	Drive, Suite 400, Burlington, MA 01803, USA First edition. 2010,- 383 p. **Axborot manbaalari** 7. www.gov.uz – O'zbekiston Respublikasi xukumat portali. 8. www.lex.uz – O'zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi. 9. www.stat.uz – O'zbekiston Respublikasi davlat statistika qo'mitasi sayti. 10. www.UNWTO.org.- BmTning rasmiy sayti. 11. www.uza.uz –O'zbekiston milliy axborot agentligi rasmiy sayti. 12. www.researchgate.net – ilmiy tadqiqotlar rasmiy sayti. 13. https://uou.ac.in/sites/default/files/slm/DHA-101.pdf. 14. https://student.ctcd.org/Student/Content/Syllabus/HAMG1321.pdf 15. https://catalog.ameritas.edu/sites/default/files/pdf/syllabus/introduction-to-hospitality-management-syllabus-984.pdf?generated=1744376748
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:** B. O'lmasova - SamDCHTI, "Tarjima nazariyasi va amaliyoti" kafedrasi stajyor-o'qituvchisi.
9	**Taqrizchilar:** F.R. Xalimova – SamDChTI, Tarjima nazariyasi va amaliyoti kafedrasi v.b. professori, DSc. Sh.U. Tashmatov – Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, dotsent, PhD.

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI

OLIY TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND DAVLAT CHET TILLAR INSTITUTI

"TASDIQLAYMAN"

2025-yil

Ro'yxatga olindi № 5310700-1.14

2025-yil

MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASI

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
MB1306	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)
Mehmondo'stlik industriyasi	72	108	180

I. Fanning mazmuni

Fanni o'qitishdan maqsad – talaba mehmonni kutib olishda o'zini qulay his qilishini ta'minlash uchun an`anaviy va odatdagi amaliyotlarga rioya qilgan holda ilıq kutib olish hissini yetkaza olishi, shuningdek, mehmondo'stlik bozori va joylashtirish (turar joy) sohasida amalga oshiriladigan turli an`anaviy mehmondo'stlik usullarini aniqlash, ularning kelib chiqishi, o'sishi va rivojlanishini o'rganish, mehmonlarning ehtiyojlarini aniqlab, ularga professional va samarali xizmat ko'rsatish orqali mehmon mamnunligini ta'minlash jarayonlarini o'rgatishdan iborat.

Fanning vazifasi - Mehmondo'stlik sanoatining turli sohalarini aniqlay olish va tavsiflash, mehmondo'stlik muassasalaridagi kasbiy imkoniyatlarni o'rganish va baholash, mehmondo'stlik sanoatining asosiy sohalariga ta'sir qilayotgan hozirgi tendensiyalar va muammolarni tahlil qilish, mijozlarga xizmat ko'rsatish tamoyillarini, shu jumladan xizmat sifati, mijozlar bilan munosabatlar va axloqiy masalalarni tahlil qilish, mehmondo'stlik sohasidagi tashkilotni samarali boshqarish va rivojlantirish uchun zarur bo'lgan asosiy biznes ko`nikmalarini qo`llash kabi asosiy tamoyillarni o'rgatish va tahlil qilishdan iborat.

II. Asosiy qism (amaliy mashg'ulotlar)

II.I. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:

O'qish moduli

1 - mavzu. Mehmondo'stlik industriyasi va turizm sohasiga kirish.

Mehmondo`stlik va turizm tushunchalari. Ularning iqtisodiy roli. Mehmondo`stlik va turizmning o`zaro bog`liqligi. Ko'ngilochar xizmatlar. Sayohat agentliklari tushunchasi. Mehmondo'stlik va xizmat ko'rsatishdagi asosiy farqlar va o`xshashliklari.

2 - mavzu. Mehmondo'stlik haqida tushuncha.

Mehmondo`stlik sanoatining tavsifi. Mehmondo'stlik sanoati falsafasi. Mehmonxona va uning turlari. Xizmat ko'rsatish tamoillari.

3 - mavzu. Mehmondo'stlik industriyasining zamonaviy tuzilmalari va ularning tasnifi.

