O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI

OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND DAVLAT CHET TILLAR INSTITUTI

“TASDIQLAYMAN”

Ro‘yxatga olindi № BD-5310100100-1.13

2025-yil “ ”

MEHMONXONA VA RESTORAN MENEJMENTI FANINING O‘QUV DASTURI

Bilim sohasi:	1000000	- Xizmatlar
Ta’lim sohasi:	1010000	- Xizmat ko‘rsatish sohasi
Ta’lim yo‘nalishlari:	61010100	- Turizm va mehmondo‘stlik (masofaviy)

Samarqand – 2025

Fan/modul kodi	O‘quv yili	Semestr	ECTS - Kreditlar
MRN1306	2026-2027	3	6
Fan/modul turi	**Ta’lim tili**		**Haftadagi dars soatlari**
Majburiy	O‘zbek		5

	Fanning nomi	Auditoriya mashg‘ulotlari (soat)	Mustaqil ta’lim (soat)	Jami yuklama (soat)
1	Mehmonxona va restoran menejmenti	72	108	180

I.Fanning mazmuni

Fanni o‘qitishdan maqsad – restoranni boshqarishning mohiyatini ochib berish; talabalarga turistik firma va bevosita turistik faoliyat bilan shug‘ullanadigan tashkilotlar, mehmonxonalarni zamon talabi darajasida boshqarishning nazariy asoslarini o‘rgatish; mehmondo‘stlik industriyasini boshqarishdagi mavjud muammolarni o‘z vaqtida yechimini topish va iqtisodiy rivojlanishni ta'minlash yo‘llarini o‘rganish; dunyodagi global o‘zgarishlar sharoitida turistik firmalar va mehmonxona xo‘jaliklarini boshqarish imkoniyatlarini aniqlashdan iborat.

Fanning vazifalari – talabalarga mehmonxona va restoran xo‘jaligi faoliyatining mohiyatini o‘rgatish, menejmentning asosiy tushunchalari, tamoyillari va funksiyalarini talabalarga yetkazish, mehmonxona va restoran xo‘jaliklarining tashkiliy tuzilmasini o‘rganish, menejer, administrator, oshpaz, xodimlar o‘rtasidagi boshqaruv va ijro mexanizmlarini tahlil qilish, narx siyosati, raqobatbardoshlik va foyda olish mexanizmlarini o‘rgatish. 2

II. Asosiy qism (Ma’ruza mashg‘ulotlar)

II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:

1-mavzu. Mehmonxona va restoran menejmenti fanining predmeti, maqsadi va vazifalari.

Mehmonxona xo‘jaligi fanining mohiyati va ob'ektiv zarurligi. Fanning oldiga qo‘yilgan vazifalar va o‘rganish uslublari. Mehmonxona xo‘jaligi

menejmentining o‘rganish tamoyillari. Restoran biznesi sanoati. Tarmoqning rivojanish tendentsiyalari.

2-mavzu. Mehmonxona va restoran industriyasining rivojlanishi.

Xalqaro turizmning rivojlanishida mehmonxona industriyasining tarixiy ahamiyati. Mehmonxona industriyasining zamonaviy rivojlanishi. Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o‘ziga xos xususiyatlari.

3-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesida texnologik jarayonlarni boshqarish.

Restorandagi texnologik jarayonning xususiyatlari. Texnologik xarita. Ishlab chiqarish quvvatlaridan optimal foydalanish. Restoran ishlab chiqarish jarayonlarini tashkil etish va boshqarish. Korxonaning ishlab chiqarish dasturi. Restoran xodimlari mehnatini tashkil etish xususiyatlari. Tayyor mahsulotlarni rad etish va saqlash muddati.

4-mavzu. Mehmonxona va restoran xo‘jaligida asosiy boshqaruv shakillari.

Mehmonxona va restoranlarni asosiy boshqarish shakllari. Boshqarishning franchayzing boshqarish tizimi. Boshqarishning ijara, sindikatlash va shartnoma asosida boshqaruvlari.

5-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesida rejalashtirish.

Mehmonxona biznesida rejalashtirish. Tashkilot mehmonxona biznesining funksiyasi sifatida. Xodimlarni rag‘batlantirish. Motivatsiyaning zamonaviy nazariyalari. Boshqarish funktsiyasi sifatida boshqarish.

6-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesini rivojlantirishning marketing rejasi.

Restoran marketingi tushunchasi. Marketing rejasini tuzish. Marketing auditi. Maqsadli bozorlarni tanlash. Restoranning joylashuvi. Marketing maqsadlarini belgilash. Harakat dasturini ishlab chiqish va amalga oshirish. Marketing rejasining monitoringi va samaradorligini baholash.

