинг фаолияти. Сертификатлаш куйидаги мақсадларда амалга оширилади. Истеъмолчиларга маҳсулотни тўғри танлашда кумаклашиш. Ишлаб чиқарувчидан химоялаш. Ишлаб чиқарувчи томонидан белгиланган маҳсулот сифат кўрсаткичларини тасдиқлаш тартиби. Сертификатлаштириш мажбурий ва эркин характерида бўлиши. Мажбурий сертификатлаштириш «мажбурий сертификатлашга мойил маҳсулот ва хизматлар наменклатураси»га мувофиқ амалга оширилади. Агар мажбурий сертификатлаш тартиби, унда юридик шахслар ва фуқароларнинг ташаббуси билан эркин сертификатлаш амалга оширилиши тизими.

Мавзу 2: Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари. (4 соат)

Режа

1. Туристтик хизматларни сертификатлаш қоидалари.

2. Туристтик хизматларни сертификатциялаш буйича умумий ҳолатлар.

Режа

1. Туристтик хизматларни сертификатциялаш коидаси.

2. Туризмда хизматларнинг сифатини текшириш учун технологик жараёнлар ва хизмат кўрсатиш жараёнини баҳолаш, ижрочилар маҳорати, синов ва социологик сўровлар натижаси каби назорат услубларини қўллаш.

Туристтик хизматларни сертификатциялаш қоидалари. Ўзбекистон Республикасининг сертификатциялаш қоидалари ва сертификатциялаштириш тизимининг асос ҳужжатлаштириш. Сертификатлаштиришни ташкилий структура, туристик хизматларни сертификатциялаш таркиби ва меҳмонхона хизматлари буйича умумий қоидалар ишлаб чиқиш жараёни. Қоидалар ҳаёт хавфсизлиги, туристлар соғлиги хавфсизлиги шартлари, уларнинг мулкларини сақлаш, атроф-муҳитни химоялаш муҳофазаси, «истеъмолчилар ҳуқуқлари химояси ҳақида», «маҳсулот ва хизматлар сертификатцияси ҳақида», ва сертификатциялаш соҳасидаги бошқа қонунчилик ҳужжатлари. «Маҳсулот ва хизматлар сертификатцияси ҳақида» ги қонунга асосан қўйидаги ҳужжатда қўлланилган тушунча, атама ва уларнинг таснифи. Туристтик, экскурсия хизмати корхона, ташкилот, муассаса ёки яққа тадбиркорларнинг аҳолининг сиёсат, дам олиш ва экскурсия корхоналари. Туристтик ташкилот -туристик ва экскурсия хизматлар кўрсатувчи корхона, ташкилот, муассаса, хусусий тадбиркорлар фаолияти. Туристтик йуналиши туристлар ёки транспорт воситаларининг муайян йуналиши буйича белгиланган муддатларда таъминланган хизматлар мажмуаси (банд транспорт, жойлашиш, овқатланиш ва бошқалар) туристик йуналишлар тартиби. Экскурсия-давомийлиги бир кундан ошмаган туристик хизматлар. Тур агентлик-туристик маҳсулотни сотишни амалга оширувчи ташкилотлар.

Мавзу-3: Умумий овқатланиш муассасаларида хизмат кўрсатиш стандартлари. (4 соат)

Режа

1. Овқатланиш муассасаларининг таснифи.

2. Муассасаларга қўйиладиган талаблар.

3. Ресторан асосий турлари.

Режа

4. Ресторан жиҳозлари, интерьер ва муҳити.

5. Овқат узатиш усуллари ва қабул қилиш турлари.

Ресторанлар жойлашишига қараб, гуруҳли, овқатнинг тури ва хизматига қараб тоифалари. Шаҳар ресторанлари. Турли хил овқатлари таклиф этиш тартиблари. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ресторанлари. Ресторанлар ишчи, марказий ресторанларда жойлашган бўлиб, миқозлар асосан вақти жудаям кам бўлганлар. Ресторанлар ўзининг планировкаси, жиҳози ва ўзгача безатилиши тартиблари.

Вакзал ресторани. Темир йул вакзалари ресторани ишлаш тартиби. Овқатлар тури ва тез хизмат кўрсатиш тартиблари. Вагон –ресторани. Узоқ сафарли поездларда ташкил этиш. Асосий талаблар – бўш жойлар чегаралаш; ишлаш вақти меёрлари. Теплоходдаги ресторан. Саёхат қилаётган пассажирлар тоифасига қараб ҳам турланади.

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

Мавзу 1: Туристтик хизматларни сертификатлаштириш.(6 соат)

Режа

- 1.Сертификациянинг мажбурий ва эркин эканлиги.
- 2.Хизматлар кўрсатиш стандартлари.

Режа

- 3.Сервис даражасини назорат қилиш.
- 4.Истеъмолчилар сервисдан қониқишининг мониторинги.

Режа

- 5.Туристтик хизматлар сертификатланишини текшириш услублари.
- 6.Хизмат курсатиш соҳасида сертификатлашнинг ривожланиш принциплари ва истиқболлари.

Мавзу 2 Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари.(4 соат)

Режа

1. Туристтик хизматларни сертификатцилаш қоидалари.
2. Туристтик хизматларни сертификациялаш буйича умумий ҳолатлар.

Режа

1. Туристтик хизматларни сертификациялаш қоидаси.
2. Туризмда хизматларнинг сифатини текшириш учун технологик жараёнлар ва хизмат кўрсатиш жараёнини баҳолаш, ижрочилар маҳорати, синов ва социологик сўровлар натижаси каби назорат услубларини қўллаш.

3-мавзу. Умумий овқатланиш муассасаларида хизмат курсатиш стандартлари. (4 соат)

Режа

1. Овқатланиш муассасаларининг таснифи.
2. Муассасаларга қўйиладиган талаблар.
3. Ресторан асосий турлари.

Режа

4. Ресторан жиҳозлари, интерьер ва муҳити.
5. Овқат узатиш усуллари ва қабул қилиш турлари.

КЎЧМА МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

Мазкур модул бўйича ўқув режада кўчма машғулотлар 2 соат назарда тутилган. Унда сервис хизмати юқори даражада ташкил этилган савдо ва

умумий овқатланиш корхоналарига бориш кўзда тутилган.

МУСТАҚИЛ ИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ ШАКЛИ ВА МАЗМУНИ

Мустақил ишни ташкил этишда тингловчилар томонидан “Туризмда стандартлаштириш ва сертификатлаштиришнинг замонавий услублари” модулида ўрганилаётган масалалар, дискуссиялар бўйича билдирилаётган фикр-мулоҳазаларни шакллантириш мақсадида улар томонидан қўшимча манбалардан, жумладан интернет сайтлари, инглиз тилида чоп этилган адабиётлар ва мақолалардан фойдаланишни кўзда тутди.

АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

I. Ўзбекистон Республикаси Қонунлари

1.1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. Тошкент: “Ўзбекистон”, 2012 й.

1.2. Ўзбекистон Республикасининг “Таълим тўғрисида” Қонуни. Тошкент: Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг Ахборотномаси. 1997 й., 9-сон

1.3. Ўзбекистон Республикасининг Туризм тўғрисидаги қонуни. – Ўзбекистоннинг янги қонунлари. Т.-22 – Т.: Адолат, 2000. 131-140 б.

II. Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармонлари ва Қарорлари

2.1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг 2014 йилги асосий макроиктисодий кўрсаткичлари прогнози ва давлат бюджети параметрлари тўғрисида»ги 2014 йил 4 декабрдаги №2270-сонли Қарори.

2.2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Тадбиркорлик субъектларини текширишларни янада қисқартириш ва улар фаолиятини назорат қилишни ташкил этиш тизимини такомиллаштириш борасидаги қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2011 йил 4 апрелдаги Фармони. // Халқ сўзи, 2011 йил 5 апрель.

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси Қарорлари ва Ўзбекистон Республикаси вазирликларининг ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари

3.1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 26 сентябрдаги “Олий таълим муассасалари педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 278-сонли қарори.

IV. Ўзбекистон Республикаси Президенти асарлари

4.1. 2015 йилда иқтисодиётимизда туб таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, модернизация ва диверсификация жараёнларини изчил давом еттириш ҳисобидан хусусий мулк ва хусусий тадбиркорликка кенг йўл очиб

бериш – устувор вазифамиздир. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислон Каримовнинг мамлакатимизни 2014-йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш яқунлари ва 2015 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. Тошкент: “Халқ сўзи” газетаси, 2015 йил 17 январ.

4.2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислон Каримовнинг мамлакатимизни 2013 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш яқунлари ва 2014 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган “2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохотлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади” Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. Тошкент: “Халқ сўзи” газетаси, 2014 йил 18 январ.

4.3. Каримов И.А. Бош мақсадимиз- кенг кўламли ислохотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш.-Тошкент: Ўзбекистон, 2013. – 64 б.

V. Дарсликлар, Ўқув қўлланмалар

5.1. Дехтарь Г.М. «Лицензирования и сертификация в туризме» Учебное пособие 2005 г.

5.2. Ф. Котлер. Дж Боуэн. Дж. Мейкенз Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. Учебник, второе издание. ЮНИТИ. 2004. – 760 б.

5.3 Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). - М.: ОАО НПО Издательство “Экономика”, 2007. 55-59 бетлар.

5.4 Гайдукевич Л.М., Хомич С.А., Аношко Я.И. География международного туризма: Страны СНГ и Балтики. Учеб пособие, - М., КНОРУС 2007. 57-62 бетлар.

5.5 Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - М.: ФиС, 2008. 35-41 бетлар.

5.6. Камилова Ф.К. – «Халқаро туризм бозори» ўқув қўлланма, Тошкент. ТДИУ-2000.

5.7 Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика, СПб.: СПбГУ П. 2003. — 352 с.

5.8 Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Учебное пособие. ФЕНИКС., Ростов н.Д. 2007.

5.9 Мескон Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М., 2000.

5.10 Синен В.С. «Организация международного туризма» М.Финансы и статистика, 2000.

5.11 Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. Учебное пособие. М: КНОРУС. 2007.

5.12. Тухлиев И.С. Туризм асослари. Услубий қўлланма. СамИСИ 2009.

VI. Интернет сайтлари

- 6.1. www.tourlib.columb.net.ua/lib.htm
- 6.2. www.gov.uz
- 6.3. www.uzkistantour.uz
- 6.4. www.lex.uz

МАЪРУЗАЛАР МАНТИ

1-мавзу. Туристтик хизматларни сертификатлаштириш.

1. Сертификациянинг мажбурий ва эркин эканлиги.

2. Туристтик хизматлар сертификатланишини текшириш услублари.

3. Хизмат курсатиш соҳасида сертификатлашнинг ривожланиш принциплари ва истиқболлари.

Калит сўзлар: стандартлар, сертификат, меҳмонхона туркомплекслар, ресторан ва барлар, хизмат кўрсатиш

1. Сертификациянинг мажбурий ва эркин эканлиги.

Ўзбекистон Республикасининг «Маҳсулот ва хизматларини сертификатлаш тугрисида» ги қарорига мувофиқ сертификатлаш бу- у ёки бу объект (хизмат) нинг кўрсатилган (белгиланган) талабларга мувофиқ келишини тасдиқлаш бўйича фаолият ва жараёнларнинг ўзаро алоқаларидир. Туристтик муаммоларни сертификатлаш тартиби Уздавстандарт кўрсатилган хизматларни сертификатлаш бўйича у томонидан аккредитевланган бошқармалар ҳамда туристик фаолият субъектларига юклатилади. Туристтик хизматлар деганда субъектлар (меҳмонхона, тур комплекслар, оромгоҳлар, ётоқхона(мотель) лар, пансионлар, умумий овқатланиш ташкилотлари, тарнспорт, маданият ташкилотлари, спорт ва бошқалар) фаолияти тушунилади. Сертификатлаш куйидаги мақсадларда аалга оширилади:

Корхона, муассаса, ташкилот ва тадбиркорларга Ўзбекистон Республикаси ягона товар бозорида фаолият юритиш ҳамда халқаро савдо, халқаро иктисодий, илмий-техникавий ҳамкорликда катнашиши учун шароит яратиш.

Истеъмолчиларга маҳсулотни туғри танлашда кумаклашиш.

Истеъмолчини инсофсиз ишлаб чиқарувчидан (сотувчи, хизмат кўрсатувчи) химоялаш. Ишлаб чиқарувчи томонидан белгиланган маҳсулот сифат кўрсаткичларини тасдиқлаш. Сертификатлаштириш мажбурий ва эркин характерида бўлиши мумкин. Мажбурий сертификатлаштириш «мажбурий сертификатлашга мойил маҳсулот ва хизматлар наменклатураси»га мувофиқ амалга оширилади. Агар мажбурий сертификатлаш кузда тутилмаган бўлса, унда юридик шахслар ва фуқароларнинг ташаббуси билан эркин сертификатлаш амалга оширилиши мумкин.