Zamonaviy mehmondo'stlik industriyasining rivojlanish omillari. Mehmondo'stlik industriyasining asosiy komponentlari. Ovqatlanish va restoran xizmatlari. Sayyohlik agentliklari va operatorlari. Ko'ngilochar va madaniy tadbirlar.

4 - mavzu. Mehmondo'stlik xizmatlari.

Mehmonxonalar klassifikatsiyasi. Mehmonxona xizmatlari turlari. Restoran xizmatlari va turlari. Mijozlarga xizmat ko'rsatish. Orderlarni qabul qilish. Sayohat xizmatlari. Transport va turizm xizmatlari ko'rsatish. Sifatli va yuqori darajada mijozlar bilan ishlash usullari.

5 - mavzu. Xizmat sifatini boshqarish.

Boshqaruvdagi va boshqariladigan xizmatlar. Sifat nazorati. So'rovnomalar. Oziq ovqat va ichimliklar boshqaruvi. Mijoz ehtiyojlarini tushunish va moslashuvchanlik.

6 - mavzu. Zamonaviy mehmonxona tuzilmalari va ularning tasnifi.

Zamonaviy mehmonxona tuzilmalari. Biznes mehmonxonalar. Kurort mehmonxonalar. Butik mehmonxonalar. Ekonom klass mehmonxonalar.

7 - mavzu. Mehmondo'stlik sanoatida marketing va reklama.

Mehmondo'stlikda marketing asoslari. Mehmondo'stlik industriyasida mahsulot strategiyasi. Reklama va reklama kompaniyalari. Online marketing. To'g'ridan-to'g'ri marketing. Xizmatlar va brendni tanitish. Imidj yaratish.

8 - mavzu. Mehmonxonada menejment va loyiha boshqaruvi.

Restoran va mehmonxona menejmenti. Mijozlar munosabatini boshqarish (CRM). Kadrlar boshqaruvi. Daromad va xarajatlar nazorati. Marketing va savdo menejmenti. Sifat menejmenti. Mehmondo'stlik sohasida samarali menejmentning ahamiyati. Byudjetlashtirish.

9-mavzu. Mehmondo'stlik sanoatida innovatsiyalar va texnologiyalar.

Zamonaviy tendensiyalar va innovatsiyalar: Ekologik mehmondo'stlik va "yashil" mehmonxonalar. Online xizmatlarning mehmondo'stlikdagi o'rni va ahamiyati. Online bronlash xizmatlari (OTA'lar, mehmonxona veb-saytlari). Mobil ilovalar va platformalar (rezervatsiya qilish, to'lovlar, sharhlar). Personalizatsiya va mehmon tajribasini yaxshilash.

10 - mavzu. Mehmondo'stlikda etik va madaniy asoslar.

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

11 - mavzu. Mehmonxona biznesi.

Mehmonxona biznesi tamoillari. Mehmonxona tizimini shakillantirish va boshqarish tamoli. Biznes boshqaruv turlari va berilayogan imkoniyatlar. Mehmondo'stlik sohasida mehmonxona biznesining ahamiyati.

12 – mavzu. Mehmondo'stlik industriyasida sayyohlik xizmatlarining tasnifi.

Sayyohlik xizmatlarining tasnifi. Gid va ekskursiya xizmatlari. Turoperator va agentlik xizmatlari. Ekstremal va maxsus turizm xizmatlari.

13- mavzu. Mehmondo'stlik industriyasida transport xizmatlari.

Mehmondo'stlik industriyasida transport xizmatlarining ahamiyati. Transport xizmatlarining turlari va uning rollari.Ekskursiya va sayyohlik transport xizmatlari. Avtomatlashtirilgan va intellektual transport xizmatlari. Transport xavfsizligi va ekologik masalalar.

14 – mavzu. Mehmonxonaning xodimlar va tashkiliy tuzilishi.

Mehmonxona tashkiloti. Funksional sohalarni tasniflash. Formal xizmat. Eshik xodimlari. Savdo va marketing bo'limi. Taom va ichimlik bo'limi va boshqalar. Front offis tashkiloti.

