O`ZBEKISTON RESPUBLIKASI

OLIY VA O`RTA MAXSUS TA`LIM VAZIRLIGI

BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI

"TASDIQLAYMAN"

BuxDU rektori prof. O.X.Xamidov

____

2021 yil "30" avgust

MEHMONXONA XO'JALIGIDA BRONLASH TIZIMLARI FANINING O`QUV DASTURI

Bilim sohasi: 1000000- Xizmatlar

Ta`lim sohasi: 1010000- Xizmatlar ko`rsatish sohasi

Ta`lim yo`nalishi: 61010100-Mehmonxona xo`jaligini tashkil etish va boshqarish

Buxoro-2021

<table>
<tr><td colspan="2">Fan/modul kodi
MXBT1606</td><td>O'quv yili
2023-2024</td><td>Semestr
6</td><td>ECTS-Kreditlar
6</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fan/modul turi
Majburiy</td><td colspan="2">Ta'lim tili
o'zbek/rus/ingliz</td><td>Haftadagi dars soatlari
6</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Fanning nomi</td><td>Auditoriya mashg'ulotlari (soat)</td><td>Mustaqil ta'lim (soat)</td><td>Jami yuklama (soat)</td></tr>
<tr><td></td><td>Mehmonxona xo'jaligida bronlash tizimlari</td><td>60</td><td>120</td><td>180</td></tr>
</table>

2.

I.Fanning mazmuni

Zamonaviy kompyuter texnologiyalarining ijtimoiy-madaniy xizmat (SCS) va turistik biznes sohalariga faol ravishda kirib kelishi, ularni qo'llash muvaffaqiyatli ish uchun muhim shartga aylandi. Zamonaviy texnologiyalar turistik biznes sohasi uchun muhimdir, chunki bu samaradorlik, ishonchlilik, aniqlik, ma'lumotlarni ko'p jihatdan qayta ishlash va ayniqsa uzatishning yuqori tezligi ushbu sohadagi boshqaruv qarorlarining samaradorligini aniqlash uchun muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu shartlarni amalga oshirishda faqat dastur doirasida axborot kompyuter tizimlari yordamga keladi. Mehmonxona xo'jaligida bronlashtirish tizimlari ham aynan shunday zamonaiy texnologiyalar orqali sohani rivojlantirishga katta ahamiyat kasb etadi.

Ushbu dastur mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish mutaxassisligi bo'yicha ta'lim standartlariga mos mutaxassislarni tayyorlash uchun nazarda tutilgan.

II. O'quv fanining maqsadi va vazifasi

Kasbiy ko'nikma va bilimlarga ega bo'lish uchun talaba modulni o'zlashtirish jarayonida quyidagilarni o'zlashtirishi lozim:

- Iste'molchilarning buyurtmalarini qabul qilish va rasmiylashtirish
- Bronlash va bronlash hujjatlarini yuritish
- Iste'molchiga bron to'g'risida ma'lumot berish
- Mehmondorchilik industriyasini ahamiyati va uni tashkil etish ahamiyatini tushunish
- Mehmonxona xizmatlarini bronlashtirish bo'yicha mehmonxona boshqaruvi ko'nikmalariga ega bo'lish

II.Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)

II.I.Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:

1-mavzu. O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalari

O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarining mehmonxona

	xizmatlarini taqdim etish qoidalarining asosiy holati. Mehmonxona xizmatlari, mehmonxonada yashash va to'lovlarni amalga oshirish bo'yicha ma'lumotlarni O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga mos ravishda berish. Mehmonxona xizmatlarini taqdim etilganligi uchun ijro etuvchi va iste'molchining javobgarligi. **2-mavzu. Bron qilish xizmatini tashkil etish** Mehmonxona kategoriyalari bo'yicha bronlash xizmati funksiyalari va tarkibi. Bron qilish xizmati faoliyatining mehmonxona faoliyati samaradorligiga ta'siri. Bronlashtirish xizmati menejeri lavozimi yo'riqnomasi. Bronlash xizmati jihozlanishi. Bronlash bo'yicha menejer ish joyini tashkil etish. **3-mavzu. Bronlash tipologiyasi** Mehmonxonalarda nomerlarni bronlashni qabul qilish bo'yicha kanal va manbalar. Bronlash usullari. **4-mavzu. Bronlash bo'yicha arizalar va ular bilan ishlash** Individual buyurtmachilardan bronlash bo'yicha arizalarda ko'rsatiladigan ma'lumotlar va shakllar. Bronlash bo'yicha arizalarni qabul qilishda bronlash bo'yicha menejerning faoliyati. Tashkilotlar va yuridik shaxslar tomonidan bronlash bo'yicha arizalarda ko'rsatiladigan ma'lumotlar. Hamkorlar tomonidan bronlash bo'yicha arizalarda ko'rsatiladigan ma'lumotlar. **5-mavzu. Buyurtmalarni qabul qilishda informatsion va telekommunikatsion texnologiyalardan foydalanish.** "Informatsion texnologiyalar", "Telekommunikatsiya texnologiyalari" tushunchalari. Buyurtmalarni qabul qilishda informatsion va telekommunikatsion texnologiyalar tarkibi. Buyurtmalarni qabul qilishda informatsion va telekommunikatsion texnologiyalarning vazifalari. Faksimil aloqa vositalarini qo'llash. Bronlash jarayonlarini ta'minlash uchun pochta aloqasidan foydalanish. Global bronlash tizimlari, ularning O'zbekistonda va xorijda qo'llanilishi. Bronlash jarayonida yozma aloqa qilish ishbilarmonlik etikasini yuritish. **6-mavzu. Mehmonxonada joylarni band qilish texnologiyasi** Nomerlarni bronlash tartibi jarayoni reglamenti. Mehmonxonada joylarni band qilish texnologiyasi. **7-mavzu. Bronlash bo'yicha blankalarni to'ldirish tartibi** Turagentlar, turoperatorlar, korporativ va individual mijozlar bilan bronlash jarayonida ikki tomonlama kelishuv asoslari. Individual mijozlar uchun bron qilish ariza blankasini to'ldirish tartibi. Tashkilotlar, kompaniyalar, korporativ mijozlar uchun bronlash blankalarini to'ldirish tartibi. Turagentlar uchun bronlash blankalarini to'ldirish tartibi. Turoperatorlar uchun bronlash blankalarini to'ldirish tartibi. **8-mavzu. Kafolatlangan va kafolatlanmagan bronlashning xususiyatlari** Kafolatlangan bronlash uslubiyoti va uning xususiyatlari. Kafolatlanmagan bronlash va uning xususiyatlari.