Эркин сертификатлашни эркин сертификатлаш бўйича орган функциясини ўз зиммасига олган ва Ўзбекистон Давлат стандартида сертификация тизими ва мувофиқлик тизимини руйхатдан ихтиёрий юридик шахс амалга ошириш ҳуқуқига эга. Сертификатлаштириш турли объектларнинг сифатини баҳолашда ягона қарашни шакллантиришга имконият яратади, зарур сифатдаги маҳсулот ишлаб чиқаришни таъминлайди, чунки у ишлаб чиқаришни ташкил этишга ҳам ўз таъсирини ўтказди. Маҳсулот, хизмат ёки сифат тизими сертификати истеъмолчига рақобатли бозор лабиринтларида йуналтирувчи сифатида хизмат қилса, ишлаб чиқарувчига унинг рақобатбардошлиги тугрисида хужжатли тасдиқ бўлиб хизмат қилади. Сертификатлашиш стандартлашиш билан узвий боғлиқ. Шу жиҳатдан агар сертификатлашиш ҳаракатсиз ва каттик қўл стандартлашиш тизимига таянса у Ўзбекистон корхоналари рақобатбардошлик

даражасини ўстириш даражасини самарали амалга оширолмайди. Ғарб мамлакатларида сертификатлаштириш мажбурий характерда бўлмаса ҳам Ўзбекистон корхоналари стандартлаштирилмаган ва сертификатлаштирилмаган маҳсулот экспортининг салбий оқибатларини уз амалиётларида синайдилар. Уларни демпинг нархларда сотишга тўғри келяпти, экспортнинг миқдорий камайиши ҳақида эса гапирмасак ҳам булади. Чет элда мажбурий сертификатлаштириш янада кенгайтирилмоқда, бу уз навбатида хавфсизлик соғлиқни сақлаш ва атроф муҳит талаблари билан боғлиқ. Жаҳон ҳамжамияти халқаро стандартларда (ХС) умумлаштирилган фан ва техниканинг турли тармоқларида катта амалий малакани тупладилар. Бугунги кунда ХС ёки ХС га асосланган импорт килувчи мамлакатлар талабларини инобатга олмаган ҳолда жаҳон бозорига товар, хизмат ва технологиялар билан чиқиш янада кийин бўлмоқда. Сертификатланган ва сертификатланмаган маҳсулот ва хизмат нархлари ўртасидаги фарқ 20 % дан бир неча мартагача тебраниб туради. Ўзбекистонда маҳсулотни унинг сертификатлаштириш предметиға текшириш ва синовдан сезиларли чегараларда тебранади: ўртача 50 АҚШ долларидан 1000 АҚШ долларигача. Халқаро майдонда тан олинган Ллойд Регистри, СЖС, сифат тизимини сертификатлаш буйича Германия жамияти каби ташкилотларнинг бу каби хизматлари турли ҳолларда 50 000 млн. АҚШ долларидан бошлаб баҳоланади. Германияда 1та ДИН стандартини ишлаб чиқиш 100 000 марка атрофида баҳоланади. Шунга карамай сертификатлаш буйича хизматлар қийматининг сертификатланган маҳсулот савдоларидаги улуши одатда сезиларсиз ва ўнлик фоизни ташкил этади, импорт килинадиган товарлар учун эса (Ўзбекистонга олиб кирилганда) – уларнинг божхона қийматидан 0,01% ни ташкил этади.

2. Туристтик хизматлар сертификатланишини текшириш услублари.

Туристтик хизматлар сертификатлаштирилаётганда кўрсатилаётган хизматлар характеристикаси текширилади ва хизмат идентификациясини ўтказишга имкон яратувчи текшириш услуби қўлланилади, шу жумладан, унинг классификацион гуруҳлашга (ОКУН) тегишлилиги, ҳамда меъёрий хужжатларда белгиланган зарурий талабларга мос келиши текширилади. Сертификатлаш текшируви жараёнидаги текширилган курсаткичлар таркиби туристик хизматларни сертификатлаш мақсадларидан келиб чиққан ҳолда аниқланади.

Туристтик хизматларгни мажбурий сертификатлашда қўлланиладиган схемалар тур хизматларни амалга оширишдаги хусусиятларни инобатга олган ҳолда сертификатлаш бўйича орган томонидан белгиланади.

Жадвал №1 да бўйича сертификатлаш схемаси келтирилган.

Схема номери	Ижро маҳоратини баҳолаш.	Хизмат курсатиш жараёнини баҳолаш.	Корхона аттестацияси.	Сифат тизими сертификацияси	Хизмат натижасини текшириш. (танлама).	Сертификатланган хизмат устидан назорат.
1.	қ	-	-	-	қ	қ
2.	-	қ	-	-	қ	қ
3.	-	-	қ	-	қ	қ
4.	-	-	-	қ	-	қ

Хизмат натижасини текшириш экспортли ёки социологик баҳолаш йули билан ўтказилади. Схема1. Хизмат кўрсатувчи маҳорати, технологик ва меъёрий хужжатлаштириш, хизмат кўрсатиш қоидаларини билиши, хизмат натижасининг танланма текширувчи билан бир каторда социологик (экспортли) баҳолаш йули орқали кейинчалик хизмат сифатининг тафтиш назоратини инобатга олади. Экскурсия ва турбюроларга таклиф этилади.

Схема2. Путёвкани сотиш ва гуруҳни шакллантиришдан бошлаб турнинг тугашигача булган хизмат курсатиш жараёнини баҳолашни кузда тутати, шу билан бирга сифат тизими элементларини ҳам ўз ичига олади;

Истемолчи талаблари билан туристик хизмат кўрсатувчи ташкилот имкониятлари ўртасидаги тафовутни солиштириш мақсадида курсатиладиган туристик хизматлар тугрисидаги ахборотлаш тадбири (путёвка сотиб олинишидан олдин). Шартнома тузиш жараёнини (туристик хизматлар курсатишда иштирок этувчи ташкилотлар: меҳмонхона, транспорт ташкилотлари, сугурта компаниялари, умумий овқатланиш муассасалари ва бошқалар билан шартнома тузаётганда талабларни аниқлаш).

Хизмат таклиф қилишда қатнашувчи ходимлар бўлган талабни аниқлаш, талабга жавоб берувчи ходимларни танлаш бўйича жараён. Белгиланган талабларга мувофиқлигини тасдиқлаш мақсадида хизмат курсатиш жараёнида ёзув олиб бориш жараёни. Кўрсатилаётган хизмат сифатининг белгиланган

талабларга жавоб беришни тасдиқлаш мақсадида маъмурият томонидан анашу ўтказиш хизмат сифати талабга жавоб бермаслиги аниқланганда қарорлар қабул қилиш, аниқланган номувофикликлар бўйича қарорлар ва енгиллаш бўйича қарорлар қабул қилиш. Маршрут бўйича туристик саёҳатлар ва тур вакилликларгача таклиф этилади.

Схема 3. Туристтик корхоналарнинг тафтиш назорати билан давом этадиган хизмат натижасининг танлама текшируви аттестациясини назарда тутати. Бу схема бўйича сертификатланганда корхонага ГОСТ 28681. 4 – 95 га мувофик маълум бир категория (юлдуз) берилати. Меҳмонхона, ётоқхона (мотель) ва оромгоҳлар учун таклиф этилади. Меҳмонхоналарни сертификатлашнинг зарурий шарти бўлиб уз ваколати доирасида хавфсизлик назоратини амалга оширувчи тегишли давлат хизматларининг (ёнгин хавфсизлиги, санитар, техник ва бошқа назорат органлари) хужжатли тасдиғи (хулоса) ҳисобланади. Меҳмонхоналар таркибидаги (хузуридаги) овқатланиш ташкилотлари хавфсизлик талабларига мувофиклик тугрисидаги сертификатга эга бўлишилозим.

Схема 4. Сифат тизимининг унинг кейинчалик фаолияти барқарорлиги устидан назорат билан сертификациясини назарда тутати.

Барча турдаги туристик корхоналар ва Меҳмонхоналар учун таклиф этилади. Бу схема туристик бюролар учун янада кулай бўлиб ҳисобланади. Берилган хизматларнинг сифатини текшириш учун технологик жараёнлар ва хизмат кўрсатиш жараёнини баҳолаш, ижрочилар маҳорати, синов ва социологик суровлар натижаси каби назорат услублари қўлланилади. Асосий талаблар халқаро, давлатлараро стандартлар ва Ўзбекистон Республикаси давлат стандартларига асосланади.

3. Хизмат курсатиш соҳасида сертификатлашнинг ривожланиш принциплари ва истиқболлари.

Хизматларни ишлаб чиқарувчилар ва уларнинг истеъмолчилари олдида турган асосий ва муҳим масалалардан бири бўлиб ҳисобланади. Шунинг учун ҳам истеъмол бозорида муваффақиятга эришиш ва уни саклаб қолишнинг гарови бўлиб хизматни сертификатциялаш ва унинг халқаро даражада тан олинishi ҳисобланади.

Хозирги кунда бутун дунёда хизматлар экспорти халқаро савдо ҳажмининг 30 % и микдортда баҳоланмоқда. Халқаро савдода туризм хизматлари бошчилик қилмоқда. Транспорт орқали ташиш хизматлари, умумий овқатланиш хизматлари, соғлиқни саклаш ва таълим.

Бу соҳада фаолият юритиш истиқболли ва замонавий ҳослиғи, республика ижтимоий-иқтисодий салоҳиятига салмоқли ҳисса кўшиши мумкинлигидан келиб чиқиб Ўзбекистоннинг сиёсий савдо-иқтисодий муносабатларини кенгайтириш ва ривожлантириш, халқаро мавқеини ўстириш учун қуйидагилар мақсадга мувофик деб ҳисобланади:

1. Ўздавсстандарт Ўзбекистон Республикаси К/Х ва ташкилотлари билан ҳамкорликда турли даражали хизматлар курсатиб, асосий эътиборни миллий сертификатлаштишими ва халқаро стандартлар талабларига мувофик

хизматларни сертификатлаш тизимининг инфраструктурасини яратишга каратади.

2. Хизматларни баҳолаш ва сертификатлаштиришдан манфаатдор бўлган корхона ва ташкилотларга кейинчалик Ўзбекистон Республикаси миллий сертификатлаш тизимида аккредитланувчи синов лабораториялари, услубий марказлар ва социал суровлар буйича марказлар ташкил этишни таклиф қилиш.

3. Метрология ҳамда сертификатлаш ва сифат бошқарувини стандартизациялаш соҳасида Ўзбекистон Изланиш ва қоидаларни ошириш Институтини (Ўз ИКОИ) зиммасига қуйидагилар юклатилди:

3.1 Мухим йуналишлардаги хизматларни сертификатлаш тартиби қоидаларини яратиш ва жорий этиш буйича асосли меъёрий ҳужжатларни ишлаб чиқишга алоҳида эътибор қаратиш.

3.2 Бозор шароити ва халқаро стандартларнинг замонавий талабларидан келиб чиққан ҳолда хизматларни стандартизациялаш ва сертификатлаш билан шугулланувчи ўқитувчи, персонал ва кадрларни қайта тайёрлаш соҳасида дастур ва уни амалга ошириш буйича тадбирларни ишлаб чиқиш.

4. Ўзбекистон Республикаси вазирлар маҳкамаси ҳузуридаги стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаш буйича Ўзбекистон давлат маркази зиммасига қуйидагилар юклатилади:

4.1. Хизматларни сертификатлаш тизимини ривожлантириш учун шароитлар ва асос яратишда мижозларга хизмат кўрсатувчи ташкилотларга услубий ва амалий ёрдам курсатиш буйича ташкилий ишларни кучайтириш.

4.2. Мамлакат хизмат кўрсатувчи ташкилотларининг мавқеини ва рақобатбардошлигини оширувчи восита сифатида ҳамда истеъмолчилар ҳуқуқини ҳимоялаш ва қулайлик гаррови сифатида эркин сертификациялашни амалиётга киритиш.

4.3. Ўз. ИКОИ да ўқитиш ва сертификатлаш билан шугулланувчи хорижий ташкилотларда стажировка ўтказиш йули билан хизматларни сертификатлаш ва консалтинг билан шугулланувчи мутахасисларнинг малака даражасини ошириш.

4.4. Хизмат кўрсатиш бозорида рақобатни шакллантириш ва ривожлантириш буйича турли тадбирларни ўтказиш мақсадида оммавий ахборот воситалари билан фаол ҳамкорлик қилиш.

Баҳс мунозаралар учун саволлар

1. Ўзбекистон Республикаси вазирлар маҳкамаси ҳузуридаги стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаш буйича Ўзбекистон давлат маркази зиммасига нималар юклатилади?

2. Хизматларни сертификатлаш тизимини ривожлантириш учун шароитлар ва асос яратишда мижозларга хизмат кўрсатувчи ташкилотларга услубий ва амалий ёрдам курсатиш буйича ташкилий ишларни қандай кучайтирилади?

3. Мамлакат хизмат кўрсатувчи ташкилотларининг мавқеини ва рақобатбардошлигини оширувчи восита сифатида ҳамда истеъмолчилар

хуқуқини химоялаш ва қулайлик гарови сифатида эркин сертификациялашни амалиётга қандай киритилади?

4.Уз ИКОИда ўқитиш ва сертификатлаш билан шуғулланувчи хорижий ташкилотларда стажировка ўтказиш йўли билан хизматларни сертификатлаш ва консультация билан шуғулланувчи мутахасисларнинг малака даражасини ошириш қандай амалга оширилади?

5.Хизмат кўрсатиш бозорида рақобатни шакллантириш ва ривожлантириш бўйича турли тадбирларни ўтказиш мақсадида оммавий ахборот воситалари билан қандай ишлар амалга оширилади?

Адабиётлар рўйхати

1. Тухлиев И.С. Туризм асослари. Услубий қўлланма. СамИСИ 2009.
2. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика, СПб.: СПбГУ П. 2003. — 352 с.
3. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Учебное пособие. ФЕНИКС., Ростов н.Д. 2007.
4. Синен В.С. «Организация международного туризма» М.Финансы и статистика, 2000.
5. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. Учебное пособие. М: КНОРУС. 2007.
6. www.tourlib.columb.net.
7. www.gov.uz
8. www.uzkistantour.uz
9. www.lex.uz

2-Мавзу. Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари.

Режа

1. Туристтик хизматларни сертификатцилаш қоидалари.
2. Туристтик хизматларни сертификациялаш буйича умумий ҳолатлар.
3. Туристтик хизматларни сертификациялаш қоидаси.

4. Туризмда хизматларнинг сифатини текшириш учун технологик жараёнлар ва хизмат кўрсатиш жараёнини баҳолаш, ижрочилар маҳорати, синов ва социологик сўровлар натижаси каби назорат услубларини қўллаш.

Калит сўзлар: стандартлар, сертификат, меҳмонхона туркомплекслар, ресторан ва барлар, хизмат кўрсатиш

1. Туристтик хизматларни сертификатцилаш қоидалари.