7-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda xizmat ko‘rsatish

jarayonlarini boshqarish.

Mehmonxona xizmatlarining xususiyatlari. Umumiy ovqatlanish korxonalarining tasnifi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat ko'rsatish madaniyati. Mehmonxona xonalarida xizmat ko'rsatish. Xizmat turlari. Banket xizmatlari . Menyuning xarakteristikalari va turlari.

8-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda boshqaruv usullari va uslublari.

Boshqaruv usullari tushunchasi. Boshqaruv usullari va turlari. Iqtisodiy usul. Ijtimoiy usul. Pisixologik usul. Yetakchilik uslublari. Avtoretar uslub. Leberal uslub. Demokratik uslub.

9-mavzu. Mehmonxona va restoran xodimlarini boshqarish.

Mehmonxona majmuasining kadrlar xizmati. Mehmonxonalar va restoranlarda xodimlarni yollash mezonlari. Menejerga qo'yiladigan talablar. Xodimlar tarkibini baholash usullari va soni.

10-mavzu. Mehmonxona va restoran xo'jaligida nizo va stresslarni boshqarish

Tashkiliy konfliktning mohiyati va mazmuni. Tashkiliy nizolarning tasnifi. Nizo va uni turlari. Shaxslararo nizo. Guruhlararo nizo. Nizolarni hal qilish usullari. Stressni boshqarish.

11-mavzu. Mehmonxona va restoranlarda kommunikatsiyalar.

Muloqotning roli va aloqa jarayoni, uning bosqichlar va elementlar. Shaxslararo va guruhlararo muloqot. Tashkiliy aloqa shakllari, ularning to'siqlari.

12-mavzu. Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarini qabul qilish.

Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarining mohiyati va turlari. Mehmonxona va restoran xo'jaligi boshqaruv qarorlarini qabul qilish usullari va jarayonlari. Boshqaruv qarorlarini samaradorligini oshirish shart-sharoitlari.

13-mavzu. Mehmonxona va restoran biznesini samaradorligini boshqarish.

Boshqaruvni ichki va tashqi samaradorligini hisoblash. Samaradorlikning noiqtisodiy va ijtimoiy jihatlari. Mehnat unumdorligi ta'minlash ko'rsatkichi sifatida tashkilotning samaradorligi.

14-mavzu. Mehmonxona va restoran xizmat qiluvchi xodimlarning vazifalari.

Mehmonxona va restorandagi xodimlarning o'z ish vazifa taqsimoti haqida. Bunda xar bir xodim qilshi kerak bo'lgan ish haqida yani shvetsar, doormen, ofisant , qabul xodimi shu kabi xodimlar vazifalari haqida.

15-mavzu. Mehmonxona va restoranda jixozlar va intererini boshqarish.

Mehmonxonaning tashqi va ichki ko'rinishi uchun dizayn loyihasi kvartira yoki shaxsiy uyingiz dizaynidan sezilarli darajada farq qiladi. Ushbu holatdabutunlay boshqacha tamoyillar amal qiladi. Mehmonxona majmuasining to'g'ri ishlab chiqilgan ichki qismi xuddi shu uslubda yaratilgan. Ushbu tendentsiyani zalning dizaynida ham, barcha xonalarda ham ko'rish mumkin. Butun kompozitsiyaning rasmini yaratish uchun bunday turli xil xonalarni yagona uslubda birlashtirish kerak, ularning barcha elementlari ajralmas tarzda bog'langan.

16-mavzu. Restoranda menyular turlari.

Menyu - har bir restoranda beriladigan taomlarning ro'yxati. Bu xaridorga nimani tanlashni, shuningdek, kutilayotgan aromatlar va lazzatlarning tavsifini beradi, bu har qanday restoran uchun eng muhim hujjatdir. Har bir restoran turiga qarab menyularni taklif qilish.

17-mavzu. Ovqatlanish sanitariyasi va xavfsizligini o'rganish.

Ovqatlanish korxonalaridan foydalanish sanitariyasini nazorat qilish va mijozlar va xodimlar xavfsizligini taminlash haqida.

18-mavzu. Mehmonxona va restoranda hisob- kitob jarayoni.

Turizm sohasida hisob-kitob jarayoni muhim ahamiyat kasb etadi chunki to'lov jarayoni kelishuvga qarab turlicha bo'lishi mumkin naqt pul asosida, visa yoki oddiy to'lov kartasi orqali yoki o'tkazmalar orqali.

