

KASBIY STANDART

Mehmonlarni joylashtirish vositasida qabul qilish va joylashtirish

Reyestr raqami:

QR kod

I. Umumiy ma'lumotlar

1. Kasbiy standartning qo'llanilish sohasi: Ushbu Kasbiy standart "Mehmonxona administratori", "Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi", "Mehmonxona tungi auditori", "Bron qilish bo'yicha mutaxassis", "Katta administrator", "Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri" kasblar bo'yicha ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, kasbiy malakalarni mustaqil baholashda, shuningdek, tashkilotlarda xodimlarni boshqarish sohasida keng ko'lamli masalalarni hal qilishda qo'llaniladi.

2. Ushbu Kasbiy standartda quyidagi asosiy tushunchalar va atamalar qo'llaniladi:

bilim – kasbiy faoliyat doirasidagi vazifalarni bajarish uchun zarur bo'ladigan, o'rganilgan va o'zlashtirilgan ma'lumotlar;

gid (gid-tarjimon) – axborotga oid va tashkiliy xizmatlar ko'rsatish, turistlar va ekskursantlarni vaqtincha bo'lish mamlakatidagi (joyidagi) turistik resurslar bilan tanishtirish uchun kasbiy jihatdan tayyorgarlik ko'rgan, O'zbekiston Respublikasi rezidenti bo'lgan jismoniy shaxs;

informal ta'lim – aniq maqsadga yo'naltirilgan, ammo institutsionallashtirilmagan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtirmagan), rasmiy yoki norasmiy ta'limdan ko'ra kamroq tashkillashtirilgan va tarkiblashtirilgan hamda oiladagi, ish joyidagi, yashash joyidagi va kundalik hayotdagi o'quv faoliyatini o'z ichiga olgan ta'lim shakli;

iqtisodiy faoliyat turi – savdo uchun mo'ljallangan mahsulot ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) maqsadida u yoki bu turdagi resurslarni (uskunalar, mehnat, texnologiya va boshqalar) birlashtirishga asoslangan ishlab chiqarish jarayoni;

ixtisoslashtirilgan joylashtirish vositalari – belgilangan vazifasi, ixtisosligi, faoliyat yo'nalishiga muvofiq, turistik, sog'lomlashtirish, sport, jismoniy-sog'lomlashtirish, ta'lim va boshqa qo'shimcha xizmatlarni taqdim qiluvchi joylashtirish vositalari;

joylashtirish vositalari – mehmonxonalar, turistik bazalar va majmualar, dam olish uylari va zonalari, pansionatlar, kempinglar, motellar, mehmon uylari, sanatoriylar hamda mehmonxona xizmatlari (joylashtirish bo'yicha xizmatlar) ko'rsatiladigan boshqa obyektlar, shuningdek joylashtirish vositasi sifatida

tunash uchun jihozlangan yer usti transporti;

joylashtirish vositalari xizmatlarini bajaruvchi – tashrif buyuruvchilarga mehmonxona xizmatlarini taqdim qiluvchi tadbirkorlik subyekti;

kasb – ko'nikma va bilimlarni talab qiladigan muayyan funksiyalar va vazifalarni bajarish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat turi;

kasb xaritasi – kasb nomi, mehnat funksiyalari tavsifi, kasbga qo'yiladigan asosiy xususiyatlar va talablarni o'z ichiga olgan muayyan kasb to'g'risidagi tizimlashtirilgan ma'lumotlarni o'z ichiga olgan kasbiy standartning tarkibiy elementi;

kasbiy standartlar reyestri – bu kasbiy standartlarning nomi, qamrab olingan kasblar, uni qabul qilishga oid qaror (buyruq) rekvizitlari hamda amal qilish muddatini o'z ichiga olgan tizimlashtirilgan ro'yxat;

ko'nikma – mehnat vazifasi doirasida alohida yoki yakka harakatlarni jismoniy va aqliy jihatdan bajarish;

mehmonxona toifasi – ma'lum talablar majmui bilan tavsiflanadigan tasniflash;

mehnat funksiyasi – kasbiy faoliyat doirasida xodim tomonidan belgilangan natijaga erishish uchun amalga oshiriladigan mehnat vazifalari majmui;

mehnat harakatlari – xodimning mehnat predmeti bilan o'zaro ta'sirida muayyan mehnat natijasiga erishiladigan jarayon;

mehnat vazifasi – mehnat funksiyasi doirasida xodimga yuklanadigan (topshiriladigan) ishning aniq turi;

nomer fondi – joylashtirish vositasida yashash uchun turar-joy xonalarining (nomerlarning) umumiy soni;

norasmiy ta'lim – ta'lim xizmatlari taqdim etilishini ta'minlovchi shaxs yoki tashkilot tomonidan institutsionallashtirilgan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtiruvchi), aniq maqsadga yo'naltirilgan va rejalashtirilgan, shaxsni butun hayoti davomida o'qitishdagi rasmiy ta'limga qo'shimcha va (yoki) uning muqobil shakli.

qabul qilish va joylashtirish xizmati (QQvJX / Front Office) – joylashtirish vositasining tarkibiy bo'linmasi bo'lib, u mehmon bilan dastlabki muloqot, bron qilish, mehmonlarni kutib olish, joylashtirish, hisob-kitob qilish va kuzatish, shuningdek, yashash davomida maslahat berish va muammolarni hal etish uchun mas'uldir.

tashrif buyuruvchi – mehmonxona xizmatlarini buyurgan, sotib olgan va foydalanadigan jismoniy shaxs.

tur – turistik xizmatlarning kamida ikkita turini o'z ichiga olgan turistik xizmatlar majmui bilan ta'minlangan, belgilangan yo'nalish bo'yicha aniq muddatlardagi sayohat;

turist – vaqtincha bo'lish mamlakatidagi (joyidagi) manbalardan daromad olish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat bilan shug'ullanmagan holda vaqtincha bo'lish mamlakatiga (joyiga) yigirma to'rt soatdan ketma-ket o'n ikki oygacha bo'lgan

davrga boruvchi yoki vaqtincha bo'lish mamlakatida (joyida) kamida bir kecha tunab qoluvchi jismoniy shaxs;

turistik vaucher – turistning tur tarkibiga kiruvchi xizmatlarga bo'lgan huquqini belgilovchi va ularning haqi to'langanligi faktini tasdiqlovchi hujjat;

turistik xizmatlar – joylashtirish, ovqatlantirish, transport, ekskursiya va maslahat xizmati ko'rsatish bo'yicha xizmatlar, shuningdek turist va ekskursantning ehtiyojlarini qanoatlantirishga qaratilgan xizmatlar;

turizm – jismoniy shaxsning vaqtincha bo'lish mamlakatidagi (joyidagi) manbalardan daromad olish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat bilan shug'ullanmagan holda doimiy yashash joyidan jo'nab ketishi (sayohat qilishi);

turizm sohasining subyektlari – turistik xizmatlar majmuini yoki ularning bir qismini ko'rsatish, qo'shimcha turistik xizmatlarni (ishlarni) bajarish hamda turistlar va ekskursantlarga tovarlarni realizatsiya qilish bo'yicha tadbirkorlik faoliyatini amalga oshiruvchi yuridik va jismoniy shaxslar;

3. Kasbiy standartni ishlab chiqishga asos bo'lgan normativ-huquqiy hujjatlar:

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 16-oktabrdagi "Kasbiy ta'limda malakali kadrlar tayyorlash tizimini yanada takomillashtirish va xalqaro ta'lim dasturlarini joriy qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-158-son farmoni;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 30-sentabrdagi "O'zbekiston Respublikasi milliy malaka tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-345-son qarori;

O'zMSt 640:2025. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 24-avgustdagi "Iqtisodiy faoliyat turlarini umumdavlat tasniflashning xalqaro tizimiga o'tish chora-tadbirlari to'g'risida"gi (IFUT-2.1) VM-275-son qarori;

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 17-iyundagi "O'zbekiston Respublikasi milliy malaka tizimini tartibga solishga qaratilgan ayrim normativ-huquqiy hujjatlarni tasdiqlash to'g'risida"gi 369-son qarori;

O'zMSt 641:2025 2025-yil 18-iyul. Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori (MMK-2025);

O'zMSt 125:2024. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi;

O'z DSt 3220:2023. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar;

O'z DSt 22483:2022. Turizm va yondosh xizmatlar. Mehmonxonalar. Xizmatlarga doir talablar;

O'z DSt ISO 13811:2022. Turizm va unga bog'liq xizmatlar. Joylashtirish vositalari uchun ekologik talablarni ishlab chiqish bo'yicha qo'llanma;

O'z DSt 3417:2019. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalarida xizmat ko'rsatadigan xodimlarga doir umumiy talablar;

O'z DSt ISO18513:2017. Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik;

O'z DSt 3417:2019. Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalarida xizmat ko'rsatadigan xodimlarga doir umumiy talablar;

O'z DSt ISO18513:2017. Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik;

O'z DSt ISO 9001:2015. Sifat menejmenti tizimlari. Talablar;

SanPiN RUz N 0282-09. Mehmonxona majmualari, motellar, lagerlar, sayyohlik bazalari va individual turar joylarda ovqatlanish va yashash sharoitlariga gigiyenik talablar.

4. Ushbu Kasbiy standartda quyidagi qisqartirishlar qo'llaniladi:

MMK – Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori;

IFUT – Iqtisodiy faoliyat turlari umumdavlat tasniflagichi;

T/r – tartib raqami;

ADR (Average Daily Rate) — kunlik o'rtacha daromad;

CPOR (Cost per Occupied Room) – band bo'lgan har bir xonaga to'g'ri keladigan xarajat;

CRM (Customer Relationship Management) — mijozlar bilan aloqalarni boshqarish tizimi;

CSI (Customer Satisfaction Index) – mijozlar qoniqish darajasi indeksi;

E-mehmonxona – O'zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi va Soliq qo'mitasi bilan integratsiyalashgan, xorijiy fuqarolarni ro'yxatga olish bo'yicha davlat elektron tizimi;

GDS (Global Distribution System) – global tarqatish tizimi;

GOP (Gross Operating Profit) – umumiy operatsion foyda (umumiy daromad – operatsion xarajatlar);

NPS (Net Promoter Score) – tavsiya qilish indeksi;

PMS (Property Management System) – mehmonxona boshqaruvi bo'yicha avtomatlashtirilgan tizim;

POS (Point of Sale terminal) – savdo nuqtasidagi tizim (POS terminali);

QQvJX — qabul qilish va joylashtirish xizmatlari;

RevPAR (Revenue Per Available Room) - har bir mavjud xonadan olinadigan daromad;

SChSh — sog'lig'i cheklangan shaxslar.