Туристтик хизматларни сертификациялаш қоидалари Россия федерациясининг сертификациялаш қоидалари ва сертификациялаштириш тизимининг асос ҳужжатлари асосида ишлаб чиқилади ва ташкилий структура, туристик хизматларни сертификациялаш таркиби ва меҳмонхона хизматлари буйича умумий қоидалар ишлаб чиқиш билан белгиланади. Қоидалар ҳаёт хавфсизлиги, туристлар соғлиги хавфсизлиги шартлари, уларнинг мулкларини сақлаш, атроф-муҳитни ҳимоялаш муҳофазаси, «истеъмолчилар ҳуқуқлари ҳимояси ҳақида», «маҳсулот ва хизматлар сертификацияси ҳақида», ва сертификациялаш соҳасидаги бошқа қонунчилик ҳужжатларида белгиланади. «Маҳсулот ва хизматлар сертификацияси ҳақида» ги қонунга асосан қуйидаги ҳужжатда қўлланилган тушунча, атама ва уларнинг таснифи келтирилади. Ҳужжатда қўлланиладиган асосий атамалар:

Туристтик, экскурсия хизмати корхона, ташкилот, муассаса ёки яққа тадбиркорларнинг аҳолининг сиёсат, дам олиш ва экскурсия эҳтиёжларини қондириш буйича фаолияти. Турист давлат ичида доимий турар жойи булмаган ёки ҳар қандай бошқа давлатга саёҳат қилаётган ҳар қандай жисмоний шахс ва саёҳатдан асосий мақсад меҳнат фаолияти ҳисобланмасдан зиёрат этилган жойнинг жой ҳисобидан молиялаштирилмаслигидир. Туристтик ташкилот - туристик ва экскурсия хизматлар кўрсатувчи корхона, ташкилот, муассаса, хусусий тадбиркор ҳисобланади. Туристтик йуналиши туристлар ёки транспорт воситаларининг муайян йўналиши бўйича белгиланган муддатларда таъминланган хизматлар мажмуаси (банд транспорт, жойлашиш, овқатланиш ва бошқалар) туристик йуналиш дастурида белгиланади. Экскурсия-давомийлиги бир кундан ошмаган туристик хизмат. Тур агентлик-туристик маҳсулотни сотишни амалга оширувчи ташкилот. Жойлаштириш воситалари (меҳмонхона, мотель, кемпинг, туристик база, пансионат ва бошқалар) жойлаштириш хизматларини кўрсатувчи ташкилот. Туристтик маҳсулотлар сертификатциялашнинг умумий ҳолати. Туристтик хизматларни сертификациялаш белгиланган тартибда кредитланган сертификация органлари томонидан амалга оширилади. Туристтик хизматларни сертификациялаш тизими (кейинчалик-«тизим») туристик хизматларни сертификациялаш фаолиятдан манфаатдор, унда турли мулкчиликка асосланган ташкилот ва корхоналар, тадбиркорнинг очик иштироки ҳисобланади. Тизим уз фаолияти

конунқоидалари иштирокчилари, аккредитацияси ва сертификацияси натижалари хақидаги ахборотдан манфаатдор ташкилот, корхона, алохида шахслар, жамоат муассасалари ва айникса хизматистеъмолчилари ва бажарувчилари эркин кузда тутати.

Тизим тижорат сири ҳисобланадиган ахборотнинг сир сакланишини таъминлайди. Сертификация хақиқий тизимда қабул қилинган сертификациялаш шакли буйича амалга оширилиши мумкин. Муайян шакллар туристик хизмат турларининг хусусиятларини ҳисобга олган ҳолдаги хизматларни сертификациялаш. Тизимда сертификациянинг объекти бўлиб қуйидагилар ҳисобланади: хизмат кўрсатувчи ташкилот, хизматларни амалга оширувчилар, хизмат бажарилиш жараёнлари, сифат тизилари, сифат тизимини сертификациялаштиришни сифат тизими буйича мутахассислар жалб қилинган сертификациялаш хизмати органлари амалга оширади.

Сертификация амалга оширишдаги сертификацияланадиган хизматлар рўйхати ва меъёрий ҳужжатлар келтирилган. Таҷрибавий лабораториялар қуйидагилар билан боғлиқ вазифаларни амалга оширилади: Туристтик хизматлар кўрсатишда (туристик сайр, экскурсия мобайнида, меҳмонхоналарда ва х.к.) хавфсизлик ва сифат талабларига риоя этиш назорати. Хизмат кўрсатиш, сифат ва шартларининг баҳолашда социологик ёки эксперт хавфсизлиги.

Хизматларни сертификациялашни ихтиёрий аризачи билан тизимда аккредитлашган ва сертификациялашган органлар ўртасида сертификация шартлари шартномасида белгиланган ҳужжатлар асосида аризачининг ўзи белгилайди.

Сертификациялаштириш тартиби.

1. Туризмда хизматларни сертификациялаштириш, тегишли ҳужжатлар (йуналиш, ахборот реклама лойихаси йуланма ва бошқалар), асосида хизматларнинг синфий гуруҳлантиришга талуқлигини, умуман олганда хизмат турини аниқлаб оладиган (баҳолай оладиган) услублар кўллаш ва хизмат кўрсатиш тасниф кўрсаткичларни текшира ола билишлари керак, меъёрий ҳужжатларда белгиланган хавфсизлик шартлари тўлиқ ва ишончли тасдиқланиши керак

2. Тизимда туристик хизматларни сертификациялаштириш учун жадвалда келтирилган сертификациялаш усулини куллаш мумкин.

2. Туристтик хизматларни сертификатциялаш буйича умумий ҳолатлар.

Ўзбекистон Республикасининг «Стандартлаштириш хақида (28.12.93)» Конунига мувофиқ стандартлаштириш-бу қуйидагиларни таъминлаш мақсадидаи меъёрлар, коидалар ва тавсифномаларни белгилаш буйича фаолиятдир:

-атрфмухит, инсонлар хаёти, соғлиги ва мол-мулки учун озик-овқатлар, ишлар ва хизматлар хавфсизлиги;

-фан, техника ва мол-мулк ривожланиши даражасига мос холда озик-овқатлар, ишлар ва хизматлар сифати;

-ўлчамлар бирлиги;

-барча турдаги манбаларни иқтисод қилиш;

-хўжалик объектларининг хавфсизлиги;

-мамлакатнинг мудофаа қобилияти.

Ундан ташқари стандартлаштириш – бу муҳандистлик, ишлаб чиқариш, ташқи иқтисодий ва бошқа қўп жараёнларни меъёрий бошқариш услуби ва оқилона мақсадга мувофиқлаштириш усулидир. Стандартлаштиришнинг асосий қуроли стандарт бўлиб, тадқиқотнинг ёки амалий тажрибанинг мақбул натижасини ақс эттирувчи расман тан олинган ҳужжатдир. У алоҳида объектлар ёки қайтарилиб турадиган ҳаракатларга қўйиладиган мажбурий меъёрлар ёки талабларни уз ичига олади. Стандартлар қўйидаги хусусиятларга қўра амалий фаолият дастагига айланади:

стандартлар булажак нарса ёки ходисанинг айнан эталони бўлиб хизмат қилади ва шу асосида у ишлаб чиқилади;

стандартлар маҳсулот ёки жараённинг мақбул ечимини узида мужассамлаштирган;

стандартлар маълум иқтисодий самарали вақтгача узғаришсиз қолади.

Ҳозирги вақтда стандартлаштиришнинг янги модели яратилмоқда ва унинг асоси қўйидаги тамойиллардан ташқил топган:

Ўзбекистонда ўтказилаётган стандартлаштиришнинг янги тизими мақсадларини иқтисодий ислохотларга мослиги ва уларнинг ривожланган бозор иқтисодиётига эга мамлакатлар миллий стандартлаштириш тизимлари мақсадларига уйғунлаштириш;

Жаҳон бозорида Ўзбекистонлик ишлаб чиқарувчилар маҳсулотларининг рақобатчилигини ошириш, ишлаб чиқариш ва экспортдаги техникавий тусикларни бартараф этиш, барча турдаги манбаларни тежаш ва ишлаб чиқаришнинг иқтисодий кўрсаткичларини яхшилаш;

Иқтисодий ривожланган мамлакатларда қабул қилинганидек Ўзбекистон миллий стандартлаштириш тизимининг қонуний меъёрларга таяниши ва шунингдек бошқа мамлакатлар технология соҳасидаги миллий қонунчилик ва халқаро меъёрларига мос қилиши; бу тамойилларга амал қилиш халқаро ва хориж стандартлардан, шу жумладан сертификация мақсадлари учун бевосита фойдаланиш кўзда тутилади.

Ўз фаолиятида стандартлардан ва сертификатларидан фаол ва оқилона фойдаланиш Ўзбекистон қорхоналари учун иқтисодий жиҳатдан энг мақсадга мувофиқдир.

Бу маҳсулотлар (хизматлар) нинг талаб этилган сифатини таъминлаш имконини беради, қозланган ва узлуксиз технологик жараённи йўлга қўйиш ва охири оқибат ташқи бозордаги техникавий тусикларни бартараф этишга, хорижий ҳамқорлар билан ишлаб чиқариш негизини қенгайтиришга, маҳсулот (хизматлар) га юқориқ даражадаги баҳолар белгилашга ва умуман

Ўзбекистон корхоналарининг жаҳон бозорида рақобатбардошлилиги даражасини оширишга олиб келади.

Туризм соҳасида МДХ да давлатлар аро стандартларни ишлаб чиқиш ва амалда куллаш концепцияси. Туризм соҳасида МДХ да давлатлараро стандартларни ишлаб чиқиш ва амалда куллаш концепцияси ҳамдустликда иштирокчи давлатларнинг туризм бизнесини жадал ривожлантириш учун қулай жамоатчилик, ҳуқуқий ва иқтисодий муҳитни яратишга қаратилган қелишилган мажбурий ҳаракатлардан иборат, иқтисодиётнинг бу секторига давлат ёрдами қишлоқларни қишлоқлаш, туризм эҳтиёжлари учун ходимлар тайёрлаш, ҳамдустликда қатнашувчи давлатларда унинг ривожланишига жаҳон жамоатчилиги томонидан қўмақ олиш, хориж давлатлари ҳукумат ва ишблармон туристик доиралари билан мустақкам ҳамкорлик урнатиш.

Концепция қуйидагилар асосида ишлаб чиқилган:

1. Ҳамдўстлик аъзолари—давлатлар хўжалик қонунчилигини яқинлаштириш тамойиллари ҳақида битим (9 октябр 1992 йил, Бишкек);

2. Туризм соҳасида ҳамкорлик ҳақидаги битим (23 декабр 1993 йил, Ашгабат).

3. Стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаш соҳасида қелишилган сиёсат юритиш ҳақида битим (МГС) (13 март 1992 йил, Москва).

Қабул қилинган концепцияга биноан туризм соҳасидаги ҳамкорлик ҳақида Битимча асосан қатнашувчи давлатларнинг туризм буйича қенгаши туризм соҳасида стандартлаштириш буйича Давлатлараро техникавий қомитет (МТҚ) тузилади. Туризмни бошқариш миллий қорганлари туристик хизматларни стандартлаштириш буйича техникавий қомитетлар (ТҚ) тузилади, бу эса стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш буйича миллий қорганлар томонидан тасдиқланади, улар уз навбатида—давлатлараро стандартлаштириш йиллик режаларига қиритиш учун таклифлар ишлаб қикади, сертификатланиш зарур улган туристик хизматлар тизими буйича таклифлар қиритади; улардан фойдаланиш ҳақида таклифлар тайёрлайди, аккредитация тартибини белгилайди ва туристик маҳсулотни зарурий сертификатциялаш буйича қанларни аккредитациялайди, шундай сертификациялаш натижаларининг ҳисоб-қитобини юритади, бунда туристик хизматларни сертификациялаш буйича қорганлар аккредитациясини МДХ нинг сертификациялаш буйича мавжуд тизимларига мос қолда амалга оширади. Стандартлаштириш ва сертификациялаш МДХ нинг туризм соҳасида қатнашувчи давлатларида давлатлараро стандартлар ва сертификациялаш тизимини ишлаб қиқиш ва амалга ошириш буйича ўтқазиладиган ишлар ва ҳужжатлар режаси асоаида амалга оширилади.

Давлатлараро стандартлар шу жумладан туристик хизматларни сертификациялашни шақиллантиришнинг асосий тамойиллари қуйидагилардир: Сертификатлашнинг қоида ва тартибларини, халқаро стандартларини бевосита қўллашнинг истикболли йуналиши;

Туристик хизматлар мақсадий йўналишининг умумийлиги;

Туристик хизматлар, уларни назорат килиш услуби ва бахоланишининг бажарилиши тамойилларининг техникавий ва технологик умумийлиги;
Меъёрий хужжатларнинг умумийлиги.

Баҳс мунозаралар учун саволлар

1. Ўзбекистоннинг туристик имкониятлари.
2. Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш имкониятларининг йиғма тахлили.
3. Сифатли хизмат стандартлари.
4. «Туристик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари» мавзуси куйидаги масалаларни кўриб чиқади:
5. Туристик хизматларни сертификациялаш қоидаси. Туристик қоидаларни сертификациялаш бўйича умумий ҳолатларни айтинг?
6. Туристик хизматларнинг қоидаси нима?

Адабиётлар рўйхати

1. Тухлиев И.С. Туризм асослари. Услубий қўлланма. СамИСИ 2009.
2. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика, СПб.: СПбГУ П. 2003. — 352 с.
3. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Учебное пособие. ФЕНИКС., Ростов н.Д. 2007.
4. www.tourlib.columb.net.
5. www.gov.uz
6. www.uzkistantour.uz
7. www.lex.uz

3-мавзу. Умумий овқатланиш муассасаларида хизмат кўрсатиш стандартлари.

Режа

1. Овқатланиш муассасаларининг таснифи.
2. Муассасаларга кўйиладиган талаблар.
3. Ресторан асосий турлари.
4. Ресторан жиҳозлари, интерьер ва муҳити.
5. Овқат узатиш усуллари ва қабул қилиш турлари.

Калит сўзлар: умумий овқатланиш муассасалари, тоифаланиш, хизмат кўрсатиш методлари, маҳсулот ассортиментети, официант, бармен, француз усули, немис усули

1. Овқатланиш муассасаларининг таснифи.

Умумий овқатланиш муассасалари куйидаги турларга булинади: ресторан, бар, кафе, ошхона, тамадихона, пишириқлар дўкони.

Ресторан –кошида 50 киши сигадиған, юкори сифатли кулай хизматлар курсатадиган, малакали ишчилар, интерьер ва тамаки маҳсулотлар, сок, напйткалари билан хизмат курсатган муассаса.

Бар – сиғими энг номи 25 кишили бўлган муассаса бўлиб, ичига бар курсиси, турли хил ичимликлар, десерт, ширинликлар ва газаклари эгадар. Тайёрлашга ихтисослашган (сутли, пиволи, виноли, кафени, асосида хизмат кўрсатилади (вино- бар, варьете-бар).