15 – mavzu. Mehmondo'stlik sohasida xatoliklar: xizmat ko'rsatishdagi eng keng tarqalgan muammolar.

Xodimlarning malakasi va tayyorgarligining yetishmasligi. Mijozlar ehtiyojlarini tushunmaslik. Xizmat ko'rsatish sifatining pastligi. Mijozlarning individual ehtiyojlariga mos kelmaydigan yondashuv. Xizmat ko'rsatish jaravonidagi noaniqliklar. Online rezervatsiya tizimlaridagi noaniqliklar va xatoliklar.

16 – mavzu. Ovqatlanish xizmatlari: menyu tuzish, gastronomik trendlar va mijoz didi.

Menyu tuzishning asosiy qoidalari va tamoyillari. Turli turdagi menyular (set-menu, buffet va boshqalar). Mahalliy va xalqaro gastronomik trendlar (sog'lom ovqatlanish, vegetarian/vegan taomlar, fusion oshxonasi va h.k.. Mijoz didi, ularning ovqatlanishdagi xohish-istaklarini aniqlash va hisobga olish. Ovqatlanish xizmatlarida mijozlar ehtiyojiga moslashuvchan yondashuv.

17 – mavzu. O'zbekiston turistik shaharlari va ularning mehmondo'stlik infratuzilmasi.

O'zbekistonning asosiy turistik shaharlari: Samarqand, Buxoro, Xiva, Toshkent, Shahrisabz va boshqalar. Har bir shaharning sayyohlik salohiyati va diqqatga sazovor joylari. Mahalliy hukumat va xususiy sektor ishtirokida turizmni rivojlantirish tashabbuslari. Xalqaro mehmonlar uchun yaratilgan sharoitlar va xizmat sifati.

18 – mavzu. Xalqaro mehmondo'stlik industriyasi: tajribalar va global tendensiyalar.

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

II.II. Seminar mashg'ulotlari bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar

1. Memondo'stlik va turizm tushunchalarinig o'zaro bog'liqligi.
2. Mehmondo'stlik haqida tushuncha.
3. Mehmondo'stlik industriyasining zamonaviy komponentlari.
4. Mehmonxonalar klassifikatsiyasi va xizmat turlari.
5. Mehmondo'stlik sanoatida xizmat sifatini boshqarish.
6. Zamonaviy mehmonxona tuzilmalari.
7. Mehmondo'stlik va turizm sohasida marketing va reklamaning o'rni.
8. Mehmonxona sohasida samarali menejmentning ahamiyati.

9. Online xizmatlarning mehmondo'stlikdagi o'rni va ahamiyatini tahlil qilish.
10. Mehmondo'stlikda etika va madaniyatning xilma-xilligi va ahamiyati.
11. Mehmonxona biznesi.
12. Sayyohlik xizmatlarining tasnifi: Gid va ekskursiya xizmati.
13. Mehmondo'stlik industriyasida transport xizmatlarining ahamiyati.
14. Mehmonxonaning xodimlar va tashkiliy tuzilishi.
15. Mehmondo'stlik sohasida xatoliklar.
16. Mahalliy va xalqaro gastronomik trendlar.
17. O'zbekiston turistik shaharlari va ularning mehmondo'stlik infratuzilmasi.
18. Xalqaro mehmondo'stlik industriyasining global iqtisodiy o'sishga ta'siri.

III. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar

Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan topshiriqlar:

1. Mehmonxona uchun yangi xizmat loyihasini yaratish.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona uchun innovatsion xizmat (masalan, robot ofitsiant yoki smart check-in) loyihasini ishlab chiqing. Xizmatning afzalliklari va zarurati haqida taqdimot tayyorlang. Amalga oshirish bosqichlarini yozing. Xarajat va foyda prognozini tahlil qiling.

2. Mehmondo'stlik sanoatining tarkibiy qismlari.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona xizmati. Ovqatlanish xizmati. Sayyohlik xizmatlari. Ko'ngilochar xizmatlar kabi turlarni o'z ichiga olgan taqdimot tayyorlash.