II. Kasbiy standartning pasporti

1.	Kasbiy standartning nomi:	Mehmonlarni joylashtirish vositasida qabul qilish va joylashtirish
2.	Kasbiy faoliyatning asosiy maqsadi:	Mehmonlarni qabul qilish, joylashtirish hamda kuzatish xizmatlarini joylashtirish vositasining belgilangan standartlari, amaldagi qonunchilik va inklyuziv xizmat ko'rsatish tamoyillariga muvofiq ravishda sifatli amalga oshirish
3.	IFUT bo'yicha seksiya, bo'lim, guruh, sinf va kichik sinf:	<p>I – seksiya: Yashash va ovqatlanish xizmatlari</p> <p>55 Yashash xizmatlari</p> <p>55.1 Mehmonxonalar va shunga o'xshash yashash joylari</p> <p>55.10 Mehmonxonalar va shunga o'xshash yashash joylari</p> <p>55.10.0 Mehmonxonalar va shunga o'xshash yashash joylari</p> <p>55.2 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta'minlash</p> <p>55.20 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta'minlash</p> <p>55.20.0 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta'minlash</p> <p>55.3 Turistik oromgohlar, dam olish va ko'ngilochar parklar va shaharchalar</p> <p>55.30.0 Turistik oromgohlar, dam olish va ko'ngilochar parklar va shaharchalar</p> <p>55.30 Turistik oromgohlar, dam olish va ko'ngilochar parklar va shaharchalar</p> <p>55.9 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari</p> <p>55.90 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari</p> <p>55.90.0 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari</p>
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni:	<p>Faoliyat mehmonlarni qabul qilish, ro'yxatga olish, joylashtirish, axborot berish va yashash jarayonida hamrohlik qilish bilan bog'liq jarayonlarni tashkil etishga qaratilgan bo'lib, bunda xizmat ko'rsatish standartlari, xavfsizlik talablari, maxfiylikni ta'minlash hamda yuqori darajadagi qulaylikni yaratish inobatga olinadi.</p> <p>Kasbiy kompetentlik mehmondo'stlik jarayonlari, qabul qilish va joylashtirish xizmati (QQvJX) ish tartiblari, xizmat ko'rsatish madaniyati, kasbiy va madaniyatlararo muloqot ko'nikmalari, shuningdek sog'lig'i cheklangan shaxslar kabi turli toifadagi mehmonlar bilan ishlash malakalariga asoslanadi.</p> <p>Ish faoliyati mehmonxona boshqaruvi bo'yicha avtomatlashtirilgan tizimlar (PMS), bron qilish tizimlari va boshqa raqamli texnologiyalarni puxta egallashni, ziddiyatli vaziyatlarga tezkor yechim topa olishni, mehmonlarning so'rovlarini qayta ishlash va joylashtirish vositasining boshqa xizmatlari bilan uzviy hamkorlikni talab qiladi.</p>

		<p>Bu kasbda muloqotga kirishuvchanlik, samimiylilik, stressga bardoshlilik, tartibli tashqi ko'rinish va yuqori xizmat darajasiga yo'naltirilganlik alohida ahamiyat kasb etadi. Kasbiy faoliyat joylashtirish vositasining ichki tartib-qoidalari, sanitariya normalari, mehnat muhofazasi talablari va xizmat ko'rsatish etikasi qoidalariga muvofiq amalga oshiriladi.</p>	
5.	Qamrab olingan kasblar ro'yxati va malaka darajasi:	<p style="text-align: center;">Kasblar kodi va nomi:</p>	<p style="text-align: center;">TMR dagi Malaka darajasi:</p>
		42241002 Mehmonxona administratori	4
		42241004 Mehmonxona tungi auditori	4
		42210005 Bron qilish bo'yicha mutaxassis	4
		42241002 Katta administrator	5
		33410 Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri	6

III. Kasbiy faoliyat turining funksional xaritasi

Kasblar		Mehnat funksiyalari		Mehnat vazifalari	
T/r	Kodi va nomi	Kodi	Nomi	Kodi	Nomi
1.	42241002 Mehmonxona administratori	A1.4	Mehmonlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va kuzatish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish	A1.01.4	Mehmonlarni kutib olish va ro'yxatga olish
				A1.02.4	Mehmonlarni yashash xonasiga joylashtirish
				A1.03.4	Mehmonlarni kuzatish va hisob-kitob ishlarini amalga oshirish
2.	42241004 Mehmonxona tungi auditori	B1.4	Tungi vaqt mobaynida mehmonlarga xizmat ko'rsatish va operatsion faoliyatni yuritish	B1.01.4	Moliyaviy nazorat va operatsion kunni yopish
				B1.02.4	Tungi vaqt mobaynida mehmonlarni qabul qilish, joylashtirish, hamrohlik qilish va jo'natish
3.	42210005 Bron qilish bo'yicha mutaxassis	D1.4	Xonalar fondini oldindan band qilish xizmatlarini ko'rsatish	D1.01.4	Mijozlarga xonalar fondini oldindan band qilish axborot xizmatlarini ko'rsatish
				D1.02.4	Xonalar fondini oldindan band qilish xizmatlarini boshqarish
4.	42241002 Katta administrator	E1.5	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini tashkil etish va muvofiqlashtirish	E1.01.5	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari smenasi faoliyatini tashkil etish va nazorat qilish
				E1.02.5	Mehmon tajribasini boshqarish va hamkorlik qilish
5	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri	F1.6	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini umumiy boshqarish	F1.01.6	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlarifaoliyatini rejalashtirish va rivojlantirish
				F1.02.6	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari xodimlarini boshqarish va faoliyatini nazorat qilish
				F1.03.6	Xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish
				F1.04.6	Qabul qilish va joylashtirish xizmatlaridaromadliligini boshqarish va tahliliy faoliyatni olib borish

IV. Kasblar xaritasi va mehnat funksiyalari tavsifi

Kasbning nomi:	Mehmonxona administratori
Mashg'ulot nomining kodi:	42240
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<p>Ish joyida mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik va yong'in xavfsizligi bo'yicha brifinglar o'tkazish;</p> <p>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili B2 darajasida), raqamli savodxonlik;</p> <p>tayanch-harakat apparati funksiyalari buzilgan shaxslar mehnat vazifalarini bajarishga qo'yiladi;</p> <p>uzoq vaqt davomida kompyuterda ishlash, mehmonlarni qabul qilish, bronlash va hisob-kitob ishlarini yuqori e'tibor va aniqlik bilan bajarish qobiliyat;</p> <p>bir vaqtning o'zida bir nechta mehmonlarga xizmat ko'rsatish, telefon qo'ng'iroqlariga javob berish va hujjatlarni yuritish vazifalarini muvozanatli bajara olish;</p> <p>tezkorlikni talab qiluvchi vaziyatlarda (kechikkan mehmonlar, nosozliklar, shikoyatlar) stressga bardoshlilik va hal qiluvchi qarorlar qabul qilish qobiliyati;</p> <p>turli ish rejimlariga moslasha olish;</p> <p>resephinda tik oyoqda ishlash, katta oqimdagi mehmonlar bilan muloqotda bo'lishga jismoniy va psixologik tayyorgarlik;</p> <p>favqulodda vaziyatlarda tezkor harakat qilish va yordam ko'rsatishga tayyorlik;</p> <p>yuqori darajadagi xizmat madaniyati va mijozlarga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lish;</p> <p>tezkor fikrlash va muammoli vaziyatlarda mustaqil, asosli qarorlar qabul qilish qobiliyati;</p> <p>muloqotda ochiqlik, xushmuomalalik va turli xarakterdagi mehmonlar bilan samarali aloqa o'rnatish ko'nikmalari;</p> <p>stressga bardoshlilik va emotsional barqarorlikni saqlab qolish qobiliyati;</p> <p>intizomlilik, tartiblilik va ishonchli munosabatda bo'lish;</p> <p>guruhda ishlash va xizmat ko'rsatish jarayonini tashkil etishda tashabbuskorlik;</p> <p>tashqi ko'rinishga va kasbiy etiketga rioya qilish odati;</p> <p>o'z-o'zini rivojlantirishga intilish va yangiliklarga ochiqlik.</p>
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar::	o'rta professional ta'lim; umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim; boshlang'ich professional ta'lim.
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	

Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:		Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi; Portye; Mehmonxona qabulxonasi xodimi;	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:	
	1	Bellboy (bellmen)	
	3	Shveysar	
	3	Konsyerj	
	4	Mehmonxona tungi auditori	
	4	Bron qilish bo'yicha mutaxassis	
	5	Katta administrator	
	6	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri	
Mehnat funksiyalarining tavsifi			
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari		
A1.4- Mehmonlar ni qabul qilish, ro'yxatga olish va kuzatish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish	A1.01.4- Mehmonlarni kutib olish va ro'yxatga olish	O'qitish natijalari	
		Mehnat harakatlari:	
		1. Mehmonlarni qabul qilish uchun ro'yxatdan o'tkazish stoykasining tayyor holatini ta'minlash	
		2. Mehmonni kasbiy tarzda kutib olish va og'zaki hamda og'zaki bo'lmagan muloqot vositalari orqali dastlabki aloqani o'rnatish	
		3. Belgilangan mezonlar bo'yicha PMS tizimida bronni izlash	
		4. Mehmonning hujjatlarini bron ma'lumotlariga va O'zbekiston Respublikasi vizaviy va migratsion talablari bajarilishiga muvofiqligini tekshirish	
		5. Mehmon ma'lumotlarini PMS, e-mehmonxona platformasiga kiritish	
		6. Mehmonning belgilangan namunadagi ro'yxatga olish kartasini to'ldirish	
		7. Mehmonning individual so'rovlarini qayd etish va ularning bajarilishini nazorat qilgan holda tegishli xizmatlarga tezkor uzatishni ta'minlash	
		8. Mehmonlarga yashash tartiblari, ko'rsatiladigan xizmatlar, xavfsizlik qoidalari hamda favqulodda vaziyatlarda harakat qilish tartibi haqida ma'lumot berish	
		9. SChSh uchun ro'yxatdan o'tish jarayonining to'siqlarsiz amalga oshirilishini ta'minlash: moslashtirilgan axborot shakllaridan foydalanish, kuzatuvchi shaxslar bilan hamkorlik qilish	
		10. Belgilangan namunadagi ro'yxatga olish va dastlabki hisob hujjatlarini yuritish	
		Ko'nikmalar:	
Boshqalar muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi uchun zarur bo'lgan axborotni buzmasdan, aniq va to'g'ri shaklda yetkazish va uzatish.			