		9-mavzu. Bronni bekor qilish tartibi Bronni bekor qilish sabablari. Bron qilingan nomerni bekor qilish jarayoni. Bronni bekor qilishda buyurtmachi va ijro etuvchining moliyaviy javobgarliklari. **10-mavzu. Telefon orqali muloqot qilish qoidalari** Telefon orqali bron qilishda muloqot qilish algoritmi. Telefon orqali bron qilishda yetkazilishi zarur bo'lgan ma'lumotlar. Telefon orqali muloqot qilishda reglamentga rioya qilish. Ish bilan bog'liq telefon orqali muloqot qilish etikasi. **11-mavzu. Tushunmovchiliklar va ziddiyatlar** Bronlash jarayonida iste'molchilar bilan ziddiyatli vaziyatlaring yuzaga kelish sabablari. Bronlash jarayonida mijoz bilan ziddiyatli vaziyatlar turlari. Bronlash xizmati xodimlarining ziddiyatli vaziyatlar turlari va sabablariga qaramasdan o'zini tutishi. Ziddiyatli vaziyatlarda bronlash xizmati xodimlarining o'zini tutish etika normalari. **12-mavzu. Bronlashtirish va band qilish kompyuter tizimlarining xarakteristikasi** CRS (Computer Reservation System) bronlash kompyuter tizimlarini qo'llash va yaratish. Bronlash yangi texnologiyalarining samaradorligi va ulardan foydalanish istiqbollari. Eng katta va mashhur dunyo bronlash tizimlari. GDS / ADS-da mehmonxonalarni taqdim etish. Bo'sh joylar haqida ma'lumot berish va ularni taqdim etish variantlari: nomerlarni erkin sotish (FreeSale); chegaralangan erkin sotish (Allocation); talab bo'yicha sotish (OnRequest); sotishni to'xtatish (StopSale). Turli elektron sotuv kanallarida mehmonxona ma'lumotlarini boshqarish uchun zamonaviy dasturlar. Markaziy bronlash tizimlari. GDS/ADSga turfirma orqali ulanishning o'ziga xosligi. **13-mavzu. Amadeus bronlash tizimi** Amadeus bronlash tizimi: umumiy tushunchalar. Amadeus tizimining paydo bo'lish va rivojlanish tarixi. Tizimning bugungi kundagi holati. Tizimning standart modullari. Amadeus tizimining qo'shimcha modullari. Amadeus tizimiga ulanish. Statsionar ulanishni ta'minlash bo'yicha xarajatlar. Ma'lumotlar to'plami. Amadeus tizimining imkoniyatlari. Amadeus tizimining ustunliklari. **14-mavzu. Galileo bronlash tizimi** Galileo bronlash tizimi: umumiy xarakteristikasi. Tizimga ulanish variantlari. Statsionar ulanish. Internet-ulanish. Bepul qo'shimcha dasturlar. Focalpoint Net tizimi. Turistik agentliklar faoilyatini avtomatlashtirish dasturi. Tizimning asosiy imkoniyatlari. Tizimning ustunlik jihatlari. Tizimda ishlashni o'rganishdagi asosiy parametrlar. **15-mavzu. Worldspan bronlash tizimi** Worldspan – dunyoning yetakchi bronlash tizimlaridan biri sifatida. Tizimning umumiy xarakteristikasi. Tizimning imkoniyatlari. Tizimning ustunligi. Worldspan Net saytiga ulanishning uchta rejimi. Elektron komersiya

(e-commerce). Worldspan Power Pricing. Tizimda ishlashni o'qitish. "Mehmonxonalar" boshlang'ich kursi. "Aviatariflar" boshlang'ich kursi.

16-mavzu. Sabre bronlash tizimi

Sabre tizimi: umumiy xarakteristika. Tizimning paydo bo'lish tarixi. Tizimning imkoniyatlari. Tizimning ustunliklari. Tizimga ulanish variantlari. Planet Sabre. Turbo Sabre. Net Platform. Markaziy va sharqiy Yevropa bo'yicha Sabre moliyaviy boshqaruvi. Bronlashning xususiyatlari.

17-mavzu. Boshqa xorijiy bronlash tizimlari

Yirik bronlash tizimlarining qiyosiy tahlili. Trust – online real vaqtni taqsimlash global tizimi. SRS (Steingerberger Reservation Service). Utell – bronlash va marketing xizmatlari kompyuter tizimi. Start – Yevropadagi yirik turistik xizmatlar realizatsiyasi interaktiv tizim. Turli xil bronlash tizimlariga ulanish xususiyatlari. Turli bronlash tizimlarida bronlash va band qilishni amalga oshirish.

18-mavzu. O'zbekistonning kompyuter bronlash tizimlari

O'zbekistondagi bronlash va band qilish tizimlari umumiy xarakteristikasi. O'zbekiston va xalqaro bronlash tizimlarining o'zaro bog'liqligi. Turistik xizmatlarni bronlashga ixtisoslashgan tizimlar. O'zbekistonda restoran, mehmonxona va turistik xizmatlarni onlayn-bronlash bozorini rivojlantirish istiqbollari va muammolari.