Ресторан ва барлар хизмат кўрсатиш турларига қараб 3 турга бўлнади: люкс, висший ва биринчи тоифага булинади.

Люкс-сифатли, жозибали интерьер, юкори сифатли кулайлик, турли хил овқатлар, иссиқ ва совуқ овқатлар, кактейл, кандолатлар ва пишириқлар.

Олий тоифали – оригинал (сифатли) интерьер, хизматлар кулайлиги, турли хил овқатлар ва ҳар хил асосий таомлар билан таснифланади.

Биринчи тоифа – хизматлар кулайлиги, турли хил овқатлар. Кафе – камида 25 кишининг қабул қила оладиган муассаса. Ресторанга нисбатан пишириқли маҳсулотлари чегараланган бўлиб, турли хил овқатлар ва маҳсулотлар тайёрлашга ихтисослашган бўлиб (кафе-музкаймак, кондитер маҳсулотлари ва б.) турли хизматлар кўратишган эдилар (ёшларга, маданий ва б.)

Ошхона – камида 25 кишининг қабул қила оладиган муассасадир. Ҳафтанинг кунига қараб меню асосида овқатланиш маҳсулотларини тайёрлаб сотади. Тулик тайёрлаш ёки яримтайёр маҳсулот ишлаб чиқаришга асосланган, ҳамма тайёр маҳсулот сотишга ихтисосланиши ҳам мумкин.

Тамадихона – камина сиғими 20 кишили бўлган муассаса. Чегараланган турли хил овқатлар ва пишириқли маҳсулотлар тайёрлашга ихтисослашган (шашлик, сомса, чучвара).

- Истемолчиларга хизмат кўрсатиш усуллари
- Сотилаётган маҳсулот турлари
- Муассасаларнинг архитектуравий тузулиши

- Персоналнинг малакаси
- Хизмат кўрсатиш сифати (кулайлиги, муомала этикаси ва бошка).

тез хизмат курсатишга ихтисослашган муассасадир. Масалан: «Макдональдс» «Руская бистро». Кафе, ошхона ва тамаддихоналар гуруҳларга бўлинмайди.

2. Умумий овкатланиш муассасаларга куйиладиган талаблар.

Муассасаларни турларга бўлишда хизматларнинг сифатини, турлилигини ва куйидаги талабларни уз ичига олади:

Муассасанинг архитектуравий тузилиши ва ички кўйиладиган талаблар. Ҳамма муассасаларда оригинал ранглар билан ишланган «люкс» учун кўриниш бўлиши лозим. Ресторан ва барларнинг анча қоидалари оптик эффектлар билан безатиш лозим. Истеъмолчилар билан кабулхона ва хоналар бир хил стильда жиҳозланиши лозим. Ошхона дастурхон ва сочиқлари, жиҳозлар ва идишларга куйилдиган талаблар. «Люкс» ва ресторан ва барларда жиҳозлар (мебель) юқори кулайлик ва алоҳида безаклар билан хона муҳитига мос холда бўлиши лозим. Юмшоқ матодан ишланган столлар бўлиши ерак, вастибюл ва ҳаммда юмшоқ деванлар тирсак куйгичлар билан, кресло ва банкеткалар.

Ошхона идишлари ва жиҳозлари- мельхиор ва нейзильберадан бўлиши лозим.

Шишали идишлар эса, хрусталдан ёки шишадан ишланган бўлиши шарт.

Ошхона дастурхон ва сочиқлари (дастурхон, салфетка) оқ ва рангли безалган алоҳида буюртма асосида бўлиши шарт. Иссик там кулартиш бўлиши ҳисобга олинган бўлиши керак. Ошхона дастурхон ва сочиқлари хар бир келиб кетгандан сўнг алмаштирилади. Ресторан ва барлар (1 гуруҳ), шу жумладан кафедра стабдерли енгил жиҳоз, столлар полиэфирли копламали, стол жиҳозлари эса зангламас столдан бўлиши шарт. Ошхона ва тамадухоналарда гигиенали тоза копламали, пластмас енгиллашган жиҳоз, алюминли ёки бир марта ишлатиладиган мижозларда фойдаланилади. Прейскурант, меню тузиш ва сотиладиган маҳсулотлар буйича талаблар. Турли тоифали муассасалар учун фарқлар мавжуд. «люкс» ва «олий» то ифали ресторан ва барлар учун прејскурантлар илмий ва Рус тилларида муассаса эмблемаси билан чоп этилади, чет эл фуқораларни хизмат курсатилаётганда номида битта чет тилида чоп этиш. Бундай муассасаларда маҳсулотнинг 2/3 қисми сифатли, хакикий ва лаззатли таомлардан ташкил топган. Мижозларнинг талабига кўра таом тайёрлаб бериш ҳам кафолатланади. Биринчи тоифали ресторанда, юқори тоифали ресторанга қараганда маҳсулотларнинг қисм сифатли фирменний пишириклар ва ичимликлардан ташкил топиши шартдир. Кафе, ошхона ва тамаддихоналарда куйидагилар сотилади: шурвалар, иккинчи иссиқ овкат, ширин овкат, иссиқ ва яхтак ичимликлар кандолат ва пиширикли маҳсулотлар, мевалар, тамони, вино ва спиртли ичимликлар. Бундай маҳсулотлар тайёрлашга ихтисослашган муассасаларда юқорида текширилгач бир –иккита маҳсулот сотилиши шарт. Диетический ошхоналар учун менюда 5-6 хил диет овкатлар бўлиши лозим. Мижозларга кўрсатиладиган хизматлар, кийимга, оёқ кийими ва мусией хизмат кўрсатишга куйиладиган талаблар. «Юқори» ва «люкс»

юқори даражали бар ва ресторанда хизматни. Юқори малакали официант, бармен, метрдотел; биринчи даражали барда эса – бармен бар стойкаси олдида хизмат кўрсатади. Ошхона ва тамадixonаларда эса ўзига хизмат кўрсатиш қоидаси киритилган. Ресторан, бар ва кафеда хизмат кўрсатаётган персонал муассаса эмблемаси мавжуд бўлган кийимда бўлиши керак. Бошқа муассасаларда персонал кийими санетар коидаларига мос равишда бўлиши лозим. «Люкс» ва «юқори» даражали ресторанларда мусиқий хизмат кўрсатиш салист ва вокал-асбобли ансамбили бўлиши кафолатланади. Бар ва кафелар хоҳлаган мусиқа тури билан хизмат олиб боришингиз мумкин. Муассасаларда хизмат кўрсатаётган персоаналга қуйиладиган талаб ва бахолар мезони куйидагича:

- Професионал тайёргарлик ва малакавий даражаси.
- Бошқарувчилик имконияти (бошқарув ишчиларга)
- Професионал ишга тегишли олиб бораётган хужжатларнинг билиши даражаси.

Хамиша тоифали муассасаларда хизмат кўрсатаётган персонал хизмат жараёнида мижозларнинг ҳаёти ва соғлигига, шунингдек уларга тегишли булган мулкларига бўлган кафолат бериш учун юқори сифатли профессионал малакалий тажрибага эга бўлиши лозим. Хизмат кўрсатаётган персонал учун унинг функциси, мажбурияти. Ҳақ-хукуқи ва маъсулятлари муассаса маъмурияти тамонидан ишлаб чиқарилиши керак. Шунинг таъкидлаб ўтиш лозимки профессионал билимлар овқатларни тайёрлаш ва узатиш коидалари катори профессионал этика нормаларига катта эътибор берилади. Улар куйидагича: мулойимлик, хушёрлик, ҳаракатчанлик, мижозлар билан огоҳликда бўлиш.

Хизмат кўрсатаётган персонал уз муассасасида меҳмондустлик муҳитини, яратиш кулайлик бўлиши ва чидамлилиқ ва жанжали воқиялардан огоҳ этиш сифатларни ўзида мужассамлашга бўлиши лозим.

2.Рестораннинг асосий турлари.

Ресторанлар жойлашишига қараб, гуруҳли, овқатнинг тури ва хизматига қараб тоифаланиши мумкин. Улар куйидагилар: Шаҳар ресторанлари. Турли хил овқатлари таклиф этиши мумкин, унинг ёки ва обед кўрсатишга ихтисослашган бўлиши мумкин ёки жуда кўп мижозга бўлган ҳолда маълум вақтда ишлаши мумкин. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ресторанлари. Бунда ресторанларда стойка олдида тез хизмат курсатилади, шунингдек арзон нархда чунки столга хизмат курсатиш кўзда тутилмайди. Бундай ресторанлар ишчи, марказий ресторанларда жойлашган бўлиб, мижозлар асосан вақти жудаям кам бўлганлар. Бундай ресторанлар узининг планировкаси, жиҳози ва ўзгача безатилиши билан ажралиб туради. Биринчи марта Америкада пайдо булган.

Вакзал ресторанлари. Темир йул вакзаларида жойлашган бўлиб туну-кун ишлайди. Шундай овқатлар тури унча кўп эмас ва жуда тез хизмат кўрсатилади. Вагон –ресторанлари. Узок сафарли поездларда булади. Асосий талаблар – бўш жойлар чегараланганлиги; ишлаш вақти ҳам белгиланган

бўлади. Теплоходдаги ресторан. Турли хил тоифада бўлиши мумкин ва саёҳат килаётган пассажирлар тоифасига қараб ҳам турланади. Машинадан тушишни хоҳламайдиган мототуристлар учун ресторанлар. Американча ресторан тури бўлади. Шоссе ёки катта автостоянкалар жойлашган булади. Вақтни эконо қилиш учун мижозларни ролик китоб олсак официантлар машинасининг ўзида хизмат кўрсатади. Самолётдаги ресторан. Бу асосан ресторан эмас, фақат мижоз олдига келиб хизмат кўрсатиш. Овқатлар тури жудаям кўп булмайди. Вегитариан ресторан. Асосий овқатларни маҳсулоти бу ерда сабзавотлар, гўшт ва балиқ бўлмайди. Тамаддихоналар. Овқатлар тайёрланиши узоқ вақтни олмайдиган ресторанлар қаторига қўшилишимиз мумкин. Мижозларга ичимлик узатилишиям мумкин. Камида битта овқати бўлади. Четга чиқиладиган ресторан. Класический турига кирмайди. Кўпинча уйда меҳмон кута олмайдиганлар учун бу ресторанларда қабул, оқшомлар ўтказиш кўзда тутилган. Бошқа ресторанлар. Овқатланиш муассасалари бўлиб, даромад топишда иштирок бўлишади (мактаб, касалхона ва бошқалар).

4. Ресторан жиҳозлари, интерьер ва муҳити.

Ўтаётган кишиларни рестораннынг ойналари ўзи жалб қилишида катта имкониятга эга булади, кўпинча дамолиш зоналарида, ичкаридан ташқари манзараси.

Ёритиш: бу ресторан интерьери ва персонал атмосфера лампалари учун катта роль уйнайди. Ёритиш лампалари фиураесценлардан бўлиши лозим, кўпинча бундай ёритиш лампалари тез тайёр бўладиган маҳсулотлар хонасини ёритади кафе, иссиқ қизил рангли лампалари танланганлиги яхши, чунки бундай лампалар иссиқ овқат тайёрланишда унинг устида ёритилади. Ресторан хоналари турли хил ёритиш лампаларини ишлатилади. Вентиляция ва кондиционер апаратлари ўрнатилиши шарт, асосан юқорига ўрнатилади.

Жиҳозлар. Рестораннынг ҳамма мебель, апаратураси, инвентарь ва бошқа хизмат кўрсатиш жиҳозларини ўз ичига олади. Сифатни ва тайёрлаш меҳнати рестораннынг тоифасига қараб ўрнатилади.

Мебель, (жиҳоз) – рестораннынг интерьерига киради, уни алохида буюртма асосида ресторан талабаларига кўра тайёрланади.

Асосийлари: мижозлар учун стол ва стуллар, хизмат кўрсатувчи столлар, мижоз одида тайёрланиш учун столчалар.

Столлар – қулай ва пишиқ ишланган бўлиши керак, тузилиши ёки юмшоқ формали бўлиши мумкин. Хизмат кўрсатадиган стол- официант столи, бунга ҳамма сервис жиҳозлари йигилиди. Бундай стол поя хонанинг керакли статистик жойдан тезда кўп столга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган бўлади.

Мижоз кўз олдида овқатни тайёрлаш учун столлар.-кичкина (90X50 см), кўпинча балончали мижоз ўтирган стол олдига олиб келинади. Бундай столлар ўз хизматида кўра тоифаланади:

- Гўшт тайёрлаш учун стол;

- Газак тайёрлаш учун стол
- Кандолат ёки пишлоқ маҳсулотлари учун;
- Остидан иситиладиган, овқат узатиш учун;
- Оловда тайёрланадиган овқат узатиш учун стол.

5. Овқат узатиш усуллари ва қабул қилиш турлари.

Овқат қабул қилиш 2 турга бўлинади. Асосийлари: нонушта, тушлик ва унинг қўшимчалари: Эрталабки чой, чой 5 соат кечда. Нонушта учун махсус хоналарда, рестораннинг асосий хоналарида ёки мижознинг хонасида берилади. Нонушанинг асосий тури: кантентал (Европейский) ва инглизча (американча). Кантентал завтрак: бирон бир ичимлик (кафе, чой, шоколад, соксариёғ). Инглизча нонушта: кантентал завтрак ва қўшимча бирон-бир нарса: суп, бекон, тухум, пишлоқ, пахта қант, кампот, мева ва бошқалар.

Овқат узатиш ҳозирги вақтда санъат даражасига кутарилган. Овқат узатиш усуллари мавжуд. Улар куйидагилар:

- Вениский стиль-овқатни ошхонада идишларга жойлаб, кейин мижоз столига хизматчи идишига солинади ва мижоз столига келтирилади ва улар ўзларига керагича микдорда солиб олишади.
- Англиский стиль-овқат хизматчи идишга солиниб, мижоз столига олиб келинади ва официантнинг узи таркатиб солиб беради.
- Русский стиль-овқат хизматчи идишига солинади, мижозлар олдига олиб келинади ва мижозлар уларини идишларига солиб олишади.
- Стиль гуеиридон-мижознинг олидида овқат тайёрлайди. Хизматчи идишга маҳсулотлар солиниб, ғилдиракли столда мижоз олдида овқатни тайёрлай бошлайди.