		Mehmonlar bilan muloyim, xushmuomala va ishbilarmonlik etikasi talablariga muvofiq muloqot qilish
		Xorijiy tillarda faol tinglash texnikalaridan foydalangan holda professional muloqot olib borish
		Og'zaki va og'zaki bo'lmagan muloqot texnikalaridan foydalanish
		PMS, e-mehmonxona tizimlari, skanerlar va printerlar bilan ishlash
		Shaxsiy hujjatlarni qonunchilik talablari asosida tekshirish va qayta ishlashni amalga oshirish
		Mehmonlarning individual istaklari va alohida so'rovlarini aniqlash hamda qayd etish
		Ro'yxatga olish hujjatlarini rasmiylashtirish
		Sog'lig'i cheklangan mehmonlar bilan to'siqsiz muloqotni ta'minlash
		Hujjatlarni belgilangan talablar asosida yuritish
		Axborot va so'rovlarni tegishli xizmatlarga tezkor yetkazish va ularning bajarilishini muvofiqlashtirish
		Yuqori ish yuklamasi sharoitida yoki murakkab mehmonlar bilan ishlaganda xotirjamlik, xushmuomalalik va samaradorlikni saqlab qolish
		Ichki tartib-qoidalar asosida tashqi ko'rinish va xizmat kiyimi standartlariga rioya qilish
		Shifokorgacha bo'lgan birinchi tibbiy yordam ko'rsatish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining mehmonxona servisi sohasidagi milliy standartlari
		Kasbiy standartga qo'yiladigan talablar hamda ish tavsifi va ichki mehnat qoidalari, lavozim majburiyatlari
		Abbreviaturalar va kasbiy atamalarning
		O'zbekiston Respublikasining mehmonxona xizmatlari, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi qonunchiligi
		O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi asosida shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va ularni qayta ishlash va saqlash tartibi
		O'zbekiston Respublikasining pasport-viza tartibi, shu jumladan, chet el fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslarning mamlakatga kirishi, chiqishi, vaqtincha bo'lishi va ro'yxatga olinishi qoidalari
		Joylashtirish vositasining ichki reglamentlari, xizmat ko'rsatish standartlari va tartib-qoidalari
		Mehmonlarni resepsion orqali qabul qilish va ishni tashkil etish tartibi
		PMS, e-mehmonxona tizimlari bilan ishlash prinsiplari hamda POS-terminallar bilan ishlash qoidalari
		Mehmonlarning shaxsiy ma'lumotlarini ro'yxatga olish va saqlash qoidalari

		Asosiy va qo'shimcha mehmonxona xizmatlari ro'yxati, xizmat ko'rsatish bo'linmalarining ish tartibi
		Mehmonlarga xizmatlar faoliyati haqida axborot berish tamoyillari
		Administratorning mehmonxonaning boshqa bo'linmalari bilan o'zaro hamkorlik algoritmlari
		Hujjatlar aylanishi va ro'yxatga olish shakllarini yuritish qoidalari
		Telefon muloqoti madaniyati va ishbilarmon yozishmalari qoidalari
		Madaniyatlararo muloqot asoslari, mehmondo'stlik psixologiyasi, ishbilarmonlik etiketi, faol tinglash usullari hamda og'zaki va og'zaki bo'lmagan muloqot texnikalar
		Joylashtirish vositalarida mehnatni muhofaza qilish, ishlab chiqarish gigiyenasi, yong'in xavfsizligi va umumiy xavfsizlik talablari
		Favqulodda vaziyatlarda xavfsizlik standartlari va normativ-huquqiy hujjatlar
		Birinchi tibbiy yordam ko'rsatish qoidalari
	A1.02.4- Mehmonlarni yashash xonasiga joylashtirish	Mehnat harakatlari:
		1. Buyurtma toifasi, mehmonning afzalliklari va xonalar mavjudligini inobatga olgan holda xonani tanlash va tasdiqlash
		2. Xonalarni buyurtma toifasi, mehmonlar tarkibi, joylashtirish vositasining yuklamasi va xususiyatlariga muvofiq taqsimlash
		3. Kalitlar yoki kirish kartalarini topshirish, ularni ishlatish bo'yicha yo'riqnoma berish va xavfsizlik tizimlari haqida axborot taqdim etish
		4. Mehmonlarning qimmatbaho buyumlarini saqlash uchun qabul qilish va belgilangan qoidalarga muvofiq rasmiylashtirish
		5. Xonagacha kuzatish xizmatini tashkil etish yoki joylashtirish vositasi hududi bo'yicha yo'l ko'rsatmalarini taqdim etish
		6. SChSh uchun mo'ljallangan xonalarni tanlash, zarur jihozlar mavjudligini tekshirish
		7. Maxsus ehtiyojli mehmonlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlari haqida tegishli xizmatlarni xabardor qilish
		8. PMS tizimida joylashganlik faktini qayd etish, xona holati va mehmon ma'lumotlarini yangilash
		Buyurtmalar, mehmonlarning afzalliklari va joriy yuklama holatidan kelib chiqqan holda xonalarni oqilona taqsimlash
		Xonalar fondi, texnik xizmat ko'rsatish va mehmonlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha xizmatlar bilan harakatlarni muvofiqlashtirish

		Yashash reglamentlarini mehmonlarning yoshi, oilaviy tarkibi, SChSh va boshqa individual xususiyatlarini hisobga olgan holda qo'llash
		PMS tizimi orqali xonalar holatini boshqarish
		Elektron kalitlarni faollashtirish va o'chirish tizimlari bilan ishlash
		Joylashtirish vositasi haqida ma'lumotlarni og'zaki, vizual, yozma va qo'shimcha vositalar yordamida taqdim etish
		SChSh bo'lgan mehmonlar uchun ham qulay bo'lgan tarzda joylashtirish vositasi hududi bo'ylab axborotga do'stona va qulay navigatsiyani ta'minlash
		Bilimlar:
		Xonalar turlari, toifalari va texnik tavsiflari, shu jumladan, SChSh uchun maxsus jihozlangan xonalar
		Xonalarni tayyorlash va qabul qilish bo'yicha ichki vaqt me'yorlari
		Kalit turlari va ularni faollashtirish hamda saqlash usullari
		Bron qilingan va bron qilinmagan (walk-in) mehmonlarni joylashtirish tartibi, shuningdek, overbooking siyosati tartibi
		VIP-shaxslar, tashkil etilgan guruhlar, delegatsiyalar va oilaviy mehmonlarni joylashtirish texnologiyasining o'ziga xos xususiyatlari
		Joylashtirish jarayonida xizmatlar o'rtasidagi hamkorlik qoidalari
		Turli toifadagi mehmonlar uchun obyekt hududida qulay muhit va yo'nalish ko'rsatkichlarini ta'minlash usullari
	A1.03.4 - Mehmonlarni kuzatish va hisob-kitob ishlarini amalga oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Mehmonning rejalashtirilgan ketish sanasi va vaqtini aniqlashtirish, hisob-kitob tartibi haqida ma'lumot berish
		2. Xonaning holati bo'yicha ma'lumotni ma'muriy-xo'jalik xizmati orqali tekshirish
		3. Yashash va ko'rsatilgan xizmatlar bo'yicha yakuniy hisob-fakturani shakllantirish
		4. Hisobni mehmon e'tiboriga taqdim etish, savollarga javob berish
		5. Har qanday to'lov shakllari orqali hisob-kitobni amalga oshirish
		6. Moliyaviy hisobot ma'lumotnomalarini yuritish
		7. PMS tizimida xona maqomini yangilash va e-mehmonxona tizimiga ma'lumot kiritish
		8. Garov, depozit, bonuslarni qaytarish va bu bo'yicha tegishli qaydlarni rasmiylashtirish
		9. Bagajni kutish zonasiga yoki transport vositasiga yetkazish uchun belboy bilan hamkorlik qilish
		10. Mehmon tomonidan unutilgan qoldirilgan buyumlarni ichki tartib-qoidalarga muvofiq qayta ishlash
	11. Mehmonlardan shikoyatlar, takliflar, minnatdorchiliklar, fikr-mulohazalarni qabul qilish	