3. Mehmonxona ochish bo'yicha biznes-reja yaratish.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona nomi, konseptsiyasi, xizmat turlari, maqsadli auditoriya aniqlanadi. Tanlangan hudud haqida qisqacha ma'lumot. Hudduda mavjud raqoibatchilar aniqlanilishi va SWOT tahlili o'tkazilishi kerak. Marketing strategiyalari, xodimlar, xizmat ko'rsatish turlari, taxminiy investitsiya, xarajatlar va daromadlar ko'rsatiladi.

4. Ekologik mehmonxona (eco-hotel) konsepti va uni O'zbekistonda amalga oshirish bo'yicha biznes-reja yaratish va prezentatsiya tayyorlash.

Bajarilish tartibi: biznes g'oya ta'rifi. Joylashuv va bozor tahlili. Marketing strategiyasi. Ishchi xodimlar. Boshlang 'ich investitsiya xarajatlari. Oylik xarajatlari va daromad prognozini aniqlash. Moliyaviy tahlil va natijalar. Xulosa.

5. O'zbekistonda mehmonxona sanoatining rivojlanish tendensiyalari (oxirgi 5 yil) bo 'yicha hisobot tayyorlash.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona sanoatining O'zbekiston iqtisodiyotiga ta'siri. Statistik ma'lumotlar asosida mehmonxonalar ro'yxatini tuzish.Brendlar. Transport infratuzilmasi. Muammolar va yo'nalishlarni aniqlash.

6. Mehmonxona marketing strategiyasi: mijozni jalb qilish yo'llari.

Bajarilish tartibi: Marketing strategiyasi haqida umumiy tushuncha berish. SWOT tahlil (kuchli, zaif tomonlar, imkoniyatlar va xavflar).

Mehmonxonani boshqalaridan ajratib turadigan jihatlar (dizayn, xizmat sifati, joylashuv) haqida tushuncha berish Mijozni jalb qilish yo`llarini aniqlash

7. **Xalqaro mehmonxona tarmoqlari va ularning O'zbekistondagi filiallari.**

Bajarilish tartibi: Xalqaro mehmonxona tarmoqlari haqida tushuncha. Dunyoning eng yirik mehmonxona tarmoqlari va O'zbekistondagi filiallar ro'yxati. Ushbu brendlarning iqtisodiy va imidj ta'siri. Brendlar tahlili va taqqoslanishi

8. CRM tizimlarining mehmonxona biznesidagi o'rni.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona biznesi uchun CRM tizimlarining ahamiyati. CRM tizimi ishlash tartibi. Mashhur CRM tizimlari. CRM orqali mijoz jalb qilish va saqlab qolish. Amaliy misol. Xulosa va tavsiyalar.

9. Boshqaruvdagi xatolar va ularning biznesga ta'siri.

Bajarilish tartibi: Boshqaruvdagi eng ko'p uchraydigan xatolar. Xatolarning biznesga ta'siri. Real hayotdagi misollar asosida ko'rsatish. Xatolarning oldini olish yo'llarini aniqlash

10. Tog'li hududda butik mehmonxona ochish (Chorvoq, Zomin va boshqalar) biznes-reja.

Bajarilish tartibi: Mehmonxona turi, joylashuv hududini aniqlash. Marketing strategiyasini ishlab chiqarish. Ishchi xodimlar haqida ma'lumot berish Taxminiy investitsiyalar, oylik xarajatlar, daromad prognozlarini hisoblash. Natija va xulosa.

11. Xorijlik sayyohlar uchun turpaket yaratish.

Bajarilish tartibi: Sayyohlik turining maqsadini aniqlash, masalan O'zbekiston bo'ylab 7-kunlik tarixiy tur. Maqsadli auditoriyani aniqlash.Tur davomiyligi va vaqti. Boriladigan joylar va tarixiy obidalarni aniqlash.Xizmat to'plami ichiga oladigan xizmatlar. Marketing va sotish strategiyasi. Hujjatlar va ruxsatnomalarni o'z ichiga olishi talab etiladi.

