

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA'LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI**

BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI



**TEXNIKUMLARNI MUVAFFAQIYATLI TAMOMLAGAN
BITIRUVCHILAR BILAN OLIY TA'LIM MUASSASALARIGA O'QISHGA
KIRISH SINOVLARI DASTURI VA BAHOLASH MEZONI**

61010100 – TURIZM VA MEHMONXO'STLIK YO'NALISHI

Tuzuvchilar: N.S. Ibragimov - BuxDU, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrasi mudiri, i.f.d., professor.

G.R.Xidirova - BuxDU, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrasi dotsenti, i.f.d.

N.O'. Maxmudova - BuxDU, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrasi o'qituvchisi, i.f.f.d.

Taqrizchilar: N.M. Zayavitdinova - BuxDU, Marketing va menejment kafedrasi dotsenti, i.f.n.

H.R. Hamroyev - BuxDU, Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrasi professori, i.f.d.

KIRISH

Turizm va mehmondo'stlik sohasi ham boshqa faoliyat turlari singari boshqaruv asosida quriladi, chunki shu sohadagi faoliyatni amalga oshirishdan ko'zlangan maqsadga erishish, bajariladigan vazifalarni taqsimlash, ijrosini nazorat qilish, shuningdek, samaradorlikga erishish uchun mehmonxonalar, turizm agentliklari, restoran va boshqa turizm korxonalarida ishtirok etuvchilar manfaatlarini himoya qilish, rag'batlantirish chora-tadbirlari turizm va mehmondo'stlik jarayonida tashkil etiladi va muvofiqlashtiriladi. Bunda turizm va mehmondo'stlik boshqaruviga iqtisodiyotda mavjud tizim ham o'z ta'sirini o'tkazadi.

Zamonaviy turizm va mehmondo'stlik bozor iqtisodiyoti sharoitlarida faoliyat yurituvchi mehmonxonalar, turizm agentliklari, restoran va ko'ngilochar markazlarni boshqarishning vujudga kelgan tizimi sifatida ularning xizmat ko'rsatish faoliyatining samarali rivojlanishi, mehmonlarga sifatli xizmat ko'rsatish va faoliyat yuritishi uchun zarur sharoitlar yaratilishini ko'zda tutadi.

Bugungi zamonaviy turizm va mehmondo'stlik sohasidagi mutaxassis kadr ham tadbirkor, ham tashkilotchi, shu bilan birga ayni paytda o'z huquqini biladigan va himoya qila oladigan, mehmonlarga xizmat ko'rsatish madaniyatini bilgan kishi bo'lishi kerak. Zamon talablariga javob beradigan fidoiy, yangilikka intiluvchan, tashabbuskor, zamonaviy turizm va mehmondo'stlik bilimlariga ega bo'lgan kadrlarni tayyorlash, ularning zaxirasini shakllantirish va kadrlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish bugungi kunning dolzarb masalalaridan biridir.

ASOSIY QISM

Turizm va mehmondo'stlikning rivojlanish tarixi va zamonaviy holati

Turizm va mehmondo'stlikning tarixiy rivojlanishi, dunyo bo'ylab turizm industriyasining evolyutsiyasi, olimlarning turizm faniga qo'shgan hissasi, O'zbekiston turizm sohasining rivojlanish tarixi, hozirgi zamon o'zbek turizm va mehmondo'stligining xususiyatlari, milliy turizm brendini shakllantirish.

Turizm va mehmondo'stlikning nazariy asoslari

«Turizm», «turist», «mehmondo'stlik» tushunchalari, turizm faoliyatining maqsadlari va vazifalari, turizm tizimining tarkibiy qismlari, turizm xizmatlarining xususiyatlari, turizm mahsulotining mohiyati, turizm resurslarining turlari va ulardan foydalanish tamoyillari.

Turizm turlarini tashkil etish va boshqarish

Turizm turlarining tasnifi va turlari (madaniy, ekologik, biznes, dam olish, sarguzasht, din turizmi), tur paketlarini ishlab chiqish, turistlik yo'nalishlarni rejalashtirish, transport xizmatlarini tashkil etish, turizm xavfsizligi masalalari.