Баҳс мунозаралар учун саволлар

1. Умумий овқатланиш муассасаларга қўйиладиган талабларни айтинг?
2. Рестораннинг асосий турларини айтинг?
3. Ошхона дастурхони, идишлари ва жиҳозларига қўйиладиган талабларни айтинг?
4. Овқат узатиш усуллари ва қабул қилиш турларин айтинг?
5. Рестораннинг меъморчилик ечимлари, жиҳозлари, интерьер ва муҳитига таъсир қилувчи омилларни айтинг?

Адабиётлар рўйхати

8. Тухлиев И.С. Туризм асослари. Услубий қўлланма. СамИСИ 2009.
9. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика, СПб.: СПбГУ П. 2003. — 352 с.
10. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Учебное пособие. ФЕНИКС., Ростов н.Д. 2007.
11. www.tourlib.columb.net.
12. www.gov.uz
13. www.uzkistantour.uz
14. www.lex.uz

ТАҚДИМОТ

Мавзу-1: Туристик хизматларни сертификатлаштириш.

(4 соат)

- 1. Сертификациянинг мажбурий ва эркин эканлиги.
- 2. Хизматлар кўрсатиш стандартлари.
- 3. Сервис даражасини назорат қилиш.
- 4. Истеъмолчилар сервисдан қониқишнинг мониторинги.
- 5. Туристик хизматлар сертификатлаштириш текшириш услублари.
- 6. Хизмат кўрсатиш соҳасида сертификатлаштириш ривожланиш принциплари ва истиқболлари.



1

Меҳмонхоналарга қўйиладиган талаблар Қулай кириш йўллари

- Автомобил қўйиш учун майдон
- Алоҳида кириш йўллаги ва пештоқ рекламаси
- Намунали меъморячилик ечими
- Экологик муҳит
- Авариявий йўлакларнинг мавжудлиги
- Ёнгин давомида йўлакларнинг мавжудлиги
- Санитарно-гигиеник талаблар
- Инженер техник ечимлар
- Сув билан таъминлаш вентиляция
- коммуникация
- ёритиш



2

ОЖИДАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- Месторасположение
- Атмосфера ва хизмат кўрсатиш даражаси
- Арзон нархлар
- Хизматлар хилма-хиллиги
- Хизмат кўрсатиш усули
- Атмосфера и настроение
- Национальная кухня



3

ПРАВИЛО ВЗАИМОПРОНИКАЕМОСТИ

Уметь прочитать и ответить на все желания туриста.

Постоянно развивать чувство гостеприимства:

- торговец
- дипломат
- эксперт
- хозяин положения



4

Эслатма

1. Харидор тезликда стандартларни аниқлайди
2. Харидор ҳар доим бир хил меҳмонхонани тавлайди
3. Фирма ҳар доим излавишда
4. Стандартларни мукаммлаштириш
5. Стандартлар ҳар доим шаффоф бўлиши

5

КАТЕГОРИИ ЛЮДЕЙ, ИМЕЮЩИХ С ВАМИ ДЕЛО

- потенциал харидорлар
- мижозлар
- сотиб олувчилар
- мижозлар
- приверженцы



6

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

Это люди, которые могут знать о вашей фирме , но ничего еще у вас не покупали.



7

КАК ПРЕВРАТИТЬ ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ПОКУПАТЕЛЯ В ПОСЕТИТЕЛЯ

Создайте основную предпосылку к тому, чтобы вас захотели посетить

Выясните у имеющихся покупателей имена потенциальных покупателей

Попробуйте непосредственно связаться с потенциальными покупателями по почте

Участвуйте в общественной жизни

Знайте свой товар, будьте компетентны

Не жалеете времени на профессиональную подготовку и самообразование

8

ПОСЕТИТЕЛИ

Это люди, которые хоть однажды побывали в вашей фирме.



9

*Энтузиазму нельзя научить.
Им нужно заразиться
(Дэйл Карнеги)*

*Человек может достичь успеха почти
во всем, к чему он относится с
огромным энтузиазмом
(Чарльз Шваб)*

10

7 СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Внешний вид
- Реакция
- Тактичность
- Внимательность
- Знание своего товара
- Умение продать
- Умение избежать конфликтов



11

ВЕЖЛИВОСТЬ

- Появление, приветствие
- Выражение лица
- Улыбка
- Тон голоса
- Дистанция между посетителем
обслуживающим персоналом
- Чувство достоинства



12

СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ

- Служба портье
- Служба горничных
- Анимационная служба
- Инженерно-техническая служба
- Коммерческая служба
- Административная служба
- Служба безопасности
- Вспомогательные службы



13

Ресторан – предприятие с минимальной вместимостью 50 мест с высоким уровнем комфортности услуг, организации производства, квалификации работников, технической оснащенности, оформления интерьера, с разнообразным ассортиментом блюд, вино - водочных и табачных изделий, соков, напитков и другой продукции.



14

Бар – предприятие с минимальной вместимостью 25 мест:
с барной стойкой, разнообразным ассортиментом напитков, десертов, сладких блюд, закусок, специализированное по способу приготовления и по специфике обслуживания потребителей.



15

10 СЕКРЕТОВ , КАК ЗАВОЕВАТЬ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА.

- меньше обещайте, больше делайте
- всегда давайте 100% гарантию
- всегда и во всем будьте профессионалом
- не воспринимайте себя слишком всерьез, лучше относитесь к своим делам с полной серьезностью
- следите за своим профессиональным ростом
- имейте смелость мечтать о больших делах
- будьте самим собой
- контролируйте свое время
- сформируйте имидж, чтобы он ассоциировался у окружающих с самым лучшим
- умейте распознавать поведение неудачников
- что бы ни произошло, это мне по силам – это ваш ориентир на всю жизнь

16

ЭНТУЗИАЗМ КАК СПОСОБ МЫШЛЕНИЯ

Ты молод настолько, насколько молоды твои надежды.
Ты стар настолько, насколько стары твои сомнения.
Ты молод, пока в тебе есть уверенность в себе, и стар, если тебя одолевает страх.
Ты молод, пока у тебя есть надежда, и стар если отчаялся.

Годы могут прибавить тебе морщин на лице но если у тебя не будет энтузиазма. То морщинами покроется твоя душа.

(Самуэль Ульман)

17

СТРУКТУРА ЗАТРАТ НА СОДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА

- Заработная плата
- Отчисления социальное страхование
- Пособия
- Техника безопасности
- Страховые доплаты
- Оплата отпусков
- Заболеваемость и инвалидность
- Жилищная помощь
- Спецодежда
- Медицинская служба
- Обучение и повышение квалификации
- Транспортные расходы

18

МЕТОДЫ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА

1. Собеседование
2. Тестирование
3. Испытание или пробная работа
4. Использование центров для отбора персонала
5. Бланки заявлений
6. Изучение биографии
7. Анализ данных личного дела
8. Графологические бюро

19

ПРОЦЕСС ОТБОРА

состоит из нескольких ступеней, которые следует пройти заявителю:

1. Предварительная отборочная беседа
2. Заполнение бланка заявления
3. Беседа по найму
4. Тесты по найму
5. Проверки рекомендаций и послужного списка
6. Медицинский осмотр
7. Принятие решения

20

ОРГАНИЗАЦИЯ

проводит обучение работников гостиницы, это отражает:

1. Желание улучшить производительность работающих
2. Подготовку работников к будущим изменениям в работе, решению новых задач
3. Введение в должность новых сотрудников и подготовку к повышению в должности



ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ СИТУАЦИИ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ КОНФЛИКТНОЕ СОСТОЯНИЕ ВОЗНИКАЮТ КОГДА

- Достается за то, за что ты не несешь ответственности
- Тебя не спрашивают при решении вопросов, в которых ты компетентен
- Награды за то, что ты сделал достаются другому
- Тебя считают неспособным что-то сделать самостоятельно
- Из соображений экономии тебя снова и снова вычеркивают из списка тех, кто направляется на повышение квалификации;
- Тебя обвиняют, а виноват твой шеф;
- Твои идеи выдают за свои.
- Снова и снова приходится заниматься только неинтересными делами, тогда как другой сотрудник получает ответственные задания;
- Перед тобой рисуют заманчивые перспективы, чтобы заполучить тебя на эту работу, а когда ты соглашаешься, выясняется, что работа выглядит совсем иначе;
- Ты получаешь информацию в последнюю очередь, хотя именно тебе предстоит выполнить эту работу контроля

22

СТРУКТУРА ВЫРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Постановка задачи и определения целей

Получения и анализ полной информации

Выработка возможных вариантов действий

Анализ и оценки возможных вариантов решений

Принятия окончательного варианта решений

Формулировка решений

Документальное оформление решения и его фиксации

Постановка задач исполнителям

Организация и контроль выполнения решения

23

ВСЕ РЕШЕНИЯ МОЖНО КЛАССИФИЦИРОВАТЬ КАК:

- общие;
- организационные;
- запрограммированные;
- незапрограммированные;
- рациональные;
- нерациональные;
- вероятностные;
- решения в условиях неопределенности;
- интуитивные;
- на основе компромисса;
- альтернативные.

24

ОСОБЕННОСТИ ПРИНЯТИЯ КОЛЛЕКТИВНЫХ РЕШЕНИЙ:

- легче преодолеваются стереотипы мышления
- возникновение большего количества альтернатив, чем при индивидуальном решении проблем
- увеличение вероятности нахождения оптимального решения (закон синергии)
- единство мнений порождает положительный мотивационный фактор для каждого сотрудника

25

ИЗМЕРЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И НЕУДОВЛЕТВОРЁННОСТИ

- Общая оценка: (в какой степени вы в целом удовлетворены вашим поставщиком?)
- Оценка по атрибуту: (насколько важен для вас данный атрибут и в какой степени вы удовлетворены?)
- Намерение совершить повторную покупку:
- Купите ли вы в следующий раз товар у того же поставщика?

26

ПОВЕДЕНИЕ НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Исследования категорий пользователей выявили, что:
3% сделок фирмы приводят к жалобам непосредственно на фирму
15% сделок становятся объектом косвенных жалоб (торговому персоналу, соседям, друзьям.)
30% сделок создают проблемы для покупателей, но не приводят ни к каким контактам с фирмой (пессимисты).

27

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ:

- различия в целях;
- различия в представлениях и ценностях;
- ограниченность в ресурсах;
- различия в уровне образования;
- различия в манерах поведения и жизненном опыте;
- плохие коммуникации;
- низкое качество документов, работ или продукции;
- взаимозависимость заданий;
- отсутствие или неконкретность должностных инструкций;
- некомпетентность;
- низкая культура поведения и т.д.

28

Отбор и набор персонала внутри и вне организации

Внутри организации		Вне организации	
Преимущества	Недостатки	Преимущества	Недостатки
<p>Невысокие расходы</p> <p>Принорб</p> <p>Знание особенностей и их возможности</p> <p>Возможность быстрого роста</p> <p>Спокойствие на предприятии</p> <p>Улучшение знаний на предприятии</p> <p>Соблюдение уровня принятого вознаграждения (при приеме со стороны)</p> <p>Позволяет оценить квалификацию</p> <p>Возможность быстрого замещения должности</p>	<p>Высокие требования к уровню квалификации</p> <p>Разнообразие специализаций</p> <p>Меньше времени при выполнении по специализации</p> <p>Напряженные взаимоотношения</p> <p>«Производственная слепота» (т.е. не видны недостатки на своем предприятии)</p> <p>Высокие расходы на повышение квалификации</p> <p>Уменьшается возможность выбора</p> <p>Замещение мест и повышение в должности только «изнутри»</p>	<p>Большой выбор</p> <p>Привлечение специалистов</p> <p>Коллективность в управлении</p> <p>Свежие идеи</p> <p>Новые идеи в менеджменте</p> <p>Новые импульсы для предприятия</p> <p>Посылкой нового знания другому предприятию и легче завоевывает признание</p> <p>Помогает наладить непосредственно удовлетворить спрос в кадрах</p>	<p>Высокие расходы на приобретение персонала</p> <p>Привлечение персонала</p> <p>Затраты при периодическом кадровом</p> <p>Высокая плата при приеме со стороны</p> <p>Сложность быстрого замещения</p> <p>Оригинальное воздействие на коллектив</p> <p>Много времени затрачивается на испытательный срок</p> <p>Замещение должности требует большой затраты времени</p>

29

Отбор и набор персонала внутри и вне организации



30

Туристтик хизматларни сертификациялашнинг халқаро қоидалари.



Режа:

**Мавзу 2: Туристтик хизматларни сертификациялашнинг
халқаро қоидалари.
(4 соат)**

1.

1. Туристтик хизматларни сертификациялаш қоидалари.

2.

2. Туристтик хизматларни сертификациялаш бўйича умумий
қоидалар.

3.

3. Туристтик хизматларни сертификациялаш қоидалари.

*4. Туризмда хизматларнинг сифатини текшириш учун технологик жараёнлар
ва хизмат кўрсатиш жараёнини баҳолаш, индикаторлар маҳорати, сизов ва
социологик сўровлар натижаси каби назорат услубларини қўллаш.

Муаммонинг қўйилиши.

Мамлакат иқтисодиётини ривожлантириш, жумтадан ялпи ички маҳсулотининг ҳажми ортиши, аҳоли бандлигини таъминлаш ва даромадлари ўсишига бевосита таъсир кўрсатадиган омилларидан бу шубҳасиз туристик ва меҳмонхона хўжалиги ҳисобланади. Ҳозирда дунё бўйича туризм соҳасида 195 миллиондан зиёд киши, яъни, дунёдаги жами банд аҳолининг қарийб 8 фоизи ишлайди. Бу эса янги барқарор ҳамда юқори ҳақ тўланадиган иш ўринлари яратиш борасида туризм имкониятлари анча юқори эканини кўрсатади.

Туризм аҳоли бандлигини таъминлаш, айни пайтда, минтақалар иқтисодиётини ривожлантиришнинг муҳим манбаига айланмоқда. Бугунга келиб мамлакатимизда меҳмонхона хўжалиги янада тараққий этмоқда. Хусусан, 500 га яқин турли мулкчилик шаклидаги меҳмонхона ва жойлаштириш объеклари фаолият кўрсатапти. Кейинги 6 йил ичида 200 дан ортиқ кичик ва ўрта хусусий меҳмонхоналар ишга тушган.