12. Mehmondo'stlikda mijoz bilan muloqot madaniyati.

Bajarilish tartibi: Turli millat vakillariga xizmat ko'rsatishda madaniy farqlarni taqdimotda tahlil qiling. Turli madaniyatlarga xos salomlashish, sovg'a taqdimoti kabi odatlarni keltiring.

Mustaqil o'zlashtiriladigan mavzular: kafedra tomonidan tayyorlangan uslubiy ko'rsatma asosida bajariladi.

IV. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)

Ushbu o'quv dasturini muvaffaqiyatli tamomlagan bitiruvchilar quyidagi bilim, ko'nikma va munosabatlarga ega bo'ladilar:

- Mehmondo'stlik va unga aloqador boshqa sohalarga oid bilim, ko'nikma va munosabatlarni o'zlashtirish, tahlil qilish va amaliyotda qo'llash; Mehmonxona faoliyatining quyidagi bo'limlarida — Oshxona (Culinary), Restoran faoliyati va Xonalar bo'limi (Rooms Division) — texnik jihatdan to'liq va chuqur bilimga ega bo'lish;
- Mehmonxona sanoatida yuzaga keladigan muammolarga ijodiy, innovatsion va samarali yechimlar topish va taklif etish,

3	mehmonxona sohasi mutaxassislari, unga aloqador soha vakillari va jamiyat bilan yozma va og'zaki shaklda samarali muloqot qilish, mustaqil yoki jamoa tarkibida ishlay olish va boshqa odamlar hamda jamoa a`zolari bilan samarali hamkorlik qilish qobiliyati shakllanadi. - Mehmondo'stlik sohasining ehtiyojlariga muvofiq madaniy sezgirlik, etik me'yorlarga rioya qilish va insonparvarlik mas`uliyatini namoyon etish, uzluksiz o'rganish va kasbiy rivojlanish zaruratini anglash va bu jarayonga faol jalb bo'lish, o'zini rag'batlantira olish va martaba rivoji uchun tadbirkorlik ko'nikmalarini oshirish. Samarali yetakchilik mas`uliyatini anglash va namoyon etish kabi ko'nikmalarga ega bo'ladi.
4	**V. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:** • videodarsliklar; • videokonferensiyalar; • taqdimotlar tayyorlash; • tezkor savol-javoblar o'tkazish; • guruh bo'lib ishlash; • mavzularga doir online platformalarda (Moodle, Quizlet) test ishlash; • online guruhlarda loyihalar yaratish; • mantiqiy fikrlash • portfolio yaratish.
5	**VI. Kreditlarni olish uchun talablar:** Joriy darslarda faol va to'liq qatnashish, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifalarni o'z vaqtida bajarish, mustaqil ta`lim topshiriqlarini a'lo darajada bajarish va hisobot topshirish, yakuniy imtihonni muvaffaqiyatli topshirish.
6	**Asosiy adabiyotlar** 1. T.B.Sadikov., M.Z.Nurfayziyeva. "Turizm va mehmondo'stlik. O'quv qo'llanma – T.: «IQTISODIYOT», 2019. – 132 b. 2. M.E.Axmatova., "Mehmondo'stlik va Turizm faniga kirish" O'quv qo'llanma. Buxoro: "BUXORO DETERMINANTI" MCHJNING Kamolot nashriyoti,2024.- 176 b. 3. Raximov Z.O. "Turizm sohasida mehmonxonalar xo'jaligini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy muammolari". Monografiya. - Samarqand: SamISI, 2021.212 bet. 4. Sh.N.Xayitov, Sh.A.Alimova, F.Z.Toshev, "Turizm va mehmondo'stlik sohasida marketing va raqamli kommunikatsiyalar". O 'quv qo 'llanma. Toshkent: "Turon Nashriyot'', 2022. – 128 b. **Qo'shimcha adabiyotlar** 5. Denney G. Rutherford, Ivar Haglund, and Michael J. O'Fallon. — 4th ed. "Hotel management and operations" John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2007.- 498 p. 6. Dana Tesone, "Principles of Management for the Hospitality Industry". Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK 30 Corporate