Mehmonxona biznesi va xizmat ko'rsatish texnologiyalari

Mehmonxona xizmatlarining turlari va standarti, mehmonxonalarni tasniflash tizimi, qabul qilish (resepsn) xizmatlari, uy xo'jaligi (housekeeping) boshqaruvi, oziq-ovqat xizmatlari (F&B), mehmon bilan ishlash madaniyati, shikoyatlarni hal etish mexanizmlari.

Turizm korxonalari xarajatlari va rentabelligi

Turizm xizmatlarini taqdim etishdagi xarajatlar tuzilishi, mehmonxona va restoranlar xarajatlari, transport xarajatlari, marketing va reklama xarajatlari, turizm xizmatlarining narxini belgilash tamoyillari, daromadlilik ko'rsatkichlari, mavsumiylik omilining moliyaviy ta'siri.

Turizm sohasida kadrlar va mehnat munosabatlari

Turizm va mehmondo'stlik sohasida kadrlar tayyorlash, kasb-hunar ko'nikmalarining ahamiyati, xizmat ko'rsatish madaniyati, mehnat taqsimoti va ixtisoslashuv, ishchilar motivatsiyasi, mavsumiy ishchilar bilan ishlash, turizm sohasida gender tenglik masalalari.

Turizm tashkilotlari va ularni boshqarish

Turizm agentliklari va operatorlarining faoliyati, turizm tashkilotlarining tuzilishi va boshqaruv tizimi, tur operatorlar va agentlar o'rtasidagi hamkorlik, onlayn platforma va texnologiyalarning roli, turizm klasterlari va ularning tashkil etilishi.

Turizm bozori va raqobat muhiti

Turizm bozorining segmentatsiyasi, maqsadli auditoriyani aniqlash, raqobat tahlili, turizm mahsulotlarini differentsiatsiya qilish, bozor ulushini oshirish strategiyalari, yangi bozorlarni o'zlashtirish, turizm brendingining ahamiyati.

Turizm moliyasi va investitsiya siyosati

Turizm loyihalarini moliyalashtirish manbajari, investitsiya muhitini yaxshilash, turizm infrastrukturasi rivojlantirish, davlat-xususiy sheriklik (DXS) loyihalari, turizm zonalarini tashkil etish, soliq imtiyozlari va rag'batlantirish choralari.

Turizm marketingi va reklama faoliyati

Turizm mahsulotlarini targ'ib qilish usullari, raqamli marketing strategiyalari, ijtimoiy tarmoqlar orqali targ'ib, turizm yarmakalari va ko'rgazmalarda ishtirok etish, PR kampaniyalarini tashkil etish, mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlar o'rnatish (CRM).

Zamonaviy turizm menejmenti

Turizm menejeri, menejrlarning darajalari va vazifalari, turizm sohasidagi rahbarlik uslublari, mijozlar bilan ishlash ko'nikmalari, stressli vaziyatlarni boshqarish, turizm xizmatlarini sifat nazorati, xalqaro standartlarga muvofiqlik.

Turizm xizmatlarini tashkil etish

Turizm xizmatlarining sifati va standartlari, xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtirish, texnologiyalarni qo'llash (smart hotel, onlayn booking tizimlari), mijozlar ehtiyojlarini o'rganish va qondirishish, individual yondashuvlarni ishlab chiqish.

Turizm jamoalarida hamkorlik va jamoaviy ish

Turizm jamoalarining shakllanishi, jamoaviy ish tamoyillari, turizm loyihalarida hamkorlik, konfliktlarni hal etish usullari, turizm klasterlarida o'zaro ta'sir, mahalliy aholi bilan munosabatlar, turizm faoliyatining ijtimoiy javobgarligi.

Turizm salohiyatini boshqarish

Turizm potentsialini baholash va o'rganish, turizm resurslaridan samarali foydalanish, raqobatbardoshlikni oshirish strategiyalari, turizm mahsulotlarini diversifikatsiya qilish, innovatsion yondashuvlarni joriy etish, barqaror turizm rivojlanishi tamoyillari.