	<p>12. SChSh uchun qulay chiqishni ta'minlash: hujjatlarni mos shakllarda taqdim etish, yordam ko'rsatishni tashkil etish, transport chaqirish, kuzatuvchi shaxslar bilan hamkorlik</p> <p>13. Yashash yakunida shaxsiy ma'lumotlar maxfiylikini ta'minlash</p> <p>Ko'nikmalar:</p> <p>Ko'rsatilgan barcha xizmatlar, chegirmalar va yashashning o'ziga xos jihatlarini inobatga olgan holda yakuniy hisob-fakturalarni shakllantirish</p> <p>POS-terminallar, onlayn to'lov tizimlari va korporativ hisob-kitob tizimlari bilan ishlash</p> <p>Tashrif buyuruvchilar bilan xorijiy tillarda hisob-kitob ishlarini ishbilarmonlik etikasi qoidalariga rioya qilgan holda amalga oshirish</p> <p>PMS va e-mehmonxona tizimlarida mehmonning ketishiga oid ma'lumotlarni yangilash hamda hisobni to'g'ri yuritish</p> <p>Belgilangan tartib asosida mablag'lar, depozitlar va bonuslarni qaytarishni tashkil etish</p> <p>Mehmonlarning fikr-mulohazalarini qayta ishlash</p> <p>SChSh uchun moslashtirilgan formatda hujjatlarni yirik shrift, vizual belgilar, ovozi tushuntirishlar bilan taqdim etish</p> <p>Belboyga topshiriqlarni delegatsiya qilish, bagajni olib chiqish va chiqishda yordam ko'rsatishni muvofiqlashtirish</p> <p>Bronni yopishda shaxsiy ma'lumotlar maxfiylikini ta'minlash</p> <p>Bilimlar:</p> <p>Mehmonlarning, jumladan, guruhli, VIP va oldindan bron qilinmagan mehmonlarning chiqishini rasmiylashtirish tartibi va algoritmlari</p> <p>Hisob-fakturani shakllantirish tartibi, hisob-kitob turlari, qaytarish va bonus operatsiyalari</p> <p>Bronni yopishda PMS va e-mehmonxona tizimlarining imkoniyatlari</p> <p>Mehmonlar bilan hisob-kitob vaqtida elektron hujjat aylanishi va hisobot yuritish standartlari</p> <p>Fikr-mulohazalarni yig'ish tartibi</p> <p>Unutilgan va qoldirilgan buyumlarni saqlash va qaytarish tartibi</p> <p>Nizo holatlari yuzaga kelganda hujjatlar yuritishning asosiy qoidalari</p> <p>Mehmon chiqishida shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish tamoyillari</p> <p>Mehmon yashashni yakunlaganidan so'ng kalitlar, cheklar va bagajni topshirish tartibi</p> <p>Mehmon chiqishidan keyin ichki xizmatlar bilan hamkorlik tartibi</p>
Mas'uliyat va mustaqillik:	<p>1. Mehmonlarni kutib olish, ro'yxatga olish, joylashtirish va kuzatish jarayonlarini amaldagi tartib va xizmat standartlariga muvofiq mustaqil tarzda amalga oshirish</p>

		<p>2. Noan'anaviy holatlar yuzaga kelganda muammolarni mustaqil hal qilish va mehmon manfaatlarini himoya qilishga intilish</p> <p>3. PMS, e-mehmonxona va boshqa axborot tizimlarida kiritilgan ma'lumotlarning to'g'riligi va o'z vaqtida yangilanishi uchun shaxsiy javobgarlikni o'z zimmasiga olish</p> <p>4. Ichki mehnat intizomi, xizmat ko'rsatish madaniyati, mehmonlar bilan muloqotda etik me'yorlarga rioya etish uchun shaxsiy javobgarlikni his qilish</p> <p>4. Mehmonxona bo'linmalari bilan uzviy hamkorlikni ta'minlashda mustaqil tashabbus ko'rsatish va xizmatlar sifati uzluksizligini kafolatlash</p> <p>5. Maxfiy ma'lumotlar bilan ishlashda ehtiyotkorlik va ishonchlilikni namoyon etish</p> <p>6. Favqulodda holatlar yuzaga kelganda o'z vaqtida mustaqil qarorlar qabul qilish va mehmonlarni xavfsiz holatga o'tkazishni ta'minlash</p>
<p>Texnik va/yoki texnologik talab</p>		<p>Mehmonxona administratorlari uchun texnik va texnologik talablar quyidagilardan iborat: mehmonxonani boshqarish dasturi (PMS) va mehmonlarni ro'yxatga olishning avtomatlashtirilgan tizimlari, shu jumladan e-mehmonxona; bron qilish va xonalar fonini yuritish tizimlari; POS-terminallar va onlayn to'lov tizimlari; mijozlar bilan ishlash uchun CRM-platformalar; elektron kalitlar va kirish tizimlari; ofis uskunalari; ichki aloqa vositalari; elektron hujjat aylanishi tizimlari; nogironligi bo'lgan mehmonlar uchun moslashtirilgan texnologik yechimlar; xavfsizlik va kirishni nazorat qilish tizimlari; hisobot va tahlil tizimlari; raqamli va bosma ko'rinishdagi yo'naltiruvchi materiallar.</p>

Kasbning nomi:	Mehmonxona tungi auditori
Mashg'ulot nomining kodi:	42240
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<p>Ish joyida mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik va yong'in xavfsizligi bo'yicha brifinglar o'tkazish</p> <p>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili B2 darajasida), raqamli savodxonlik;</p> <p>uzoq vaqt davomida kechki va tungi smenalarda mustaqil ishlash, mehmonlar bilan do'stona va ehtiyotkor muloqotni davom ettirish;</p> <p>tungi vaqtda hushyorlikni saqlash, hujjatlar, hisobotlar va moliyaviy operatsiyalar bo'yicha yuqori aniqlik bilan ishlash;</p> <p>favqulodda holatlar (tibbiy yordam chaqirish, xavfsizlik bilan bog'liq vaziyatlar, yong'in signali, quvvat uzilishi va h.k.) yuzaga kelganda tez va to'g'ri qarorlar qabul qilish;</p> <p>turli texnik va ma'muriy nosozliklarni (pmsda uzilishlar, bron xatolari, xonalar tayyorgarligi bo'yicha muammolar) aniqlash va hal etishga tayyorlik;</p> <p>kechikkan, charchagan yoki norozilik bildirgan mehmonlarga xizmat ko'rsatishda emotsional barqarorlik va bardoshlilik;</p> <p>mustaqil ishlash qobiliyati bilan birga, boshqa xizmatlar (xavfsizlik, texnik xizmat, tungi xonalarni tayyorlash) bilan koordinatsiyani yo'lga qo'yish ko'nikmasi;</p> <p>resepshn hududida tik oyoqda xizmat ko'rsatish, telefon va tizimlar bilan bir vaqtda ishlashga jismoniy va ruhiy tayyorgarlik;</p> <p>yuqori darajadagi xizmat madaniyati va mehmonlarga nisbatan hurmatli, muloyim munosabat;</p> <p>stressli vaziyatlarda mustaqil, tezkor va asosli qarorlar qabul qilish ko'nikmasi;</p> <p>mehmonlar, hamkasblar va boshqa xizmatlar bilan samarali muloqot olib borish;</p> <p>emotsional barqarorlik, xushmuomalalik va og'ir sharoitlarda ijobiy kayfiyatni saqlab qolish;</p> <p>tartiblilik, halollik, ishonchlilik va tungi smena davomida yuqori darajada mas'uliyatli yondashuv;</p> <p>o'z ish sohasida tashabbus ko'rsatish, muammolarni oldindan ko'ra bilish va ularni hal etish yo'llarini taklif qilish;</p> <p>tashqi ko'rinish va xizmat ko'rsatish etikasi qoidalariga rioya qilish;</p> <p>kasbiy rivojlanishga intilish, raqamli texnologiyalar va xizmat ko'rsatish sohasidagi yangiliklarga ochiqlik.</p>
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta professional ta'lim; umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim;

	boshlang'ich professional ta'lim.	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mehmonxona administratori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	4	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi
	4	Mehmonlar bilan aloqalar bo'yicha mutaxassis
	4	Bron qilish bo'yicha mutaxassis
	5	Katta administrator
	6	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
B1.4- Tungi vaqt mobaynida mehmonlarga xizmat ko'rsatish va operatsion faoliyatni yuritish	B1.01.4- Moliyaviy nazorat va operatsion kunni yopish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Ish kunidagi barcha tranzaksiyalarni solishtirish
		2. Mehmonlarning hisob-kitoblarini to'g'ri yopilganligini tekshirish, xatolarni aniqlash va tuzatish
		3. PMS tizimida smenani yopish va ma'lumotlarni buxgalteriyaga topshirish
		4. Yuklama, tushum va operatsion og'ishlar bo'yicha hisobotlarni shakllantirish va chop etish
		5. Kunlik kirib chiqayotgan mehmonlar ro'yxati, hodisalar, VIP va SChSh mehmonlar haqida hisobotlarni tayyorlash va smenani topshirish
		6. O'rnatilgan namunadagi hisobot hujjatlarini yuritish
		Ko'nikmalar:
		PMS tizimida tungi audit va hisobot modullari bilan ishlash, smena bo'yicha yakuniy hisobotni shakllantirish
		Moliyaviy ma'lumotlardagi nomuvofiqliklarni aniqlash, da'vo hujjatlarini tayyorlash
		Hisobot hujjatlarini tayyorlash, tahlil qilish va tegishli bo'limlarga topshirish
		Moliyaviy ma'lumotlarga kirish huquqini nazorat qilish va ularni himoya qilish
		Bilimlar:
O'zbekiston Respublikasining mehmonxona servisi sohasidagi milliy standartlari		
O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga asosan joylashtirish vositalari tomonidan mehmonlarga xizmat ko'rsatish turlari, shaxsiy ma'lumotlar va SChSh huquqlari		
Tungi audit va operatsion kunni yopish tartibi		