III. Amaliy mashg'ulotlarlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar

Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi

Auditoriyada:

1. Mehmonxona va restoranlarni tashkiliy boshqaruv tuzilmasi
2. Mehmonxona va restoranlarda boshqaruv usullari va uslublari.
3. Mehmonxona va restoran xodimlarini boshqarish.
4. Mehmonxona va restoran xo'jaligida nizo va stresslarni boshqarish
5. Mehmonxona va restoranlarda kommunikatsiyalar
6. Mehmonxona va restoran xo'jaligida boshqaruv qarorlarini qabul qilish
7. Mehmonxona va restoran biznesini samaradorligini boshqarish
8. Mehmonxona va restoran biznesini rivojlantirishning marketing rejasi.
9. Mehmonxona va restoranlarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarish
10. Mehmonxona va restoranlarda boshqaruv xodimlari funksiyalari.
11. Mehmonxona va restoran menejeri ishining tranformatsiyasi
12. Mehmonxona va restoranlarda xodimlarni tanlash va yollash
13. Restoranda xizmat ko'rsatishning maxsus turlari va shakllari.
14. Mehmonxona va restoran xizmat qiluvchi xodimlarning vazifalari
15. Mehmonxona va restoranda jixozlar va intererini boshqarish
16. Restoranda menyular turlari
17. Ovqatlanish sanitariyasi va xavfsizligini o'rganish
18. Mehmonxona va restoranda hisob- kitob jarayoni

IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar

Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:

1. Mehmonxona va restoran menejmentida "guest journey"ni xaritalash

Maqsad: Mehmon tajribasining bosqichlari (pre-arrival, arrival, occupancy, departure) bo'yicha xizmatlar oqimini tahlil qilish.

Bajarish tartibi: Tanlangan mehmonxona/restoranda mehmon yo'lini 4 bosqichda chizing. Har bosqichda "pain point" va imkoniyatlarni ro'yxatlang. Har bir nuqta uchun KPI va tuzatish choralari taklif qiling. Natijani service-blueprint ko'rinishida taqdim eting.

2. Restoranda texnologik jarayon va quvvatlardan foydalanish auditi

Maqsad: Ishlab chiqarish quvvatlari (oshxona liniyalari, jihozlar, o'tirish sig'imi)dan optimal foydalanishni baholash.

Bajarish tartibi: "Texnologik xarita" va ish oqimini (prep → cooking → pass → service) chizing. 1 soatlik "time-motion" kuzatuv o'tkazing. Bo'g'in (bottleneck)larni aniqlab, uchta yaxshilash g'oyasi bering. Kutiladigan ta'sirni (turnover, ticket-time) hisoblang.

3. Franchayzing, ijara va shartnoma asosida boshqaruv: taqqosiy tahlil

Maqsad: Turli boshqaruv shakillarining risk/foyda profilini solishtirish.

Bajarish tartibi: O'zbekistonda ishlashi mumkin bo'lgan bitta brendni tanlang. Franchayzing vs ijara vs management contract bo'yicha 10 ta mezonli jadval tuzing. 3 yillik ssenariylar (optimistik, bazaviy, pessimist) bilan tavsiya yozing.

4. Rejalashtirish va motivatsiya: xodimlar rag'batlantirish tizimi

Maqsad: Xizmat ko'rsatish bo'limi uchun motivatsion paket ishlab chiqish.

Bajarish tartibi: Joriy ish haqi va bonus tuzilmasini o'rganing. Xodimlar aylanmasi va qoniqishiga ta'sir etuvchi omillarni toping. Bozor mezonlari bilan solishtirib, yangi bonus KPIlari (upsell, NPS, shrinkage)ni belgilang. 6 oyga "pilot" rejani yozing.

5. Restoran marketing auditi va 90 kunlik harakat dasturi

Maqsad: Marketing rejasini audit qilish va qisqa muddatli "sprint" dasturini tuzish.

Bajarish tartibi: 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process,

Physical Evidence) bo'yicha audit. Maqsadli segment(lar) va joylashuv (location) tahlili. 90 kunlik kalendar: promolar, hamkorliklar, kontent. Monitoring va samaradorlik ko'rsatkichlari (CPA, ROMI).

6. Xizmat ko'rsatish madaniyati va banket operatsiyalari: SOP to'plami

Maqsad: Banket va a-la-carte xizmatlar uchun standart operatsion protseduralar (SOP) ishlab chiqish.

Bajarish tartibi: 3 xil xizmat turi (banket, bufet, full-service) uchun SOP yozing. Menyu va servis uslubiga mos "station setup" chizmasi. Trening skripti va "mystery guest" chek-list.