Ҳозирда республикамызда 902 та туристик ташкилот фаолият кўрсатмоқда. Фаолияти асосан чет эллик сайёҳларни жалб этиш ва уларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган 520 га яқин туристик компания муваффақиятли ишлаб турибди. 2012 йилда саёҳатчилар сонининг ўсиши 2011 йилга нисбатан 17,5 фоизга, чет эллик туристларга хизмат кўрсатишдан тушган даромадлар эса 15 фоизга ўсган. Бу рақамлар туризм соҳасини ривожлантириш орқали аҳоли бандлик даражаси ва турмуш фаровонлигини ошириш имкониятлари юқори эканини яна бир бор кўрсатиб турибди.

Меҳмонхона ва ресторан хизматлари асосий хорижий бозорларининг имкониятлари

Чет элликларнинг Ўзбекистонга келишлари билан боғлиқ ресурслар ва ташкилотларнинг мавжудлиги кўплаб омилларга боғлиқ.



Масалан, ҳукуматнинг туризмни ривожлантиришга бўлган муносабати, давлатнинг иқтисодий сиёсати, визалар ва бошқа давлатлар билан иқтисодий алоқалар. Ҳар бир миллат ва элатда барча даврларда кўпроқ мамлакатларни кўриш иштиёқи бўлган одамлар бўлган.



Ўзбекистонда барча чет элликлар учун сервис тизимини яратиш, туристик объектларни хизматларни сотиш тизимига жалб қилиш самарадорлигига боғлиқдир.

Туризмни барқарор ривожлантириш дастўрини амалга ошириш натижасида микродаражада иқтисодий самарага эришилади.

Туризм соҳасидан олинадиган моддий самара фойда ва даромад билан белгиланади.

Туристларга уларнинг республикада бўлиш давларида кўрсатиладиган хизматларнинг қиймати уларнинг турларини 29 тадан 100 тагача кўпайтириш эвазига 3 минг сўмдан 13 минг сўмгача ошиши мумкин.

3. Меҳмонхона ва ресторан хизматлари маркетинги стратегияси ва тактикаси

Хизматлар сонини кўпайтириш ва уларнинг сифатини яхшилаш туристларга меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш самарасини, демак туризм соҳаси рентабеллигини оширишга олиб келади.



Янги иқтисодий механизмни ташкил қилиш қуйидаги вазифаларни амалга ошириш учун қулай шароитларни яратишни кўзда тутди:

- меҳмонхоналар учун замонавий халқаро стандартларга мос келувчи мебеллар, жиҳозлар ишлаб чиқариш бўйича қўшма корхоналар тузиш ва бу борада импортни камайтириш;

- халқ хунармандчилигини ривожлантириш, қадимги туркий жиҳозлар шаклида ишланган кундалик туристик эҳтиёжлар учун товарлар ишлаб чиқиш бўйича кичик корхоналар очиб ва уларга ёрдам бериш;

- кўнгат очиб индустриясини ташкил қилиш, дам олиш учун мўлжалланган спорт-соғломлаштириш марказларини, табиий туристик оромгоҳларни, спорт клубларини, казино, гольф ўйнаш учун мўлжалланган майдонларни ва ҳ.к. ларни ташкил қилиш;

"Ўзбектуризм" МК маркетинг фаолиятини олиб боришдаги жорий соф ҳаражатлари бир млн. доллардан ошмайди.

Шарқий Европадаги ва баъзи бир Осиё мамлакатларидаги меҳмонхона ташкилотларнинг бугунги кундаги бюджетларни ўрганиб чиқилса, у Шри-Ланкадаги 800 000 доллар, Руминияда 3 млн, Венгрияда 6 млн, Сингапур ва Польшада 7 млн ва Ҳиндистонда 18 млн АҚШ долларини ташкил қилади. Бу бюджетлар давлатнинг турли манбаларидан молиялаштирилади.

Туризм маркетинги ҳар бир мамалакат ёки ҳудуд учун муҳим аҳамиятга эга.

Маркетинг ёрдамида потенциал туристлар тегишли ҳудуд нима таклиф эта олиши туғрисида маълумотга эга бўлади ва шундан кейин уларда ушбу ҳудудга ташриф этиш истаги пайдо бўлади.

Бозор мақсадлари одатда беш йиллик даврлар учун белгиланади ва туристларнинг тури, ташриф муддатларининг ўртача давомийлиги, уларни юборган мамалакат ёки халқаро ҳудудлар ва бошқа хусусиятларни ҳисобга олган ҳолат ташрифларнинг тахминий сони кўринишида ифодаланади.



Туристларнинг мақсадли сегментлари туристик маҳсулот, туристик ва туризмнинг кўтилган турлари концепциясиги мос бўлиши керак. Булар туризмнинг қуйидаги турларилар кириши мумкин:

Умумий
характердаги ўқув
саёҳатлар;

Денгиз бўйида дам
олиш;

Ихтисослаштирилган табиат,
маданий ва саргўз ашт
саёҳатларнинг турли кўринишлари;

Этник
саёҳатлар;

Денгиз бўйлаб
кема саёҳат.

Маркетинг стратегиясини тез – тез қайта кўриб чиқиш лозим. Лозим топилганда, бозор йўналишларига ва туристик маҳсулот эволюциясидаги ҳар қандай ўзгаришларга қараб тегишли ўзгартиришлар киритилади.



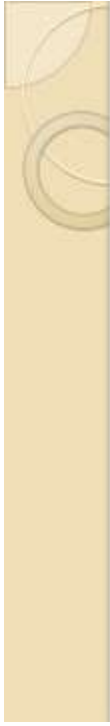


И.А. «Родина священна для
каждого»

.: «Узбекистан», 1996, с.40







Мавзу-3: Умумий
овқатланиш
муассасаларида хизмат
кўрсатиш стандартлари.

1.1.

1. Овқатланиш муассасаларининг таснифи.

1.2.

Муассасаларга қўйиладиган талаблар.

1.3.

Ресторан асосий турлари.
4. Ресторан жиҳозлари, интерьер ва муҳити.

1.4

Умумий овқатланиш ташкилотларида технологик жараёнлар тафсифи.

1.5.

Тайёрлов цехлари: гўштли, балиқли, сабзавотли, иссиқ, совуқ, кондитерлик, ширинликлар, идишларни ювиш, тайёр таомларни сақлаш ва тортиш қоидалари.

1.1. Умумий овқатланиш ташкилотларининг турлари

Умумий овқатланиш ташкилотлари - пазандалик маҳсулотларини тайёрлайдиган ва уларни mijozларга етказиб беришни ташкил этадиган маскандир. Ишлаб чиқариш фаолияти турига қараб умумий овқатланиш ташкилотлари қуйидагиларга бўлинади:

- Ресторан
- Қаҳвахона
- Бар
- Буфет
- Тамаддихона
- Ошхона



Ташкилот- ошхона

- Йирик, механизациялашган ташкилот, ўзи маҳсулот ишлаб чиқаради, таом ва қандолат маҳсулотлари тайёрлайди.
- Ярим тайёр маҳсулот ишлаб чиқарувчи махсус цехлар дўконларни ярим тайёр гўшт, балиқ, сабзавот билан таъминлайди.



○ Йирик бирлашма, унинг таркибига; ташкилотлар, ошхона, ресторан, қаҳвахона, тамаддихоналар, таом дўконлари киради. Овқатланиш комбинати бошқа ташкилотлар — чакана савдо, таом дўконлари учун ҳам ярим тайёр маҳсулотлар тайёрлаб беради.

○ Овқатланиш комбинатлари одатда йирик ишлаб чиқариш ташкилотлари, бирлашмалар, олий ўқув юртлири қoшида ташкил этилади. Тайёрловчи ташкилот одатда алоҳида бинода жойлашган бўлади ва йўлак билан ошхоналарга бирлаштирилади.

Овқатланиш комбинати



1.2. ХАРАМИ ОВҚАТЛАНИШ ТАШКИЛОТЛАРИНИНГ ТИПЛАРИ БИНАРА ТАВСИФЛАНИШИ БОЛИШ. ЛЮКС, СТАНДАРТ ВА ХОБ-ВО.

○ Люкс тоифа



○ Стандарта айтилишича, ресторан ва барларга берилади. Улар қуйидаги талабларга жавоб бериши керак: бино ички безагининг олий даражада бўлиши, кўзни қамаштирадиган чирой, хизмат кўрсатиш соҳасининг кенглиги, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомларининг бўлиши, ресторан маҳсулотлари, буюртма ва фирма ичимликларининг кенг assortименти.

©Олий тоифа



- © *Номи ҳам ресторан ва барларга берилади. Уларнинг ҳам ноёб бинолари, бино ичи безаклари, чиройли жиҳозлари, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомлари ва маҳсулотлари, шунингдек мураккаб усулда тайёрланган ичимликлар, алкоғолсиз ичимликлари бўлади.*

Ресторан



- © Мураккаб тарзда тайёрланган таомларнинг кенг ассортиментини тайёрлайдиган умумий овқатланиш корхонасидир. Булар ичига буюртма ва фирма таомлари, вино-ароқлар, тамаки ва қандолат маҳсулотлари киради. Мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада хизмат қилинади.

1.3. РЕСТОРАННИНГ ИШЛАБ ЧИҚАРИШ БИНОСИ, УНИНГ ЖИҲОЗЛАНИШИ



© *Ресторан залларида мижозлар учун қулайликлар яратиш мақсадида архитектура-конструктив манзарали элементлар, мебель ва бошқа жиҳозлар ўрнатиш учун майдонлар барпо этилади.*

РЕСТОРАНЛАРДА МЕБЕЛЛАРНИНГ АСОСИЙ ТУРЛАРИ:

© *икки, тўрт, олти киши сигадиغان столлар (тўғри бурчакли, квадрат, думалоқ ва бошқа шаклда);*



РЕСТОРАНЛАРДА МЕБЕЛЛАРНИНГ АСОСИЙ ТУРЛАРИ:

Ресторан юмшоқ мебеллари официантлар учун сервантлар, гулдонлар, хизмат учун столлар ва ҳоказо.



Ярим тайёр маҳсулотлар

Бир ёки бир неча кулинар ишловдан ўтган, ammo ҳали кулинар ишлови меъёрига етмаган кулинар маҳсулотини таом даражасига етказиш керак, уни таом сифатида истеъмол қилиб бўлмайди.



ТЕСТ САВОЛЛАРИ

1.	"Меҳмонхоналар классификацияси" қачон қабул қилинган	1998-йил 31-декабр	2006-йил 17-апрел	2003-йил 11-ноябр	1997-йил 27-июндаги
2.	"Front office" бўлими ишчисининг қайси бири меҳмонларнинг ҳисоб балансини чиқаради?	Кассир	Тунги аудитор	Бухгалтер	Брон қилиш менежери
3.	"Front office" хизматига қайси бўлимлар киради?	консерж, швейцар	юк ташувчи, паж(униформед сервисе), телефон оператори	меҳмонлар билан ишловчи менежер ва брон хизматлари	Барча жавоблар тўғри
4.	"Interkontinental" меҳмонхонаси қачон очилган?	1997 йил 3 март	1998 йил 15 март	2001 йил 7 март	2002 йил 9 март
5.	"Kontinental plan" таърифи нимани англатади?	Уч маҳал овқатланиш ва Яшаш	Фақат Яшаш	Яшаш ва икки маҳал овқатланиш	Яшаш ва нонушта (Бед анд Бреакфаст)
6.	"Туризм тўрисида"ги Самарқанд декларацияси қачон қабул қилинган?	1993 йил	1994 йил	1995 йил	2000 йил
7.	«Hilton» меҳмонхонаси неча юлдузли меҳмонхоналар тоифасига киради?	5 юлдуз	2 юлдуз	3 юлдуз	4 юлдуз
8.	«Pekij tour» нима?	Туристтик йўналишлар тўрисидаги барча кўрсаткичларни ифодаловчи ҳужжат.	Туристтик йўналиш тўрисида транспорт ва меҳмонхона харажатларини акс эттирувчи ҳужжат	Туристтик йўналиш тўрисида маълумот бериш ва хизмат кўрсатишни ифодалайдиган ҳужжат	Туристтик йўналишларнинг натижасини ифодаловчи ҳужжат
9.	«Жаҳоннинг энг осойишта меҳмонхоналари» уюшмаси нечанчи йилдан фаолият кўрсатади?	1965	1963	1968	1978
10.	«Ипак йўли бўйлаб туризм» халқаро туристик ярмаркаси нечанчи йилдан бери ўтказиб келинмоқда	1990 й	1993 й	1994 й	1995 й