		Mehmonxona hisoboti va hisob kitoblarga oid hujjatlarning milliy standartlari
		PMS, e-mehmonxona va hisobot modullari bilan ishlash qoidalari
		Shaxsiy va moliyaviy ma'lumotlarni himoya qilish tartib-qoidalari
		Kunlik yig'ma hujjatlar va smenani topshirish shakllari
	B1.02.4- Tungi vaqt mobaynida mehmonlarni qabul qilish, joylashtirish, hamrohlik qilish va jo'natish	Mehnat harakatlari:
		1. Mehmonlarni tungi vaqtda ro'yxatga olish va joylashtirishni amalga oshirish
		2. Tungi tartib qoidalarga alohida e'tibor qaratgan holda soddalashtirilgan joylashtirish tartibini qo'llash
		3. Kalit va kirish kartalarini topshirish, ulardan foydalanish bo'yicha yo'riqnoma berish, navigatsiya bo'yicha yordam ko'rsatish
		4. Texnik yoki xizmat ko'rsatishdagi uzilishlar yuzaga kelgan hollarda mehmonlarni boshqa xonaga ko'chirishni tashkil etish
		5. Alohida mehmonlarning chiqishini rasmiylashtirish, hisob-fakturasini shakllantirish, to'lovlarni amalga oshirish, depozitlarni qaytarish, PMS va e-mehmonxona tizimida bronni yopish
		6. Mehmonlar so'rovlarini bajarish uchun joylashtirish vositasining boshqa xizmatlari bilan hamkorlik qilish
		7. Hodisalarni qayd etish va tungi navbatchilik jurnaliga yozib borish
		Ko'nikmalar:
		Mehmonlarni soddalashtirilgan shaklda ro'yxatga olish va chiqishni rasmiylashtirishni amalga oshirish
		Mehmonlar bilan hisob-kitoblarni amalga oshirish, shu jumladan korporativ va aralash to'lov shakllaridan foydalanish
		Mehmonlarni boshqa xonalarga ko'chirish jarayonini tashkil etish
		VIP-mehmonlar va SChSh bo'lgan mehmonlarning maxsus ehtiyojlarini ta'minlash
		Mehmonlarning so'rovlariga muvofiq joylashtirish vositasining xizmatlari bilan hamkorlik qilish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining mehmonxona servisi, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, pasport-viza tartibi, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish qonunchiligini, xizmat ko'rsatish standartlari va joylashtirish vositasining ichki reglamentlari
	Kasbiy atamalar, lavozim majburiyatlari va mezonlari	
	Sanitariya normalari, individual himoya vositalari, mehnat muhofazasi, yong'in xavfsizligi va favqulodda vaziyatlar bo'yicha foydalanish va saqlashning qonuniy talablari	

		Bronlashtirish, ro'yxatdan o'tish, hisob-kitob, inventarizatsiya, mini-bar va xonalarni boshqarish modullaridan foydalanish qoidalari
		Resepsion xizmatda madaniyatlararo muloqot, etika, yozishmalar madaniyati va telefon muloqoti normativlari
		Tashrif buyuruvchilarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish, naqd va elektron hisob-kitob, unutib ketilgan buyumlarning qayta tiklanishi, xizmat sifati nazorati talablari
		Ijara jarayoni, VIP, guruhiy mijozlar bilan ishlash, overbooking siyosati, xizmatlararo hamkorlik, hujjatlar yuritish va nizo holatlarga choralar
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Tungi vaqtda mehmonlarni ro'yxatga olish, joylashtirish, kuzatish va chiqarish jarayonlarini mustaqil amalga oshirish, mehmonlar ehtiyojiga mos xizmat ko'rsatishni ta'minlash
		2. Favqulodda holatlar yuzaga kelganda mehmon manfaatlarini himoya qilgan holda mustaqil qarorlar qabul qilish
		3. PMS, e-mehmonxona va boshqa axborot tizimlaridagi ma'lumotlarning aniqligi va yangilanishi uchun shaxsiy javobgarlikni zimmasiga olish
		4. Xizmat sifati, mehnat intizomi va mehmonlar bilan muloqotdagi etik me'yorlarga rioya etish uchun mas'uliyatli bo'lish
		5. Ichki xizmatlar bilan hamkorlikni tashkil etish va xizmatlar uzluksizligini ta'minlash uchun tashabbus ko'rsatish
		6. Maxfiy ma'lumotlar shaxsiy va to'lov ma'lumotlari bilan ishlashda ishonchlilik va xavfsizlik tamoyillariga rioya etish
7. Yong'in, evakuatsiya, texnik muammolar kabi holatlarda mehmonlar xavfsizligini ta'minlash uchun tezkor choralar ko'rish		
Texnik va/yoki texnologik talab	Mehmonxona tungi auditori uchun texnik va/yoki texnologik talablar quyidagilardan iborat: mehmonxonani boshqarish dasturi (PMS) va mehmonlarni ro'yxatga olishning avtomatlashtirilgan tizimlari, shu jumladan e-mehmonxona; bron qilish va xonalar fonini yuritish tizimlari; POS-terminallar va onlayn to'lov tizimlari; mijozlar bilan ishlash uchun CRM-platformalar; elektron kalitlar va kirish tizimlari; ofis uskunalari; ichki aloqa vositalari; elektron hujjat aylanishi tizimlari; nogironligi bo'lgan mehmonlar uchun moslashtirilgan texnologik yechimlar; xavfsizlik va kirishni nazorat qilish tizimlari; hisobot va tahlil tizimlari; raqamli va bosma ko'rinishdagi yo'naltiruvchi materiallar.	

Kasbning nomi:	Bron qilish bo'yicha mutaxassis
Mashg'ulot nomining kodi:	42210
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<p>Ish joyida mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik va yong'in xavfsizligi bo'yicha brifinglar o'tkazish</p> <p>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili B2 darajasida), raqamli savodxonlik;</p> <p>Tayanch-harakat apparati funksiyalari buzilgan shaxslar mehnat vazifalarini bajarishga qo'yilishi mumkin;</p> <p>uzoq vaqt davomida kompyuterda aniq va e'tibor bilan ishlash, bronlash tizimlarida (pms, elektron pochta, onlayn platformalar) operativ harakat qilish;</p> <p>bir vaqtning o'zida ko'plab so'rovlar, telefon qo'ng'iroqlari va yozishmalar bilan ishlashda yuqori darajadagi tashkilotchilik va e'tiborni saqlay olish;</p> <p>mehmonlar, sayyohlik agentliklari va boshqa bo'limlar bilan samarali yozma va og'zaki muloqot olib borish;</p> <p>tezkorlikni talab qiluvchi vaziyatlarda stressga bardoshli bo'lish va to'g'ri qarorlar qabul qilish;</p> <p>turli ish jadvaliga moslashuvchanlik, ayniqsa, yuqori talab mavsumlarida intensiv yuklama ostida ishlash qobiliyati;</p> <p>tashqi mijozlar bilan muloqot qilishda to'g'ri va muloyim yondashuv, ichki bo'limlar bilan esa koordinatsiyalashgan ish yuritish;</p> <p>yuqori darajadagi xizmat madaniyatiga ega bo'lish, mehmonlar va hamkorlarga nisbatan hurmatli, professional munosabatda bo'lish;</p> <p>analitik fikrlash va tafsilotlarga e'tibor berish ko'nikmalari, xatolarga yo'l qo'ymaslik uchun ma'lumotlarni sinchiklab tekshirish;</p> <p>mustaqil qaror qabul qilish va nostandart vaziyatlarda tezkor harakat qilish;</p> <p>o'z fikrini aniq, tushunarli ifoda eta olish, muloqotda xushmuomalalik va ochiqlikni saqlash;</p> <p>jamoalar bilan ishlash ko'nikmalari, boshqa bo'limlar bilan hamkorlikda muvofiqlashtirilgan faoliyat yuritish;</p> <p>intizom, tartib va ishga mas'uliyatli munosabatda bo'lish;</p> <p>raqamli texnologiyalar va bronlash tizimlarini o'zlashtirishga ochiqlik, o'z-o'zini rivojlantirishga intilish;</p> <p>kasbiy etiketga, tashqi ko'rinishga va xizmat standartlariga qat'iy rioya qilish.</p>
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	<p>o'rta professional ta'lim;</p> <p>umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim;</p> <p>boshlang'ich professional ta'lim;</p>

Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:		
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	4	Mehmonxona administratori
	4	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi
	4	Mehmonxona tungi auditori
	5	Katta administrator
	6	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
D1.4 - Xonalar fondini oldindan band qilish xizmatlarini ko'rsatish	D1.01.4 - Mijozlarga xonalar fondini oldindan band qilish axborot xizmatlarini ko'rsatish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Mijozlardan buyurtmalarni telefon, messenjerlar, elektron pochta, mehmonxona veb-saytlari va boshqa kanallar orqali qabul qilish
		2. Mijozlarga joylashtirish shartlari, xonalar toifalari, tariflar, xizmatlar, bekor qilish qoidalari, aksiyalar va maxsus takliflar bo'yicha maslahat berish hamda joylashtirish va xonalar savdosi haqida mijoz tilida og'zaki va yozma ma'lumot taqdim etish
		3. Mijoz murojaatlari va o'zgarish talablarini qayd etish va tegishli tartibda ko'rib chiqish
		4. Mijozlar bilan yuzaga kelgan muammolarni xizmat vakolatlari doirasida hal etish yoki mas'ul bo'limlarga yo'naltirish
		5. Mijozlarga bron holati bo'yicha tasdiqlovchi ma'lumotlarni yetkazish
		6. Mijoz ma'lumotlarining maxfiyligi va axborot xavfsizligi talablariga rioya qilish
		Ko'nikmalar:
		Zamonaviy bron qilish tizimlari va texnologiyalarini qo'llash
		Mijoz bilan professional muloqot yuritish
		Mijoz so'rovlarini qabul qilish va qayd etish
		Variantlarni solishtirish va tavsiya qilish
		Bronlarni tasdiqlash va muvofiqlashtirish
		Ma'lumotlarni xavfsiz yuritish
		Shartlarni mijozga tushuntirish va kelishuvga erishish
		Bilimlar:
		Xizmat turlari, paketlar va mehmonxona imkoniyatlari
		Bron va bekor qilish qoidalari
		Yozma va og'zaki professional muloqot usullari