7. Yetakchilik uslublari va smena boshqaruvi (shift leadership) keis-stadi

Maqsad: Demokratik, avtoritar, liberal uslublarning smena samaradorligiga ta'sirini tahlil qilish.

Bajarish tartibi: haftalik smena kuzatuvi (3 uslub) — metriklar: chiqish tezligi, shikoyatlar, xodim kayfiyati. Natijalarni taqqoslab, aralash (situatsion) uslub bo'yicha tavsiya yozing.

8. Xodim yollash mezonlari va baholash: "competency matrix"

Maqsad: Pozitsiyalar (ofitsiant, host, barista, receptionist) uchun kompetensiya matritsasi yaratish.

Bajarish tartibi: Har rol uchun 6–8 ta kompetensiya va darajalar (L1–L3). Ishga qabul intervyu savollari va "trial shift" chek-listi. 90 kunlik onboarding rejasi.

9. Nizo va stresslarni boshqarish: "hot-box" protokoli

Maqsad: Smena davomida stress va nizolarni tezkor hal etish protokolini tuzish.

Bajarish tartibi: 5 ta real voqea ssenariysi (kechikkan buyurtma, allergen xatosi, overbooking, to'lov muammosi, tajovuzkor mijoz). Har biri uchun de-eskalatsiya qadamlarini yozing. Smenadan keyingi "after-action review" shaklini ishlab chiqing.

10. Ichki va tashqi kommunikatsiyalar: "front-back" aloqa tizimi

Maqsad: Zal (front) va oshxona (back) o'rtasida muloqotni soddalashtirish.

Bajarish tartibi: Hozirgi aloqa kanallari (POS, qo'ng'iroq, tablet)ni inventarizatsiya qiling. Xabarlar taksonomiyasi (priority, status, SLA). "Call-and-response" skriptlari va qoida buzilish holatlari uchun chiqish rejasi.

11. Qaror qabul qilish: menyu muhandisligi (menu engineering) va narx siyosati

Maqsad: Menyudagi pozitsiyalarni "Star/Plowhorse/Puzzle/Dog" bo'yicha tasniflab, narx va porciya strategiyasini sozlash.

Bajarish tartibi: 30 kunlik savdo ma'lumotini yig'ing. Contribution margin va popularity indeksini hisoblang. 4 kvadrantga ajratib, har biri uchun choralar (narx, porsiya, joylashuv).

12. Samaradorlikni boshqarish: mehnat unumdorligi va KPI panel

Maqsad: Mehnat xarajatlari %, stoli aylanishi (turns), o'rtacha chek (ATV), NPS uchun boshqaruv paneli yaratish.

Bajarish tartibi: Ma'lumotlar modelini tuzing (kunlik/smenalik). Maqsad va "threshold"lar belgilang.4 haftalik trendlarni tahlil qiling, choralar rejasi yozing.

13. Xodimlar vazifalari: roli va o'zaro bog'liqlik "RACI" xaritasi

Maqsad: Shveytsar/doorman, ofitsiant, qabul xodimi va h.k. uchun RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) tuzish.

Bajarish tartibi: 12 ta kalit jarayon (check-in, turn-down, catering setup, voids). Har jarayon uchun RACI jadvali. Bo'shliqlarni yopish uchun kross-trening rejalari.

14. Hisob-kitob jarayoni: to'lovlar zanjiri va xavfsizlik protokoli

Maqsad: Naqd, karta (VISA/Mastercard), o'tkazma uchun kassadan to buxgalteriyagacha bo'lgan jarayonni xaritalash va risklarni kamaytirish.

Bajarish tartibi: "Order-to-Cash" jarayon xaritasi (POS → settlement → reconciliation). PCI-ga mos minimal talablar va ro'yxatdan o'tkazish tartibi. Kun yakuni "Z-report" va moslashtirish chek-listi.

3	**IV. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)** Fanni o'zlashtirish natijasida talaba: • Mehmonxona va restoran menejmenti fanining maqsadi va vazifalari.