I. Amaliy mashg'ulotlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar

Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:

1. O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalari
2. Bron qilish xizmatini tashkil etish
3. Bronlash tipologiyasi
4. Bronlash bo'yicha arizalar va ular bilan ishlash
5. Buyurtmalarni qabul qilishda informatsion va telekommunikatsion texnologiyalardan foydalanish.
6. Mehmonxonada joylarni band qilish texnologiyasi
7. Bronlash bo'yicha blankalarni to'ldirish tartibi
8. Kafolatlangan va kafolatlanmagan bronlashning xususiyatlari
9. Bronni bekor qilish tartibi
10. Telefon orqali muloqot qilish qoidalari
11. Tushunmovchiliklar va ziddiyatlar
12. Bronlashtirish va band qilish kompyuter tizimlarining xarakteristikasi
13. Amadeus bronlash tizimi
14. Galileo bronlash tizimi
15. Worldspan bronlash tizimi
16. Sabre bronlash tizimi
17. Boshqa bronlash tizimlari
18. O'zbekistonning kompyuter bronlash tizimlari

IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar

Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan mavzular:

	1. O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalari 2. Bron qilish xizmatini tashkil etish 3. Bronlash tipologiyasi 4. Bronlash bo'yicha arizalar va ular bilan ishlash 5. Buyurtmalarni qabul qilishda informatsion va telekommunikatsion texnologiyalardan foydalanish. 6. Mehmonxonada joylarni band qilish texnologiyasi 7. Bronlash bo'yicha blankalarni to'ldirish tartibi 8. Kafolatlangan va kafolatlanmagan bronlashning xususiyatlari 9. Bronni bekor qilish tartibi 10. Telefon orqali muloqot qilish qoidalari 11. Tushunmovchiliklar va ziddiyatlar 12. Bronlashtirish va band qilish kompyuter tizimlarining xarakteristikasi 13. Amadeus bronlash tizimi 14. Galileo bronlash tizimi 15. Worldspan bronlash tizimi 16. Sabre bronlash tizimi 17. Boshqa bronlash tizimlari 18. O'zbekistonning kompyuter bronlash tizimlari
3.	**V.Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)** Fanni o'zlashtirish natijasida talaba: Amaliy tajribaga ega bo'lish: • Iste'molchilardan bron arizalarini qabul qilish • Bronlashtirishni amalga oshirish va uni rasmiylashtirish bo'yicha hujjatlarni yuritish • Iste'molchini bron haqida ma'lumot bilan ta'minlash Bajara olishi kerak: • Bronlashtirish xizmati uchun ish joyini tashkil etish • Turli xildagi ariza va blankalarni tuzish va rasmiylashtirish • Hisobot ma'lumotlarini yuritish va saqlash • Telefon orqali muloqot qilish texnologiyasini bilish • Bronlarni bekor qilish • Iste'molchilarga qo'llaniladigan bronlash usullari to'g'risida ma'lumot berish • Kafolatli bronlarni turli usullar bilan amalga oshirish • Buyurtmalarni qabul qilish va bronlarni ta'minlashda texnik, telekommunikatsion vositalar va professional dasturlardan foydalanish
4.	**VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:** •ma'ruzalar; •interfeol keys-stadilar: •seminarlar (mantiqiy fikrlash. tezkor savol-javoblar); •guruhlarda ishlash; •taqdimotlarni qilish;

	•individual loyihalar; •jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
5.	**VII. 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 haqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ishni topshirish.
6.	**Asosiy adabiyotlar:** 1. Туризм и гостиничное хозяйство, Шматько, Л. П.;Жолобова, Л. В.;Ляшко, Г. И., 2010г. 2. Экономика туризма, Боголюбов, Валерий Сергеевич;Орловская, Виктория Петровна, 2008г. Можаева Н. Г. 3. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: http://znanium.com/bookread2.php?book=432449 Гурьянова, Ф.А. 4. Информационные технологии обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, Л.А. Родигин. ? Электрон. дан. ? Москва : Советский спорт, 2010. - 135 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53232. ? Загл. с экрана. 5. Международный туризм: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Социально-культурный сервис и туризм', 'География', 'Менеджмент организации', 'Экономика и управление на предприятии (по отраслям)' / Воскресенский В.Ю., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с.: http://znanium.com/bookread2.php?book=872907 Родигин, Л.А. 6. Экономическая эффективность интернет-проектов в туризме [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Л.А. Родигин, К.В. Наймарк. ? Электрон. дан. ? Москва : Советский спорт, 2011. - 408 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53260 Бочарников, В. Н. 7. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2013. - 258 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=457754 **Qo'shimcha adabiyotlar** 8.«O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida» 2016 yil 2 dekabrdagi PF-4861sonli Prezident farmonini// "Lex.uz". 9.Mirziyoev Sh.M. Tanqidiy tahlil, qat'iy tartib intizom va shaxsiy javobgarlik – har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo'lishi kerak. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar mahkamasining 2016 yil yakunlari va 2017 yil istiqbollariga bag'ishlangan majlisidagi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining nutqi. // Xalq so'zi gazetasi. 2017 yil 16 yanvar, №11