Tavsiya etiladigan adabiyotlar

Asosiy adabiyotlar

1. Qahhorov J.J., Ruzimboyev B.A. Turizm asoslari. Darslik. — Toshkent: «O'qituvchi» nashriyoti, 2019. - 384 b.
2. Umarov H.K., Ergashev I.G. Mehmonxona biznesi. Darslik. — Toshkent. "Iqtisod-Moliya", 2020. 398 b.
3. Salimov B.T., Karimova M.X. Turizm geografiyasi. O'quv qo'llanma. — Toshkent. "Fan va texnologiya", 2021. 276 b.
4. Yo'ldoshev N.U., Abdullayev A.M. Turizm marketingi. Darslik. — Toshkent. "Turon-Iqbol", 2022. 312 b.

Qo'shimcha adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 5 yanvardagi "2019-2025 yillarda O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini rivojlantirish konsepsiyasi to'g'risida"gi №PQ-4095 sonli qarori.
2. Philip Kotler, John T. Bowen, James C. Makens. Marketing for Hospitality and Tourism. Seventh Edition. Pearson Education, 2017.
3. Stephen J. Page. Tourism Management. Fifth Edition. Routledge, 2019.
4. Nazarov Q.N., Ibragimov A.A. O'zbekiston turizm potentsiali: Darslik. T.: "Cho'lpon" //NMIU, 2018.
5. Mirzayev S.R., Xalimov A.G. Ekologik turizm: O'quv qo'llanma. T.: TDIU, 2020.
6. Karimov U.U., Toshmatova Z.O. Mehmondo'stlik xizmatlari. Darslik. T.: 2021.

Internet saytlari

1. www.tourism.uz — O'zbekiston Respublikasi Turizm rivojlantirish davlat qo'mitasining rasmiy sayti.
2. www.uzbekistan.travel — O'zbekiston turizm portali rasmiy sayti.

KIRISH SINOVLARINI BAHOLASH MEZONLARI

Ikkinchi va undan keyingi oliy ma'lumot olish bo'yicha kirish sinovlari suhbat shaklida o'tkaziladi va 4 tadan savol bo'ladi. Har bir savolning javobi eng ko'pi bilan 25 balga baholanadi, jami 100 ball.

Abituriyentning suhbatdagi javobiga qo'yiladigan talablar	Baholash ballari
a) berilgan savolni to'liq bilsa, uning mohiyatini tushunsa, u bo'yicha ijodiy fikrlay olsa, tasavvurga ega bo'lsa, mustaqil mushohada yurita olsa, nazariy masalalarni amaliyot bilan bog'lay olsa, xulosa va qaror qaror qabul qilsa, o'z fikrini tg'liq, ravon qila olsa, savol mohiyatiga kreativ (ijodiy) yondashsa, mustaqil fikri asosida xulosalar chiqara olsa.	22-25
b) berilgan savolni yetarli darajada bo'lsa, uning mohiyatini tushunsa, savol yuzasidan tasavvurga ega bo'lsa, mustaqil mushohada yurita olsa, nazariy masalalarni amaliyot bilan bog'lay olsa, savolining nazariy va amaliy jihatlarini yetarlicha ochib bera olsa, o'z fikrini to'liq, ravon bayon qila olsa, savol mohiyatiga kreativ (ijodiy) yondashsa, xulosalar chiqara olsa.	19-21
d) berilgan savolni qisman bilsa, u to'g'risida qisman tasavvurga ega bo'lsa, uning mohiyatini tushunsa, savol bo'yicha o'z fikrini bayon qila olsa, grammatik xatolarga yo'l qo'ysa, qisman xulosalar chiqarsa.	14-18
e) berilgan savolni yaxshi bilmasa, u to'g'risida qisman tasavvurga ega bo'lmasa, o'z fikrini to'liq bayon qila olmasa va umuman javob yozmaslik.	0-13

Apellyatsiya tartibi

Abituriyentlar tomonidan mutaxassislik fani imtihon natijalari bo'yicha universitet qabul komissiyasining apellyatsiyalar bilan ishlash hay'atiga natijalar e'lon qilingandan kundan boshlab 24 soat davomida murojaat qilishlari mumkin. Murojaat mazmunida faqat o'zining ballari haqida bo'lsa qabul qilinadi, boshqa abituriyentlar haqida yozilgan shikoyat arizalari qabul qilinmaydi.