	Mehmonxona industriyasining rivojlanishi: Mehmonxona xo'jaligida mehnat jarayonlari boshqaruvi; joylashtirish vositalarining tasnifi.Restoran biznesi sanoati. Tarmoqning rivojanish tendensiyalari. Restoranlarning umumiy tavsifi. Nafliligi va xizmatlardan qoniqish haqida bilimlarga ega bo'lishi kerak. • Mehmonxona va restoran xo'jaligi xizmatlarini rejalashtirish; Mehmonxona va restoran xo'jaligida asosiy boshqaruv shakllari; Mehmonxona va restoran xo'jaligida xizmatlar sifatini boshqarish; Mehmonxonalarning tashkiliy-boshqaruv tuzilmasi; Mehmonxonalarda avtomatlashtirilgan axborot tizimlari haqidagi ma'lumotlarga ega bo'lishi kerak; • Mehmonxona va restoran menejmentida xodimlarini boshqarish; Mehmonxona moliyasini boshqarish; Mehmonxona restoran menejmentida boshqaruv qarorlari; Mehmonxonalarda va restoran marketingni boshqarish; mehmonxonalar tomonidan samarali hisob yuritishni boshqarish bo'yicha malaka va ko'nikmalarni egallashi kerak;
4	**V. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:** • interfaol keys-stadilar; • mantiqiy fikrlash, tezkor savol-javoblar; • guruhlarda ishlash; • taqdimotlarni qilish; • individual loyihalar; • jarayonga asoslangan metod • jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
5	**VI. Kreditlarni olish uchun talablar:** Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar xaqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ish yoki testni topshirish.
6	**Asosiy adabiyotlar** 1. G.R.Tursunova. "Mehmonxona xo'jaligini taslıkil etish" fanidan amaliy mashg'ulotlarni o'tkazish bo'yicha o'quv - uslubiy qo'llanma / Samargand.: SamISI, - 2023 y. 186 bet. 2. dots. Eshtaev A.A., dots. Xamidov O.X., dots. Li D.M. dots. Safaeva S.R. "Mehmonxona xo'jaligini tashkil qilish" (O'quv qo'llanma). – T.: TDIU, 2011 yil. 3. Raximov Z.O., Kulnazarova Z.B., Berdimurodov A.Sh. Mehmonxona intereri va landshafti. /Darslik/. Samarqand iqtisodiyot va servis instituti. – Samarqand.: "STEP-SEL" MChJ nashryot-matbaa ijodiy bo'limi, 2022 - 270 bet. 4. Менеджмент туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Мирзаев К.Ж., Ахтамова М.Э., Усманова Н.М. - Самарканд: Zarafshon, 2020.-312с 5. Q.J.Mirzayev, B.Sh.Musaev, Sh.U.Toshmatov, A.A.Siddikov. Restoran

	menejmenti. Darslik.-T: "innovatsion rivojlantirsh nashriyoti- matbaa uyi".2021, 500 bet 6. Q.S.Maxmudov, S.Sh.Urozov, Sh.A.Baxronov, A.A.Siddikov. Boshqaruv qarorlarini qabul qilish texnologiyasi. O'quv qo'llanma. - S.: SamISI, 2021.-176 b. **Qo'shimcha adabiyotlar** 7. O'zbekiston Respublikasining "Turizm yo'nalishidagi islohotlarni yanada jadallashtirish va sohada davlat boshqaruvi tizimini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori, 27.07.2023 yildagi PQ-238-sonli qarori. 8. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni. Yangi tahriri. O'RQ-549-son -T.: 2019 yil 18 iyul. 9. O'zbekiston Respublikasining "Turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi PF-4861-sonli Farmoni. Найти Перевести 10. Siddikov A.S. Umumiy ovqatlanish sohasini rivojlantirish strategiyasini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida) PhD ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya.-S.: SamISI, 2023 yil. **Axborot manbaalari** 11.www.lex.uz - O'zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi. 12.www.ziyonet.uz - O'zbekiston Respublikasi ta'lim portali 13.http://www.stat.uz - O'zbekiston Respublikasi Statistika qumitasi sayti 14.http://www.mail.tdiu.uz - TDIU elektron kutubxonasi 15. https://www.sps.nyu.edu/explore/degrees-and-programs/ms-in-global-hospitality-management/curriculum-for-ms-in-global-hospitality-management.html?utm_source 16. https://catalogue.surrey.ac.uk/2024-5/module?utm_source 17. https://www.polyu.edu.hk/shtm/Study/Subject-Syllabi?sc_lang=en&utm_source
7	Samarqand davlat chet tillar instituti tomonidan ishlab chiqilgan va institut Kengashining 2025-yil "____" _____ dagi "____"-sonli bayoni bilan tasdiqlangan.
8	**Fan/modul uchun mas'ullar:** Sh. Berdiyorov - SamDCHTI, "Tarjima nazariyasi va amaliyoti" kafedrasi o'qituvchisi.
9	**Taqrizchilar:** **Z.I. Saliyeva-** SamDCHTI, "Tarjima nazariyasi va amaliyoti" kafedrasi professori, f.fn. **A. Odilov** – "Ipak Yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti "Turizm menejmenti" kafedrasi mudiri, PhD.