		Xizmat ko'rsatish standartlari va mijoz bilan muloqot qoidalari
		Axborot tizimlarida ma'lumotlarni tartib bilan yuritish tartibi
		Onlayn xizmat ko'rsatish turlari
		Mijoz ma'lumotlarini himoya qilish va saqlash qoidalari
		Xizmatlar mavjudligi va joylashuv tahlili
	D1.02.4 - Xonalar fondini oldindan band qilish xizmatlarini boshqarish	Mehnat harakatlari:
		1. Xonalar fondi va mavjudlikni tizimli ravishda kuzatib borish
		2. Oldindan buyurtma qilish so'rovlarini qabul qilish va bron tizimiga kiritish
		3. Xonalar bandligini optimallashtirish uchun mavjud variantlarni tahlil qilish
		4. Chegirmalar, paketlar va maxsus shartlarni hisobga olgan holda buyurtma qilishlarni tasdiqlash
		5. Bronlarni tasdiqlash, o'zgartirish yoki bekor qilish jarayonlarini amalga oshirish
		6. Ichki bo'limlar bilan qabul, xizmat ko'rsatish, hisob-kitob bilan koordinatsiya qilish
		7. Bronlar bo'yicha kundalik va oylik hisobotlarni shakllantirish
		8. Mijoz ma'lumotlari va bron tafsilotlarini maxfiylik qoidalariga rioya qilgan holda saqlash
		Ko'nikmalar:
		Xonalar fondini tizimda kuzatish va boshqarish
		Bronlarni maxsus tizimlarga kiritish, tasdiqlash va o'zgartirish
		Mavjud variantlarni tahlil qilish va optimal variantni tanlash
		Ichki bo'limlar bilan koordinatsiya qilish va bronlarni muvofiqlashtirish
		Mijozlarga narxlar va shartlar bo'yicha axborot berish
		Bronlar bo'yicha hisobotlar tayyorlash va taqdim etish
		Mijoz ma'lumotlari va bron tafsilotlarini maxfiylik qoidalariga rioya qilgan holda yuritish
		Bilimlar:
		Mehmonxona xizmatlari va xonalar fondi boshqaruvi tartibi
		Mijoz ma'lumotlarini himoya qilish qoidalari
	Ichki bo'limlar bilan koordinatsiya qilish qoidalari	
	Oldindan buyurtma qilish qoidalari va bandlik rejalashtirish asoslari	
	Narxlar, paketlar va chegirmalar boshqaruv turlari	
	Xizmat ko'rsatish va muloqot qoidalari	
	Bron tizimlari va axborot platformalari	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Mustaqil ravishda mehmonlarning ehtiyojini aniqlash va mos bron variantini taklif qilish
		2. Tizimlarga kiritilgan ma'lumotlarning to'g'riligiga va yangilanishiga shaxsiy javobgarlikni o'z zimmasiga olish
		3. Maxfiylik, xizmat sifati va ichki tartib qoidalariga rioya qilish
		4. Oddiy bo'lmagan holatlarda mustaqil qaror qabul qilish

Texnik va/yoki texnologik talab	Mehmonxonani boshqarish dasturlari bilan ishlash (PMS), onlayn bron qilish interfeyslari bilan ishlash, ofis dasturlaridan foydalana olish, telefon, printer, skaner, kompyuter, elektron kalit va kirish tizimlaridan foydalanish, mahalliy va xalqaro to'lov tizimlari orqali xizmat ko'rsatish, mijozlar bilan ishlashga mo'ljallangan CRM-platformalar va elektron pochta orqali muloqot olib borish, axborot xavfsizligi va maxfiylik talablariga javob beruvchi tizimlarda ishlash malakasi
--	---

Kasbning nomi:	Katta administrator	
Mashg'ulot nomining kodi:	42241	
TMR bo'yicha malaka darajasi:	5	
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Tavsiya etiladi	
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi	
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<p>Ish joyida mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik va yong'in xavfsizligi bo'yicha brifinglar o'tkazish</p> <p>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili B2 darajasida);</p> <p>raqamli savodxonlik;</p> <p>ish jarayonini rejalashtirish, nazorat qilish va xodimlarni samarali boshqarish;</p> <p>mijoz va ichki bo'limlar bilan samarali va professional aloqalarni o'rnatish;</p> <p>vaziyatni tezkor tahlil qilish va samarali yechim qabul qilish;</p> <p>PMS, CRM, GDS tizimlarida mustaqil ishlash va ma'lumotlarni boshqarish;</p> <p>ish jarayonini samarali tashkil etish va maqsadlarga erishish;</p> <p>o'z qarorlari va ish natijalari uchun javobgarlikni his qilish;</p> <p>ish jarayonida yangi g'oya va yechimlarni taklif qilish;</p> <p>o'zgaruvchan sharoitlarga tez moslashish va qaror qabul qilish;</p> <p>muammoli vaziyatlarda xotirjam va samarali ishlash;</p> <p>hamkorlik qilish, yordam so'rash va o'zaro koordinatsiyani ta'minlash;</p> <p>mijoz va xodimlar bilan do'stona va professional aloqa.</p>	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	<p>o'rta maxsus professional ta'lim;</p> <p>boshlang'ich professional ta'lim;</p> <p>o'rta professional ta'lim</p>	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	1	Bellboy (bellmen)
	3	Shveysar
	3	Konsyerj
	4	Mehmonxona administratori
	4	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi
	4	Mehmonxona tungi auditori
	4	Bron qilish bo'yicha mutaxassis
4	Mehmonlar bilan aloqalar bo'yicha mutaxassis	

	5	Xonalar fondi menejeri
	5	Ma'muriy xizmat menejeri
	6	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
E1.5- Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini tashkil etish va muvofiqlashtirish	E1.01.5- Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari smenasi faoliyatini tashkil etish va nazorat qilish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Resepsion stoykasi jihozlari, aloqa tizimlari va sarf materiallarini tekshirish, yetishmasa buyurtma berish
		2. Smena boshida kirish instruktaji o'tkazish; vazifalar, VIP mehmonlar, xavfsizlik va tartib bo'yicha yo'riqlash
		3. Xodimlar o'rtasida vazifalarni kompetensiya, tajriba va yuklamaga ko'ra taqsimlash
		4. Smena davomida xizmat standartlari, ichki tartib-qoidalar va intizomni nazorat qilish
		5. Hisob kitob tizimlari bilan ishlashni nazorat qilish shuningdek, moliyaviy intizomni ta'minlash
		6. Shikoyatlarni hal qilish; murakkab holatlarni yuqori boshqaruvga topshirish
		7. Smena hujjatlarini yuritish, hisobotlar tayyorlash, smenalararo uzluksizlikni ta'minlash
		Ko'nikmalar:
		O'zgaruvchan xizmat ko'rsatish sharoitlari, ustuvor vazifalar va xonalar fondi yuklamasini inobatga olgan holda navbatchilik faoliyatini rejalashtirish va muvofiqlashtirish
		Navbatchilik xodimlari o'rtasida vazifalarni taqsimlash va mas'uliyat zonalarini belgilash
		Xodimlarni servis standartlari, xavfsizlik tartib-qoidalar va kutiladigan mehnat xulqi bo'yicha yo'riqlash, aniq va tushunarli vazifalar qo'yish
		Navbatchilik vazifalarining bajarilishini doimiy nazorat qilish, og'ishlarni aniqlab, tezkor tuzatish choralarini qo'llash
		Navbatchilik xodimlariga kasbiy masalalarda, jumladan, noodatiy yoki nizoli holatlarda maslahat berish
		Navbatchilik xodimlarining kassa uskunalari, POS, PMS, e-mehmonxona tizimlaridan to'g'ri foydalanishini va QQvJX qoidalariga rioya etishini nazorat qilish
		Navbatchilikda hisobotlarni tuzish va belgilangan talablarga muvofiq hujjatlarni yuritish
Navbatchilikni aniq topshirishni tashkil etish, ma'lumot va vazifalar izchilligini ta'minlash		
Navbatchilikda kasbiy intizomni saqlash, ijobiy ish muhiti va xizmat ko'rsatish muhitini shakllantirish		
Bilimlar:		
Navbatchilik ishini real vaqt rejimida rejalashtirish, muvofiqlashtirish va nazorat qilish asoslari		
Xodimlar ish vaqtini va vazifalarni samarali taqsimlash usullari		

		Murakkab holatlarni QQvJX menejeriga to'g'ri va vaqtida yetkazish tartibi
		Hisob kitob tizimlari bilan ishlash qoidalari
		Xizmat ko'rsatish standartlari
	E1.02.5- Mehmon tajribasini boshqarish va hamkorlik qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Ma'muriy-xo'jalik xizmati bilan xonalar tayyorligini nazorat qilish
		2. Xodimlarga kasbiy maslahat berish, jamoa ichki nizolarini hal qilish
		3. Mehmonlarga ko'rsatilgan xizmat sifatini baholash va zarur tuzatishlarni taklif qilish
		4. Resepsion va boshqa xizmatlar bilan samarali hamkorlikni yo'lga qo'yish
		5. Sanitariya va yong'in xavfsizligini ta'minlash ustidan nazorat qilish
		Ko'nikmalar:
		Mehmonlar bilan kelib chiqadigan nizolarni vakolat doirasida hal etish, murakkab yoki hal etib bo'lmaydigan holatlarni QQvJX menejeriga topshirish
		Navbatchilik davomida joriy vazifalarni bajarishda joylashtirish vositasi boshqa xizmatlari bilan samarali hamkorlik qilish
		Navbatchilik ish natijalarini tahlil qilish, zarur materiallar va jihozlar ehtiyojini aniqlash va QQvJX menejeriga takliflar kiritish
		Xodimlarning lavozim majburiyatlarini bajarishi hamda mehmonlar bilan muloqotda xulq-atvor standartlariga rioya etishini baholash
		Navbatchilik davrida QQvJX mulkini saqlash, zarar va huquqbuzarliklarning oldini olish
		Bilimlar:
		Xizmatlararo hamkorlik qilish va muvofiqlashtirish asoslari
		Jihozlar, materiallar va boshqa resurslar bo'yicha ehtiyojlarni baholash usullari
		Xatarlarni boshqarish va mehmon shikoyatlari bilan ishlash tamoyillari
		Mehnat intizomini saqlash, ijobiy ish muhiti yaratish va nizolarni boshqarish usullari
Xavfsizlik va sanitariya talablariga oid asosiy me'yorlar		
Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Smenadagi jarayonlarni mustaqil boshqarish, vazifalarni taqsimlash va ularning bajarilishini nazorat qilish	
	2. Mehmonlarning ehtiyojlariga standartlarga muvofiq tezkor javob berish, nostandart holatlarda qarorlar qabul qilish	
	3. Ichki kelishmovchiliklarni bartaraf etish va jamoada sog'lom ish muhitini shakllantirish	
	4. Maxfiylik, xizmat sifati va tashkilot ichki qoidalariga qat'iy rioya qilish	