11.	«Меҳмонхона хизматларини тақдим этиш тўғрисидаги қоидалар»га биноан яшаб туриш учун ҳақ тўлаш ягона ҳисоб-китоб соатлари...	маҳаллий вақт бўйича жорий сутканинг соат15 00 ида амалга оширилади	маҳаллий вақт бўйича жорий сутканинг соат13 00 ида амалга оширилади	маҳаллий вақт бўйича жорий сутканинг соат12 00 ида амалга оширилади.	маҳаллий вақт бўйича жорий сутканинг соат18 00 ида амалга оширилади
12.	«Меҳмонхоналар классификацияси» қачон рўйхатга олинган	1995	1992	1999	1998
13.	«Меҳмонхоналар классификацияси»га қараб қандай гуруҳланади?	туристик, саёҳлик	катта, ўрта ва кичик.	юлдузли, занжирли	Шаҳар, қишлоқ, посёлка меҳмонхоналари
14.	«Меҳмонхоналар тарихига кўра неча даврга бўлинади	4	3	2	5
15.	«неча юлдузли» тоифага мансуб автобуслар энг комфортабел автобус лайнери ҳисобланади.	«5 юлдузли» тоифага мансуб автобуслар энг комфортабел автобус лайнери ҳисобланади.	«3 юлдузли» тоифага мансуб автобуслар энг комфортабел автобус лайнери ҳисобланади	«1 юлдузли» тоифага мансуб автобуслар энг комфортабел автобус лайнери ҳисобланади	«2 юлдузли» тоифага мансуб автобуслар энг комфортабел автобус лайнери ҳисобланади
16.	«тожлар» тизими қаерда амал қилади	Буюк Британияда.	Франция	Испания	Миср
17.	«Ўзбектуризм» миллий компанияси Бутунжаҳон туристик ташкилотига қачон аъзо бўлди?	1992 йил	1993 йил	1994 йил	1995 йил
18.	«Фирмани бошқаришни асосий вазифалари» деган тушунчага нималар киради?	таъминот, ишлаб чиқариш	ишлаб чиқариш, ходимлар, илмий тадқиқотлар	таъминот, ишлаб чиқариш, молия, маркетинг, ходимлар, илмий тадқиқотлар	ишлаб чиқариш, маркетинг, сифат
19.	«Халқаро фуқаро авиацияси тўғрисида»ги конвенцияси нечанчи йилда ва қаерда қабул қилинган?	1947 йилда қабул қилинган «Халқаро фуқаро авиацияси тўрисида»ги Чикаго конвенциясидир.	1943 йилда қабул қилинган «Халқаро фуқаро авиацияси тўрисида»ги Чикаго конвенциясидир.	1944 йилда қабул қилинган «Халқаро фуқаро авиацияси тўрисида»ги Чикаго конвенциясидир,	1946 йилда қабул қилинган «Халқаро фуқаро авиацияси тўрисида»ги Чикаго конвенциясидир.
20.	1282 йилда италиянинг қайси шаҳрида трактирчилари ўз гильдиясини ташкил этди	Флоренсия шаҳри	Рим шаҳри	Милан шаҳри	Бостон шаҳри

21.	1906 йилда топган «Меҳмонхоналар соҳиблари халқаро уюшмаси» узида нечта меҳмонхоналарни бирлаштирган	1700 меҳмонхона бирлаштирган	1650 меҳмонхона бирлаштирган	1600 меҳмонхона бирлаштирган	1725 меҳмонхона бирлаштирган
22.	1980 йилда Манила конференциясида нечта давлат ва ташкилотлар қатнашган?	107 давлат ва 93 ташкилот	107 давлат ва 51 ташкилот	107 давлат ва 91 ташкилот.	107 давлат ва 56 ташкилот
23.	2004 йили "Ўзбекистон ҳаво йўллари" МАК неча миллион йўловчига хизмат кўрсатди.	2004 йили компания 1,516 миллион йўловчига хизмат кўрсатди.	2004 йили компания 1,511 миллион йўловчига хизмат кўрсатди.	2004 йили компания 1,514 миллион йўловчига хизмат кўрсатди.	2004 йили компания 1,512 миллион йўловчига хизмат кўрсатди.
24.	2009 йилда Республикада хорижий туристларга кўрсатилган хизматлар ҳажми	3425678 минг АҚШ доллари	2345676 минг АҚШ доллари	2180929,0 минг АҚШ долларини ташкил етди.	1789563 минг АҚШ доллари
25.	2012-йилда Тошкентда нечанчи туристик ярмарка бўлиб ўтди?	15	20	18	22
26.	2012-йилда ўзбек туризм миллий компанияси томонидан қандай форум ўтказилди?	чет ел туризми	минтақавий туризм	ички туризм	халқаро туризм
27.	5 юлдузли меҳмонхонада қаватлар сони нечтадан ортгандан сўнг лифт бўлиши керак?	2дан ортиқ	4	6	8
28.	Boing-757-200 самолёти нечта ўрндан иборат?	Боинг-757-200 самолёти (187 ўрин)	Боинг-757-200 самолёти (182 ўрин)	Боинг-757-200 самолёти (184 ўрин).	Боинг-757-200 самолёти (188 ўрин)
29.	Double -DBL номер бу нима?	Бу бир кишилик номер	Бу икки кишига мўлжалланган бир катта ётоқлик номер.	Бу иккита номер бўлиб, улар ўртада мавжуд ешик орқали бирлаштирилган	Бу стандарт номер
30.	Front officeга қайси бўлимлар...	маркетинг, қабул қилиш хизмати, ресторан,	қабул қилиш хизмати, ресторан	қабул қилиш хизмати, ресторан; баск оф тхе ҳоусе га ошхона ва бухгалтерия	ресторан; баск оф тхе ҳоусе га ошхона ва бухгалтерия
31.	Front officeда ишлаш режими сменаларини айтинг?	соат 6 дан 14 гача, 18 дан 20 гача ва 23 дан 5 гача фаолият олиб боради	соат 5 дан 14 гача, 17 дан 23 гача ва 24 дан 7 гача фаолият олиб боради	соат 7 дан 15 гача, 15 дан 23 гача ва 23 дан 7 гача фаолият олиб боради.	соат 6 5 дан 14 гача, 16 дан 23 гача ва 24 дан 7 гача фаолият олиб боради

32.	Front officee – бу...	меҳмонхонанинг команда пулти, меҳмон билан отел хизматлари юзма-юз учрашиб, хайрлашадиган жойидир	меҳмонхонанинг команда пункти, унинг нерв маркази, меҳмон билан отел хизматлари юзма-юз учрашиб, хайрлашадиган жойидир	меҳмонхонанинг команда пункти, хайрлашадиган жойидир	меҳмонхонанинг команда столи, унинг нерв маркази, меҳмон билан отел хизматлари юзма-юз учрашиб, хайрлашадиган жойидир
33.	Front officee 1-сменаси қачон бошланади	15-00-да	23-00-да	7-00-да	12-00-да
34.	IATA нечанчи йилда ва қаерда тузилган?	IATA 1948 йили Гаванада авиаташувчилар уюшмаси тарзида тузилган.	IATA 1947 йили Гаванада авиаташувчилар уюшмаси тарзида тузилган.	IATA 1945 йили Гаванада авиаташувчилар уюшмаси тарзида тузилган.	IATA 1944 йили Гаванада авиаташувчилар уюшмаси тарзида тузилган.
35.	ICAO нечанчи йилда ва қаерда тузилган?	ICAO 1945 йили Чилида ҳукуматлараро ташкилот сифатида тузилган бўлиб, бугунги кунда унга жаҳоннинг 187 мамлакати аъзо.	ICAO 1946 йили Манилада да ҳукуматлараро ташкилот сифатида тузилган бўлиб, бугунги кунда унга жаҳоннинг 187 мамлакати аъзо.	ICAO 1944 йили Чикагода ҳукуматлараро ташкилот сифатида тузилган бўлиб, бугунги кунда унга жаҳоннинг 187 мамлакати аъзо,	ICAO 1949 йили Гаагада ҳукуматлараро ташкилот сифатида тузилган бўлиб, бугунги кунда унга жаҳоннинг 187 мамлакати аъзо.
36.	UNKTAD нинг III сессияси қачон бўлиб ўтди ва қандай резолютсия қабул килинди?	1975 йил, сайёҳатларни ташкиллаштириш	1972 йил, туризмни риужланиши	1967 йил, стандартларни янгилаш	1968 йил божхона тўлоуларини ошириш
37.	Авиачиптада FARE BASIC тушунчасига таъриф беринг?	Тариф тури.	Рейс рақами.	Бронлаштириш мақоми.	Учиш маршрути.
38.	Авиачиптада STATUS тушунчасига таъриф беринг?	Учиш маршрути.	Йўловчининг фамилияси.	Бронлаштириш мақоми.	Рейс рақами.

39.	Автоматлаштирилган бронлаш тизими бу...	ҳаво лайнерида менӣ, ташувчиларнинг жадваллари, тарифлар, қўлланиладиган скидкалар, самолётларда бўш ўринларнинг мавжудлиги	ҳаво йўлларининг маршрутлари, ташувчиларнинг жадваллари, тарифлар, қўлланиладиган скидкалар, самолётларда бўш ўринларнинг мавжудлиги.	АБТ — ҳаво йўлларининг номланиши, ташувчиларнинг лицензиялари, тарифлар, қўлланиладиган скидкалар, самолётларда бўш ўринларнинг мавжудлиги	ҳаво йўлларининг масофаси, ташувчиларнинг жадваллари, тарифлар, қўлланиладиган скидкалар, самолётларда бўш ўринларнинг мавжудлиги
40.	Автомобил дилери ўз фаолиятини кенгайтириш имкониятини ўрганмоқда. У автомобил аксессуарларини ўз товарлари доирасига киритиш ёки киритмаслик ўртасида танлашни амалга ошириши, шунингдек гуллар, алкогольсиз ичимликлар ва сигареталар сотиш имкониятига баҳо бериши лозим. Дилер қуйидагилар ўртасида танлашни амалга ошириши даркор:	маҳсулотни ривожлантириш ва диверсификация қилиш ўртасида	бозорга кириш ва маҳсулотни ривожлантириш ўртасида	бозорга интеграциялашув ва бозорни ривожлантириш ўртасида	Бозорга кириш ва бозорни ривожлантириш ўртасида
41.	Агар корхона бозорнинг икки (ёки ундан ортиқ) сегментида фаол иш олиб бориш ҳақида қарор қабул қилган ва бозорнинг ҳар бир сегменти учун турли маҳсулотлар ва (ёки) маркетинг дастурлари ишлаб чиққан бўлса, бу қарор қуйидагича тавсифланиши мумкин:	бирлаштирилган маркетинг	табақалаштирилган маркетинг	муҳассамлаштирилган маркетинг	табақалаштирилмаган маркетинг
42.	Бозор концепциясининг бу элементи меҳмонхонадаги аниқ меҳмонни Яхши кутиб олишни таъминлайди Уни белгиланг	Сервиз даражаси	Нарх даражаси	Имижи	Кичиклиги
43.	Бозор хажмига нарх таъсир кўрсатади Агар нарх паст бўлса, унда хажм ...	Ўзгармайди	Қисқаради	Кўпаяди	Тўри жавоб йўқ

44.	Бронлаштирилган ауиачипталар неча кун ичида сотиб олиниши лозим?	24-72 соатгача.	24-48 соатгача.	24-92 соатгача.	24-120 соатгача.
45.	Бугунги кунда IATAга нечта мамлакат аъзо.	Бугунги кунда унга жаҳоннинг 150 мамлакатидан 272 авиакомпания аъзо.	Бугунги кунда унга жаҳоннинг 110 мамлакатидан 272 авиакомпания аъзо.	Бугунги кунда унга жаҳоннинг 140 мамлакатидан 272 авиакомпания аъзо.	Бугунги кунда унга жаҳоннинг 130 мамлакатидан 272 авиакомпания аъзо.
46.	Бугунги кунда Ўзбекистонда нечта аэропорт ишлаб турибди.	Бугунги кунда ўзбекистонда 11 та аэропорт ишлаб турибди.	Бугунги кунда ўзбекистонда 12 та аэропорт ишлаб турибди.	Бугунги кунда ўзбекистонда 13 та аэропорт ишлаб турибди.	Бугунги кунда ўзбекистонда 10 та аэропорт ишлаб турибди.
47.	Бутун дунё рестораниларида мижозларга хизмат килган официант овқатланиш охирида чой чақа ҳақида еслатса, бу ... ҳисобланади	Ёмон иллат	одатий ҳолат.	ЙАхши фазилат	Бундай ҳолат ҳеч қайси ресторанда содир бўлмайди .
48.	Бухоро шаҳридаги меҳмонхоналар сонини айтинг?	21	13	28	45
49.	Бюджет бу –	рақам ҳолатидаги режа бўлиб, пул ёки натурал ифодасидаги даромад ва харажат баланси ҳисобланади	корхона маблаи	жалб қилинган маблалар	инвеститсия маблалари
50.	бюджет меҳмонхоналар нарҳи?	28-35 АҚШ доллари)	25-35 АҚШ доллари)	55-35 АҚШ доллари)	35-35 АҚШ доллари)
51.	Давлатлар туризмни қандай йўл билан назорат қилади?	Талаб ва таклифга таъсири орқали.	Давлат уюшмаси ва кооперациялар орқали.	Давлат ва ташкилотлар шартномаси орқали.	Марказдан бошқаруу ва бозор-монетар.
52.	Даромад деганда нимани тушунаси?	Тоза фойда	Хизмат таннархи	Солиқларнинг ҳамма тури	Шахсий харажатлар ва режалаштирилган соф фойда.
53.	Дастлабки қаҳвахона Венада нечинчи йилда очилди	1680 йили	1688 йили	1689 йили	1683 йили
54.	Дастлабки Лондондаги қаҳвахона нечинчи йилда очилди	1652 йили	1645 йили	1625 йили	1657 йили

55.	Дастлабки таверналардан бири нечанчи йилда Бостонда очилди	1634 йилда.	1652 йилда	1750 йилда	1777 йилда
56.	Демографик омилларга нималар киради?	жинс ва ёш жиҳатдан тузилиши, даромад жиҳатидан аҳолининг бўлиниши меҳнат ҳақини катталиги харидорнинг маданий савияси	иш билан таъминланганлик, меҳнат ҳақини катталиги, нафақа таъминоти, даромад жиҳатидан аҳолининг бўлиниши	харидорнинг маданий савияси, урбанизатсия даражаси, нафақа таъминоти меҳнат ҳақини катталиги	аҳолининг сони ва ёши, жинс ва ёш жиҳатдан тузилиши, оиланинг катталиги ва таркиби, урбанизатсия даражаси, харидорнинг маданий савияси.
57.	Депозит нима?	Олдиндан ҳақ тўлаш	Отел сейфида меҳмон пулини сақлаш	Меҳмоннинг отелдан қарзи	Меҳмоннинг банкдан қарзи
58.	Дифференциациялаш – бу	рақибни ўхшаш товаридан фарқ қилувчи товарга муҳим хусусиятларни беришдир	товарларнинг хилма хиллиги	товарларнинг ноёблиги жиҳатидан фарқи	таклиф контсептсиясидир
59.	Дунё бўйича биринчи шаҳар меҳмонхонаси қачон ва қаерда ўз фаолиятини бошлаган?	1939 йилда Американинг Техас шаҳрида	1939 йилда Франтсиянинг Париж шаҳрида	1939 йилда Испаниянинг Каталония шаҳрида	1939 йилда Американинг Бостон шаҳрида
60.	Дунёдаги қайси давлатнинг ҳукумати туризм маркетинги ва рекламаси учун энг кўп мабла сарфлайди?	Испания	Франция	АҚШ	Туркия
61.	Европада дастлабки қаҳвахоналар нечанчи йилда Лондонда очилган	1652 йилда	1661 йилда	1720 йилда	1659 йилда
62.	Икки қаррали брон-бу	бирданига 4та мижозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдиқидир	бирданига 3та мижозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдиқидир	бирданига 5 та мижозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдиқидир	бирданига икки мижозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдиқидир.