10. Mirziyoev Sh.M. Erkin va farovon demokratik O'zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. Toshkent, "O'zbekiston" NMIU, 2017. – 29 b.
11.Mirziyoev Sh.M. Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta'minlash yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi. "O'zbekiston"NMIU, 2017. – 47 b.
12.Mirziyoev Sh.M. Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. "O'zbekiston" NMIU, 2017. – 485 b.
13.O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida" gi PF-4947-sonli Farmoni. O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2017 y., 6-son, 70-modda 14.«O'zbekiston Respublikasi turizmni rivojlantirish davlat qo'mitasi faoliyatini tashkil etish to'g'risida» 2016 yil 2 dekabrdagi PQ-2666-sonli Prezidint qarori//"Lex.uz".
14. Информационные технологии в туристической индустрии, Кимяев, Дмитрий Иванович; Костин, Геннадий Александрович;Курлов, Виктор Валентинович, 2014г.
15. Информационные технологии управления, Черников, Борис Васильевич, 2008г. Информационные технологии управления, Титоренко, Галина Анатольевна; Коноплева, И. А.;Макарова, Г. Л., 2005г.
16.Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника, Морозов, Михаил Анатольевич; Морозова, Наталья Степановна, 2009г. Ильина, Е.Н.
17.Менеджмент транспортных услуг: авиационные перевозки в туризме [Электронный ресурс] : учеб. - Электрон. дан. - Москва : Советский спорт, 2007. - 144 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53265
18.Туризм и рекреация на пути устойчивого развития: отечественные и зарубежные исследования: монография [Электронный ресурс] : монография / под ред. А.Ю. Александровой. - Электрон. дан. - Москва : Советский спорт, 2008. - 432 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53269.
19.Туризм [Электронный ресурс] : учебник / В.А. Квартальное. - 2-е изд., перераб. - М. : Финансы и статистика, 2007. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279031194.html Шимова О. С.

	http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279031194.html Шимова О. С. 20.Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / О.С. Шимова. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 190 с.: http://znanium.com/bookread2.php?book=406118 **Internet saytlari** 19.http://lex.uz– O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi 20.www.ziyonet.uz –ta'lim portali 21.http://www.mail.tdiu.uz – TDIU elektron kutubxonasi 22.http://www.el.tfi.uz – TMI elektron kutubxonasi 23.http://www.sies.uz – SamISI elektron kutubxonasi 24.www.world-tourism.org – Butun jahon turitik tashkiloti 25.www.wttc.org – Sayoxat va turizm bo'yicha Butun jahon Kengash 26. http://www.amadeus.ru/ -AMADEUS глобальная система бронирования 27. http://www.npark.ru/-Направления современного туризма 28. http://www.sabretravelnetwork.ru/ -ПО Sabre 29.http://www.galileo.com.ua/m1/ru/tourists/products/internet/online -Система бронирования Galileo
7.	Fan/modul uchun mas'ullar: N.Ibragimov-BuxDU, "Turizm va mexmonxona xo'jaligi" kafedrasi dotsenti, i.f.n. Sh. Kadirova -BuxDU, "Turizm va mexmonxona xo'jaligi" kafedrasi o'qituvchisi
8.	Taqrizchilar: M.D.Tolibova –"Duri Buxoro" MCHJ direktori uxoro viloyat turizmni rivojlantirish departamenti direktori S.S.Ro'ziyev -BuxDU, "Turizm va mexmonxona xo'jaligi" kafedrasi dotsenti, i.f.n.

O'QUV-USLUBIY BOSHQARMA