Texnik va/yoki texnologik talab	Smenadagi jarayonlarni mustaqil boshqarish, vazifalarni taqsimlash va ularning bajarilishini nazorat qilish, mehmonlarning ehtiyojlariga standartlarga muvofiq tezkor javob berish va nostandart holatlarda qarorlar qabul qilish. Ichki kelishmovchiliklarni bartaraf etish, jamoada sog'lom ish muhitini shakllantirish, shuningdek, PMS, POS, e-mehmonxona tizimlariga kiritilgan ma'lumotlarning aniqligi va yangiligi uchun shaxsiy javobgarlikni o'z zimmasiga olish. Maxfiylik, xizmat sifati va tashkilot ichki qoidalariga qat'iy rioya qilish.
--	--

Kasbning nomi:	Qabul qilish va joylashtirish xizmati menejeri
Mashg'ulot nomining kodi:	33410
TMR bo'yicha malaka darajasi:	6
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<p>Ish joyida mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik va yong'in xavfsizligi bo'yicha brifinglar o'tkazish</p> <p>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili S1 darajasida), raqamli savodxonlik</p> <p>Tayanch-harakat apparati funksiyalari buzilgan shaxslar mehnat vazifalarini bajarishga qo'yilishi mumkin.</p> <p>bir vaqtning o'zida ko'plab vazifalarni bajarish;</p> <p>bronlash jarayonlarini muvofiqlashtirish; mehmonlar bilan aloqani boshqarish;</p> <p>xodimlar ishini nazorat qilish va hisobotlarni tayyorlash;</p> <p>uzoq vaqt davomida katta axborot hajmi bilan ishlash va aniq qarorlar qabul qilish uchun aqliy barqarorlik va diqqatni jamlash qobiliyati;</p> <p>tashqi muhitdagi o'zgarishlar, mijozlar oqimi, favqulodda holatlar yoki texnik nosozliklarga tezda moslasha olish va ularga boshqaruv darajasida yechim topish;</p> <p>bosim ostida ishlash, yuqori yuklama sharoitida xizmat sifati va jamoa barqarorligini saqlab qolish;</p> <p>turli bo'limlar bilan faol hamkorlik qilish, ma'lumotlar almashinuvi va xizmatlarni muvofiqlashtirishni ta'minlash;</p> <p>tungi smena, dam olish kunlari yoki favqulodda holatlarda ish olib borishga tayyorlik;</p> <p>raqamli platformalarda ishlashda yuqori saviyada ko'nikmaga ega bo'lish (PMS, CRM, RMS, e-mehmonxona va boshqalar).</p> <p>strategik fikrlash va xizmat ko'rsatish bo'limining operatsion, moliyaviy va insoniy resurslarini boshqarish qobiliyati;</p> <p>sifat standartlariga muvofiq xizmatni ta'minlash va mijoz ehtiyojlariga moslashtirish bo'yicha chuqur tushuncha;</p> <p>jamoani samarali boshqarish, xodimlar motivatsiyasi va rivojlanishini qo'llab-quvvatlash ko'nikmalari;</p> <p>murakkab va nostandart holatlarda tez, asosli, mijozga yo'naltirilgan qarorlar qabul qilish qobiliyati;</p> <p>xizmat sifati, mijozlar maxfiyligi, xavfsizlik va ichki tartib-qoidalar talablariga qat'iy rioya qilish madaniyati;</p> <p>boshqa xizmatlar (xonalar fondi, texnik xizmat, restoran, moliya, marketing) bilan tizimli hamkorlikni yo'lga qo'yish;</p> <p>o'z fikrini aniq ifoda etish, o'zaro muloqotda diplomatiya va empatiyani qo'llash, murakkab vaziyatlarda muzokara yurita olish;</p> <p>kasbiy etiket va tashqi ko'rinishga qat'iy rioya qilish, xizmat ko'rsatish madaniyatida jamoaga namuna bo'lish;</p>

	o'z ustida ishlash, yangiliklarga ochiqlik va xizmat ko'rsatish bo'limini doimiy ravishda rivojlantirishga intilish.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	bakalavriat o'rta maxsus professional ta'lim;	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:		
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	4	Mehmonxona administratori
	4	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi
	4	Portye
	4	Mehmonxona tungi auditori
	4	Bron qilish bo'yicha mutaxassis
	5	Katta administrator
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
F1.6 – Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini umumiy boshqarish	F1.01.6 - Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini rejalashtirish va rivojlantirish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. QQvJXning strategik maqsadlari va asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini (KPI) joylashtirish vositasining umumiy strategiyasi doirasida ishlab chiqish
		2. QQvJX tashkiliy tuzilmasini (shtat jadvali, lavozim yo'riqnomalari) uzoq muddatli rivojlanish rejaları asosida optimallashtirish
		3. Korporativ xizmat ko'rsatish standartlari va reglamentlarini yaratish, joriy etish va muntazam nazorat qilish
		4. QQvJX byudjetini rejalashtirish va nazorat qilish, jumladan mehnat haqi fondi, xodimlarni o'qitish, uskunalarni xarid qilish hamda joriy va kapital xarajatlarni qamrab olish
		5. Raqamlashtirish loyihalarini kuratsiya qilish, jumladan PMS, CRM, onlayn ro'yxatdan o'tish va boshqa axborot tizimlarini joriy etish hamda integratsiya qilish
		6. Tarif siyosatini shakllantirish va daromadlilikni boshqarish strategiyasini amalga oshirishda ishtirok etish
		7. Bozor tendensiyalari, raqobat muhiti tahlili va ilg'or ish usullari hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish amaliyotlarini joriy etish
		8. QQvJX faoliyatining qonunchilik, sanitariya, sohaviy va korporativ standartlarga muvofiqligini ta'minlash
9. Rejalashtirilgan o'sish va yangi xizmat yo'nalishlarini hisobga olgan holda xodimlar soni va malakasiga bo'lgan ehtiyojni aniqlash		

		<p>Ko'nikmalar:</p> <p>Joylashtirish vositasining umumiy strategiyasiga muvofiq QQvJX rivojlanishining strategik maqsadlari va rejalarini ishlab chiqish.</p> <p>Xizmatning tashkiliy tuzilmasini shakllantirish va optimallashtirish, funksional zonalar va mas'uliyatni taqsimlash</p> <p>Ichki reglamentlar, xizmat ko'rsatish standartlari va boshqa xizmatlar bilan o'zaro hamkorlik tartiblarini ishlab chiqish, joriy etish va ijrosini nazorat qilish</p> <p>QQvJXning barqaror faoliyatini ta'minlash uchun resurslarni rejalashtirish va taqsimlash</p> <p>Raqamli yechimlarni joriy etish va integratsiya qilish</p> <p>Bozor tendensiyalarini inobatga olgan holda tarif va servis siyosatini shakllantirishda ishtirok etish</p> <p>QQvJX faoliyatining qonunchilik, sanitariya, tarmoq va korporativ talablarga muvofiqligini ta'minlash</p> <p>Bilimlar:</p> <p>Strategik menejment, byudjetlashtirish va loyiha boshqaruvi tamoyillari</p> <p>Asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini (KPI) ishlab chiqish va qo'llash usullari</p> <p>Tashkiliy tuzilma va shtat jadvalini optimallashtirish standartlari</p> <p>Byudjetlashtirish usullari: OPEX va CAPEX bo'yicha rejalashtirish va nazorat, xizmat byudjetini tuzish va ijro etish</p> <p>Daromadni boshqarish usullari, tarif siyosatini ishlab chiqish qoidalari</p> <p>Bozor va raqobat muhitini baholash usullari, marketing tahlili tamoyillari</p> <p>Sifatni boshqarish, biznes jarayonlarini ishlab chiqish va joriy etish asoslari</p> <p>Mehmonxona xo'jaligi iqtisodiyoti va loyihalar samaradorligini baholash asoslari</p> <p>Xodimlarni boshqarish, ichki muloqot va korporativ madaniyatni shakllantirishning axloqiy me'yorlari</p>
	F1.02.6 - Qabul qilish va joylashtirish xizmatlarixodimlarini boshqarish va faoliyatini nazorat qilish	<p>Mehnat harakatlari:</p> <p>1. Mehnat intizomi, tashqi ko'rinish bo'yicha korporativ standartlar, xizmat madaniyati, muloqot etikasi va ichki reglamentlarga rioya etilishini nazorat qilish</p> <p>2. QQvJX xodimlari tomonidan mehmonlarga xizmat ko'rsatish sifatini barcha bosqichlarda nazorat qilish, muammolarni aniqlash, tipik chetlanishlarni tahlil qilish va tuzatish choralarini ishlab chiqish hamda joriy etish</p> <p>3. Xodimlarning bilim, ko'nikma va xizmat ko'rsatish darajasini baholash; malaka oshirish ehtiyojlarini aniqlash; o'qitish va ustozlikni tashkil etish</p>