63.	Икки хонали номерни тозалаш тартибини кўрсатинг?	Меҳмонхона, Ётоқ, йўлак, санузел	Ётоқ, меҳмонхона, санузел, йўлак	Ётоқ, кабинет, санузел, йўлак	Ётоқ, меҳмонхона, йўлак, санузел.
64.	Каботаж рейслари қандай амалга оширилади.	Каботаж рейслари дэнгиз портлари ўртасида сохил бўйлаб, очик дэнгизга чиқмасдан амалга оширилади.	Каботаж рейслари дэнгиз портлари ўртасида сохил бўйлаб, очик дэнгизга чиқиб амалга оширилади.	Каботаж рейслари дэнгиз портлари бўйлаб, очик дэнгизга чиқмасдан амалга оширилади.	Каботаж рейслари очик дэнгиз портлари ўртасида амалга оширилади.
65.	Курортлардаги раёнлардаги туризм бизнеси билан боғлиқликда туристик оқимнинг ҳаракати неча йўналишда ташкил етилади?	6 та	4 та	5 та	2 та
66.	Махсулаштирилган туризм (special tourism) бу-	махсус анъанавий туризм	нисбатан ўзига тортадиган хизмат кўрсатиш шаклларида бири, асоси ранг-баранг қизиқишларнинг исталган биттасида қатнашиши мумкин	нисбатан ўзига тортадиган хизмат кўрсатиш шаклларида бири асосан тарихий туризм	нисбатан ўзига тортадиган хизмат кўрсатиш шаклларида бири асосан тарихийдир
67.	Меҳмонхона ходимларни бошқариш департаменти вазифаларига қандай масалаларни ҳал қилиш киради	ходимлар меҳнатни ташкил қилиш ва ходимларнинг мажбуриятлари, кадрлар билан ишлаш бўйча ҳар бир мутахассиснинг мақоми меҳнат ҳақи ва меҳнат шароитлари	ходимларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш меҳнат муносабатларини тартибга солиш кадрларни режалаштириш	ходимларни танлаш ва ёллаш ходимларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш меҳнат муносабатларини тартибга солиш кадрларни режалаштириш меҳнат ҳақи ва меҳнат шароитлари.	ходимларни танлаш ва ёллаш ходимлар меҳнатни ташкил қилиш ва ходимларнинг мажбуриятлари кадрларни режалаштириш
68.	Меҳмонхона хўжалигини бошқариш нима?	Ишни ташкил қилишга таъсир кўрсатадиган шарт-шароитлар ва	Ишни ташкил қилишга таъсир кўрсатадиган шарт-шароитлар ва	Туристларнинг талабидан келиб чиққан ҳолда ишни ташкил қилишга	Туристларнинг тунаш ва овқатланишлари учун яратилган шарт-шароитларнинг

		имкониятлардан фойдаланиш	вазифаларнинг мажбурлиги	таъсир кўрсатуучи омиллар	мажбурлиги
69.	Меҳмонхонадаги эрталабки нонушта турларини айтинг	1А ля карт, 2 Шампан виноси билан, 3А парт	Таблдог, А парт, немисча	1 Континентал 2 Инглиз, 3 Американча, 4 Шампан виноси билан, 5 Кечиккан нонушта.	1 Инглиз, 2 кечиккан, 3 Шампан виноси билан
70.	Меҳмонхоналар катталигига кўра неча турга бўлинади?	4	5	6	7
71.	Меҳмонхоналарда ахборот олиш ёки бронлаш ҳақидаги кўнироққа жавоб бериш вақти?	(25, 30, 40 секунд)	(15, 20, 30 секунд)	(35, 40, 50 секунд)	(35, 45, 55 секунд)
72.	Меҳмонхоналарда қандай хизматлар кўрсатилади?	Асосий ва қўшимча	Ресторан ва хона хизматлари	Администрация ва овқатланиш хизматлари	Виза ва паспорт назорати хизматлари
73.	Меҳмонхоналарда паж нима?	Шевесар	белбой	дурмен	чеф
74.	Мижоз билан якуний ҳисоб ва кетишни расмийлаштиришда асосан меҳмонхонанинг қайси персонали қатнашади?	резервасия менежери	администратор ёки кассир	кассир	администратор
75.	Навоий эркин индустриал зонасида рўйхатга ўтган хўжалик субъектлари қандай солиқлардан озод қилинади?	ер солиғи, мол мулк солиғи, даромад ягона солиқ	йўл фонди	Республика мактаб таълими фонди	ягона солиқ
76.	Нечанчи йил – Тошкент биринчи марта А-310 аэробусини қабул қилди	1995 йил – Тошкент биринчи марта А-310 аэробусини қабул қилди	1993 йил – Тошкент биринчи марта А-310 аэробусини қабул қилди.	1991 йил – Тошкент биринчи марта А-310 аэробусини қабул қилди	1996 йил – Тошкент биринчи марта А-310 аэробусини қабул қилди
77.	Нечанчи йилда Халқаро денгиз ташкилоти – ИМО (Интернационал Маритиме Организатсион) тузилган?	1978 йилда тузилган Халқаро денгиз ташкилоти – ИМО (Интернационал Маритиме	1948 йилда тузилган Халқаро денгиз ташкилоти – ИМО (Интернационал Маритиме	1958 йилда тузилган Халқаро денгиз ташкилоти – ИМО (Интернационал Маритиме	1957 йилда тузилган Халқаро денгиз ташкилоти – ИМО (Интернационал Маритиме

		Организатион)	Организатион)	Организатион) .	Организатион)
78.	Нечанчи йилда ва қаерда «Дэнгизда йўловчи ва юк ташиш тўрисидаги Конвенстия» қабул қилинган?	1976 йилда Афинада қабул қилинган «Дэнгизда йўловчи ва юк ташиш тўрисидаги Конвенстия»	1978 йилда Афинада қабул қилинган «Дэнгизда йўловчи ва юк ташиш тўрисидаги Конвенстия»	1974 йилда Афинада қабул қилинган «Дэнгизда йўловчи ва юк ташиш тўрисидаги Конвенстия»	1975 йилда Афинада қабул қилинган «Дэнгизда йўловчи ва юк ташиш тўрисидаги Конвенстия» .
79.	Реклама матни муаллифи, копирайтер(copywriter):	Реклама матнини ўзи яратувчи ва жавоб берувчи шахс;	рекламанинг сўз билан безатишига маъсул шахс;	матнларни безатишига ва уларни бошқа рекламалардан нусха олинишига маъсул шахс;	реклама жараёнини бошқарувчи
80.	Республика туризм фаолиятдан тушган фойда 2009 йил якунларига асосан неча млрд сўмни ташкил қилди?	1567,8млрд сўм	2625,8 млрд сўм	3447,9 млрд сўм	4678,9млрд сўм
81.	Ресторанда истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш вақти қанча?	15-20 мин	2-25 мин	5-10 мин	10-20 мин
82.	Туризмда менежментнинг бош вазифалари	назорат қилиш, қарор қабул қилиш	ахборот узатиш назорат қилиш	прогноз ташкил қилиш, қарор қабул қилиш ахборот узатиш.	ҳисобот топшириш, аудит
83.	туристик фаолиятни лицензиялашда қайси давлат органи шуулланади?	Президент апарати	Вазирлар маҳкамаси комиссияси	Олий мажлис	Сенат
84.	Уебстернинг луғатига мувофиқ меҳмондустлик саноати - бу	меҳмонхонага жойлаштириш, овқатлантириш, экскурсия хизматлари	Трансфер, жойлаштириш, хушмуомалалик	Экскурсия хизматлари, овқатлантириш, жойлаштириш	меҳмонларга нисбатан дўстона муносабат билан ажралиб турадиган меҳмондустлик тамойилларига асосланган хизмат кўрсатиш

					шаклларида иборат тадбиркорлик соҳасидир.
85.	Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялаш тартиби қайси ташкилот томонидан белгиланади?	Ўзбектуризм МКси томонидан	Адлия Вазирлиги томонидан	Вазирлар Маҳкамаси томонидан	Хусусий Туристик Ташкилотлар уюшмаси томонидан
86.	Умумий овқатланиш корхоналари қандай талабларга жавоб бериши керак ?	Ресторанга киришингиздан дид билан ясатилган эстетик манзаранинг кўзга ташланиши, хизматнинг олий даражадаги шароитларининг яратилиши.	хизмат қилиш жараёнида ходимларнинг ахлоқ-одоб меъёрларини билиши.	меҳмонларга хизмат қилишда ўрнатилган тартиб ва навбат қоидаларини билиш, уларга риоя қилиш	Барча жавоблар тўри.
87.	Уч юлдузли меҳмонхонада ҳар 100 номерга тахминан...	60 хизматчи бўлиши керак (тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда хизматчилар сони номерлар миқдоридан икки баравар кўп бўлиши мумкин)	80 хизматчи бўлиши керак (тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда хизматчилар сони номерлар миқдоридан икки баравар кўп бўлиши мумкин).	70 хизматчи бўлиши керак (тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда хизматчилар сони номерлар миқдоридан икки баравар кўп бўлиши мумкин)	90 хизматчи бўлиши керак (тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда хизматчилар сони номерлар миқдоридан икки баравар кўп бўлиши мумкин)
88.	Фирма ўзи учун самарали бўлган чет эл бозорларидан бирига кириб ўрнашиб олиш учун халқаро маркетинг босқичларини қайси бирини танлаш мақсадга мувофиқ ҳисобланади?	анаъанавий халқаро маркетинг босқичи	экспорт маркетинги босқичи	халқаро маркетинг босқичи	глобал маркетинг босқичи
89.	Фуршет банкет столлари кенлиги неча метр	3	2,5	1,5	5

	бўлади?				
90.	Халқаро фуқаро авиацияси соҳасидаги дастлабки ҳуқуқий ҳужжатлардан бири нечанчи йилда қабул қилинган «Халқаро авиаташувларга дахлдор айрим қоидаларни унификация қилиш тўрисида»ги конвенцияси номи?	1939 йилда қабул қилинган «Халқаро авиаташувларга дахлдор айрим қоидаларни унификация қилиш тўрисида»ги Стокгольм конвенциясидир.	1949 йилда қабул қилинган «Халқаро авиаташувларга дахлдор айрим қоидаларни унификация қилиш тўрисида»ги Варшава конвенциясидир.	1929 йилда қабул қилинган «Халқаро авиаташувларга дахлдор айрим қоидаларни унификация қилиш тўрисида»ги Манила конвенциясидир.	1927 йилда қабул қилинган «Халқаро авиаташувларга дахлдор айрим қоидаларни унификация қилиш тўрисида»ги Варшава конвенциясидир.
91.	Хизматлар кўрсатиш соҳасида IATA халқаро йўловчи ташиш тарифларини ишлаб чиқишнинг барча масалалари бўйича қонун чиқарувчи орган ҳисобланади.	Хизматлар кўрсатиш соҳасида IATA халқаро йўловчи ташиш тарифларини ишлаб чиқишнинг барча масалалари бўйича қонун чиқарувчи орган ҳисобланади	Хизматлар кўрсатиш соҳасида IATA халқаро йўловчи ташиш тарифларини ишлаб чиқишнинг барча масалалари бўйича қонун чиқарувчи орган ҳисобланади	Хизматлар кўрсатиш соҳасида IATA халқаро йўловчи ташиш тарифларини ишлаб чиқишнинг барча масалалари бўйича қонун чиқарувчи орган ҳисобланади	Хизматлар кўрсатиш соҳасида IATA халқаро йўловчи ташиш тарифларини ишлаб чиқишнинг барча масалалари бўйича қонун чиқарувчи орган ҳисобланади
92.	Хоналарнинг қайси миқдори аппаратга хос?	3та хона	2та хона	1та хона	7та хона
93.	Ҳозирда меҳмонхона (уч-тўрт юлдузли) намунавий номерининг майдони	25-35 м ² ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 46 м ² ва ундан кўпроқни ташкил этади	22-30 м ² ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 44 м ² ва ундан кўпроқни ташкил этади	27-30 м ² ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 42 м ² ва ундан кўпроқни ташкил этади	20-30 м ² ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 40 м ² ва ундан кўпроқни ташкил этади.
94.	Чизиқли штабли структура	ҳар бир чизиқли раҳбар қошида ихтисослашган хизматлар, маслаҳатчилар кенгаши, Яъни штаблар тузиш	ҳар бир бошқарув бўғ`инига мвайЯн функциЯларни бириктириб қўйиш орқали ташкил етилади	барча қуйи раҳбарлар ва ишлаб чиқариш Ячейкаларини корхона раҳбарига бўйсиндириш орқали ташкил етилади	ҳамма вариантлар тўғри

		орқали ташкил етилади			
95.	Чикаго конвенцияси қачон қабул қилинган?	1945 йил	1944 йил	1950 йил	1955 йил
96.	Чой банкетлар неча соат давом этади?	2 соат	3 соат	4 соат	5 соат
97.	Экспертлар фикрича туризм учун масофа минимум неча км бўлиши қабул қилинган?	40-60	60-80	80-100	30-40
98.	Эҳтиёжни қондириш жараёнида товарларни ўзаро алоқалари даражасига кўра эҳтиёжни қандай турлари мавжуд?	оддий, мураккаб эҳтиёжлар	позитив, негатив эҳтиёжлар	аниқ, латент эҳтиёжлар	англанган, англанмаган эҳтиёжлар
99.	Янги хизматнинг ёки ноу-хоунинг муаллифлик ҳуқуқига оид гувоҳнома бу...	потент	лицензия	гувоҳнома	чек
100	"Зарарсизлик нуқтаси" нима?	у доимий харажатларни қоплашдан иборатдир	бу нуқта харажатларни қоплаш учун зарур бўлган, минимал оборот хажмини ёки минимал тушум хажмини кырсатади	бу нуқта ызгарувчан харажатларни қоплашдан иборатдир	у доимий ва ўзгарувчан харажатларни қоплашдан иборатдир