		4. Individual suhbatlar o'tkazish, moslashuv davrida xodimlarga ko'maklashish, ish samaradorligini miqdoriy va sifat ko'rsatkichlari asosida boshqarish
		5. Rag'batlantirish dasturlarini ishlab chiqish, joriy etish va takomillashtirish, qulay va samarali ish sharoitlarini yaratish
		6. Psixologik muhit va jamoa ichidagi munosabatlarni nazorat qilish, ziddiyatlarni tezkor hal etish, kasbiy charchashning oldini olish, jamoaviy ruh va korporativ madaniyatni mustahkamlash
		7. Attestatsiyalarni o'tkazish, xodimlarning rivojlanish istiqbollari bo'yicha xulosalar tuzish, lavozim o'sishi va rotatsiya bo'yicha tavsiyalar berish
		8. Lavozim yo'riqnomalari, mehnatni muhofaza qilish standartlari, sanitariya va yong'inga qarshi xavfsizlik me'yorlariga rioya etilishini, instrukta joriy etilishini, shuningdek navbatchiliklar o'rtasida uzluksizlikni ta'minlashni nazorat qilish
		Ko'nikmalar:
		Xodimlar faoliyati samaradorligi va xulq-atvorini kuzatuvlar, hisobotlar hamda mehmonlar fikr-mulohazalari asosida tahlil qilish
		Ustozlik faoliyatini amalga oshirish, individual va jamoaviy kouching mashg'ulotlarini o'tkazish
		Reglamentlar va ish standartlariga rioya etilishini ta'minlash
		Xodimlarning o'qishga bo'lgan ehtiyojlarini baholash, malaka va kompetensiyalarni rivojlantirish bo'yicha takliflar ishlab chiqish
		Xodimlarni baholash usullarini qo'llash
		Navbatchilikni topshirish jarayonini tashkil etish va ma'lumotlarning uzluksizligini ta'minlash
		Rag'batlantirish dasturlarini shakllantirish va ularning samaradorligini monitoring qilish
		Ziddiyatlarni bartaraf etish va jamoada ijobiy muhitni shakllantirish
		Xodimlarni qo'llab-quvvatlash va fikr-mulohazalarni olish vositalarini qo'llash
		Sanitariya me'yorlari, xavfsizlik va mehnatni muhofaza qilish standartlariga rioya etilishini nazorat qilish
		Attestatsiya xulosalarini, karyera rivojlanishi rejaları va rotatsiya bo'yicha tavsiyalarni tayyorlash
		Bilimlar:
		Mehnat qonunchiligi va ichki mehnat tartib-qoidalari asoslari
		Xodimlarni boshqarish, jamoa shakllantirish va tashkiliy xulq-atvor asoslari
		Motivatsiya nazariyalari, nomoddiy rag'batlantirish usullari va KPI tamoyillari
		Xodimlarni baholash usullari: KPI, 360° baholash, attestatsiya, xizmat tavsifnomalari

		Moslashtirish va ustozlik metodlari, yangi xodimlarni qo'llab-quvvatlash xususiyatlari
		Shaxslararo muloqot psixologiyasi va ishbilarmonlik etikasi asoslari, nizolarni boshqarish va stressni kamaytirish usullari
	F1.03.6 - Xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish	Mehnat harakatlari:
		Joriy etish va muntazam nazorat qilish tizimlari orqali xizmat sifatini baholash
		Turli kanallardan kelgan mehmon fikrlarini yig'ish va tahlil qilish, tizimli muammolarni aniqlash
		Xizmat darajasini korporativ va xalqaro standartlarga mosligini baholash
		Sifat baholash va shikoyatlar natijasida tuzatish choralari ishlab chiqish va amalga oshirish
		Murakkab va noodatiy mehmon e'tirozlarini hal etish
		VIP va muhim mijozlar bilan ishlash, xizmatni shaxsiylashtirish
		Inklyuziv xizmat ko'rsatish standartlariga rioya etilishini nazorat qilish
		Mijoz sodiqligini oshirish va QQvJX obro'sini boshqarish dasturlarini ishlab chiqish va joriy etish
		Ko'nikmalar:
		Check-list", "Maxfiy mehmon", CSI va NPS usullaridan foydalangan holda xizmat ko'rsatish sifatini audit qilish
		Mehmonlarning fikr-mulohazalarini tahlil qilish va xizmat ko'rsatishdagi tizimli muammolarni aniqlash
		Xizmatni tiklash va kompensatsiya bo'yicha asoslangan qarorlar qabul qilish
		Mehmonlar bilan murakkab va nizoli vaziyatlarni samarali hal etish.
		Turli mehmon segmentlari uchun mijozlar sadoqatini oshirish dasturlarini ishlab chiqish va joriy etish
		VIP-mehmonlar va asosiy mijozlar bilan ishlash, individual yondashuvni ta'minlash
		Xizmat sifati joylashtirish vositasi obro'siga ta'sirini baholash
		Xizmatni yaxshilash bo'yicha tadbirlarni boshqa bo'limlar bilan muvofiqlashtirish
		Inklyuziv xizmat ko'rsatish standartlariga rioya etilishini nazorat qilish
		Xizmat sifati va obro' ko'rsatkichlari bo'yicha hisobot tayyorlash
		Bilimlar:
		Xizmat ko'rsatish sifatini baholash ko'rsatkichlari
		Mijozlar fikr-mulohazalarini tahlil qilish usullari
	Obro'-e'tiborni boshqarish tamoyillari va texnologiyalari	
	Xizmatni tiklash yondashuvlari: xizmat kompensatsiyalari, empatiyali muloqot, shaxsiylashtirilgan yechimlar	
	Mijozlar sodiqligi dasturlarini yaratish va boshqarish tamoyillari	
	VIP-mijozlar bilan o'zaro aloqalar tartibi, maxfiylik tamoyillari	

		Xizmat sifatini ko'rsatish tijoriy ko'rsatkichlar
		Inklyuziv xizmat ko'rsatish standartlari
	F1.04.6 - Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari daromadlilikini boshqarish va tahliliy faoliyatni olib borish	Mehnat harakatlari:
		1. Asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini monitoring qilish va prognozlash
		2. Narx siyosati, savdo qoidalari va cheklovlarini ishlab chiqish va amalga oshirishda ishtirok etish
		3. Savdo kanallari samaradorligini tahlil qilish va optimallashtirish bo'yicha takliflar tayyorlash
		4. Guruhli bronlar va bloklarni boshqarish, ularning bajarilishini nazorat qilish
		5. Overbooking siyosatini qo'llash va mavjud xonalar fondini boshqarish
		6. Faoliyat ko'rsatkichlari bo'yicha boshqaruv va tahliliy hisobotlar tayyorlash
		7. PMS va boshqa tizimlardagi ma'lumotlarning aniqligi va dolzarbligini ta'minlash
		8. Savdo, marketing, buxgalteriya va operatsion bo'limlar bilan hamkorlik qilish
		9. Statistik ma'lumotlar va tendensiyalar tahliliga asoslanib yuklama va daromadlilikni oshirish bo'yicha choralar ko'rish
		10. O'tkazilgan tadbirlar samaradorligini baholash
		Ko'nikmalar:
		QQvJX faoliyatining asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini monitoring qilish hamda tahliliy va boshqaruv hisobotlarini tayyorlash
		Mavsumiylik, mehmon toifalari va boshqa omillarni hisobga olgan holda joylashtirish xizmatlariga bo'lgan talabning qisqa va uzoq muddatli prognozlarini shakllantirish
		Sotuv kanallari samaradorligini tahlil qilish va ularni optimallashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqish
		Sotuvlarni vaqtincha to'xtatish yoki yashash muddatini cheklash kabi shartlarni o'z ichiga olgan tarif siyosati va joylashtirish shartlarini ishlab chiqishda ishtirok etish
		PMS va boshqa raqamli tizimlarga kiritilayotgan ma'lumotlarning to'liqligi, aniqligi va o'z vaqtida kiritilishini ta'minlash
		Rejalashtirishni muvofiqlashtirish maqsadida buxgalteriya, marketing, savdo va RM bo'limlari bilan o'zaro hamkorlikni tashkil etish
		Ko'rsatkichlar va bozor tendensiyalarini tahlil qilish asosida xonalar fondi yuklamasi va daromadlilikini oshirishga qaratilgan boshqaruv qarorlarini qabul qilish
		Bilimlar:
	Mehmonxona xo'jaligi iqtisodiyoti asoslari va samaradorlik ko'rsatkichlarini hisoblash usullari	
	Daromadni boshqarish va moslashuvchan narx siyosati tamoyillari	

		Talabni prognozlash va xonalar fondi yuklamasini rejalashtirish usullari
		QQvJX faoliyati bo'yicha boshqaruv va tahliliy hisobotlarni tayyorlash tartibi
		Tarqatish kanallarining daromadga ta'siri va ishlash xususiyatlari
		PMS va boshqa raqamli tizimlarga ma'lumotlarni to'liq, aniq va o'z vaqtida kiritish talablari
		Buxgalteriya, marketing, savdo va RM bo'limlari bilan kelishilgan rejalashtirish asoslari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Xizmat ko'rsatish bo'limining kundalik faoliyatini mustaqil rejalashtirish, tashkil etish va tizimli nazorat qilish
		2. Xodimlar o'rtasida vazifalarni oqilona taqsimlash, xizmat sifatini doimiy monitoring qilish va nostandart vaziyatlarda mustaqil qarorlar qabul qilish
		3. Ichki kelishmovchiliklarni bartaraf etish, jamoada sog'lom iqlimni saqlash
		4. Mehmonlar maxfiyligini, xizmat sifati va ichki reglamentlarga rioya etilishini ta'minlash
Texnik va/yoki texnologik talab	Bo'lim ish faoliyatini mustaqil ravishda rejalashtirish, vazifalarni xodimlar o'rtasida oqilona taqsimlash va ularning bajarilishini nazorat qilish. Mehmonlarning ehtiyojlariga belgilangan xizmat ko'rsatish standartlari asosida tezkor va asosli javob berilishini ta'minlash, nostandart holatlarda mustaqil qarorlar qabul qilish. Ichki kelishmovchiliklarni bartaraf etish, jamoada sog'lom ish muhitini shakllantirish, xodimlar o'rtasidagi hamkorlikni rivojlantirish. PMS, POS, e-mehmonxona kabi axborot tizimlariga kiritilgan ma'lumotlarning aniqligi va yangiligi uchun shaxsiy javobgarlikni o'z zimmasiga olish. Maxfiylik, xizmat sifati va tashkilotning ichki qoidalari, me'yoriy hujjatlariga qat'iy rioya qilinishini ta'minlash	

V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

5.1. Kasbiy standartni ishlab chiqishda ishtirok etgan tashkilot (korxonalar) to'g'risida ma'lumot

№	Xodim to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	Familiyasi, ismi, otasining ismi
1	Turizm qo'mitasi Kengash raisi o'rinbosari	Niyazov Sardor Muxtorovich
2	Turizm qo'mitasi Kengash a'zosi	Matkarimov Jaxongir Shomuratovich
3	Turizm qo'mitasi Kengash kotibi	Mansurov Zokir Xusanovich
4	Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti Direktori	Golisheva Yelena Vyacheslavovna
5	Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Ivonina Natalya Viktorovna
6	Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Boyka Farida Chingisovna