



TURIZM SOHASIDA KASBIY MALAKALARNI  
RIVOJLANTIRISH BO‘YICHA TARMOQ KENGASHI

KASBIY STANDART

**MEHMONLARNI JOYLASHTIRISH  
VOSITASIDA QABUL QILISH  
VA JOYLASHTIRISH**



“Mehmonlarni joylashtirish vositasida qabul qilish va joylashtirish” kasbiy standarti 2025-yil 18-dekabrda Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo‘yicha Respublika kengashi majlisining 114-son bayoni bilan tasdiqlangan “Kasbiy standart shakli” hamda Milliy malaka tizimini rivojlantirish instituti direktorining 2025-yil 19-dekabrda 55-son buyrug‘i bilan tasdiqlangan “Kasbiy standartlarni ishlab chiqish va yangilash metodologiyasi”ga muvofiq, Turizm sohasida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo‘yicha tarmoq kengashi tomonidan ishlab chiqilgan.

## KASBIY STANDART

### Mehmonlarni joylashtirish vositasida qabul qilish va joylashtirish

---

Reyestr raqami:

UZ-KS-2026-T1.0-0048



#### 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;

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.

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;

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).

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'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi O'zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining 2025-yil 17-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiy faoliyat turlari tasniflagichi" (IFUT-2.1), O'zMSt 640:2025;

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi O'zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining 2025-yil 17-iyuldagi Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori (MMK 2025), O'zMSt 641:2025;

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

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

Mehmonxona majmualari, motellar, lagerlar, sayyohlik bazalari va individual turar joylarda ovqatlanish va yashash sharoitlariga gigiyenik talablar, SanPiN ResUz N0282-09.

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:	I seksiya Yashash va ovqatlanish xizmatlari 55 Yashash bo‘yicha xizmatlari 55.1 Mehmonxonalar va shunga o‘xshash yashash joylari 55.10 Mehmonxonalar va shunga o‘xshash yashash joylari 55.10.0 Mehmonxonalar va shunga o‘xshash yashash joylari 55.2 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta‘minlash 55.20 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta‘minlash 55.20.0 Dam olish kunlarida va boshqa qisqa yashash muddatlarida turar joy bilan ta‘minlash 55.3 Turistik oromgohlar, dam olish va ko‘ngilochar parklar va shaharchalar 55.30.0 Turistik oromgohlar, dam olish va ko‘ngilochar parklar va shaharchalar 55.30 Turistik oromgohlar, dam olish va ko‘ngilochar parklar va shaharchalar 55.9 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari 55.90 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari 55.90.0 Yashash uchun boshqa joylar xizmatlari
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni:	Mazkur kasbiy standart mehmonlarni joylashtirish vositalarida qabul qilish, ro‘yxatga olish, joylashtirish, axborot berish hamda yashash jarayonida hamrohlik qilish bilan bog‘liq faoliyatni tartibga soladi. Standart xizmat ko‘rsatish sifati, xavfsizlik, maxfiylik va mehmonlar qulayligini ta‘minlashga qaratilgan kasbiy talablarni belgilaydi. Kasbiy faoliyat mehmondo‘stlik asoslari, qabul qilish va joylashtirish xizmati tartiblari, xizmat madaniyati, raqamli tizimlardan foydalanish hamda turli toifadagi mehmonlar bilan ishlash ko‘nikmalariga tayangan holda

		amalga oshiriladi. Faoliyat ichki tartib-qoidalar, sanitariya me'yorlari, mehnat muhofazasi va xizmat etikasi talablariga muvofiq olib boriladi.	
5.	Qamrab olingan kasblar ro'yxati va malaka darajasi:	<b>Kasblar kodi va nomi:</b>	<b>TMR dagi Malaka darajasi:</b>
		42241002 Mehmonxona administratori	4
		42241004 Mehmonxona tungi auditori	4
		42210005 Bron qilish bo'yicha mutaxassis	4
		42241 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);</p> <p>raqamli savodxonlik;</p> <p>yuqori darajadagi xizmat madaniyati va mijozlarga professional munosabat;</p> <p>muloqotda ochiqlik, xushmuomalalik hamda turli toifadagi mehmonlar bilan samarali aloqa o'rnatish;</p> <p>stressga bardoshlilik va emotsional barqarorlikni saqlash;</p> <p>muammoli va ziddiyatli vaziyatlarda tezkor fikrlash hamda asosli qarorlar qabul qilish;</p> <p>intizomlilik, mas'uliyatlilik va ishonchlilik;</p> <p>jamoalar bilan samarali ishlash va xizmat jarayonlarini muvofiqlashtirishda tashabbuskorlik;</p> <p>tashqi ko'rinish va kasbiy etiketga qat'iy rioya qilish;</p> <p>o'z-o'zini rivojlantirishga intilish va yangiliklarga ochiqlik.</p>	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim + 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:	<b>TMR bo'yicha malaka darajasi:</b>	<b>Kasbning nomi:</b>
	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	

<b>Mehnat funksiyalarining tavsifi</b>		
<b>Kodi va nomi</b>	<b>Mehnat vazifalari</b>	
<p>A1.4- Mehmonlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va kuzatish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish</p>	<p>A1.01.4- Mehmonlarni kutib olish va ro'yxatga olish</p>	<b>O'qitish natijalari</b>
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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 atamalar
		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
		Nogironligi bo'lgan mijozlarga xizmat ko'rsatish ko'nikmasiga ega bo'lishi
		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
A1.02.4- Mehmonlarni yashash xonasiga joylashtirish		Birinchi tibbiy yordam ko'rsatish qoidalari
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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	<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		12. SChSh uchun qulay chiqishni ta'minlash: hujjatlarni mos shakllarda taqdim etish, yordam ko'rsatishni tashkil etish, transport chaqirish, kuzatuvchi shaxslar bilan hamkorlik
		13. Yashash yakunida shaxsiy ma'lumotlar maxfiyligini ta'minlash
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		Ko'rsatilgan barcha xizmatlar, chegirmalar va yashashning o'ziga xos jihatlarini inobatga olgan holda yakuniy hisob-fakturalarni shakllantirish
	POS-terminallar, onlayn to'lov tizimlari va korporativ hisob-kitob tizimlari bilan ishlash	
	Tashrif buyuruvchilar bilan xorijiy tillarda hisob-kitob ishlarini ishbilarmonlik etikasi qoidalariga rioya qilgan holda amalga oshirish	
	PMS va e-mehmonxona tizimlarida mehmonning ketishiga oid ma'lumotlarni yangilash hamda hisobni to'g'ri yuritish	

		Belgilangan tartib asosida mablag'lar, depozitlar va bonuslarni qaytarishni tashkil etish
		Mehmonlarning fikr-mulohazalarini qayta ishlash
		SChSh uchun moslashtirilgan formatda hujjatlarni yirik shrift, vizual belgilar, ovozli tushuntirishlar bilan taqdim etish
		Belboyga topshiriqlarni delegatsiya qilish, bagajni olib chiqish va chiqishda yordam ko'rsatishni muvofiqlashtirish
		Bronni yopishda shaxsiy ma'lumotlar maxfiyligini ta'minlash
		<b>Bilimlar:</b>
		Mehmonlarni chiqishini rasmiylashtirish tartibi
		Hisob-kitob va moliyaviy operatsiyalar tartibi
		PMS va e-mehmonxona tizimlari
		Elektron hujjat aylanishi va hisobot yuritish tartibi
		Fikr-mulohazalarni yig'ish va tahlil qilish usullari
		Unutilgan buyumlar bilan ishlash tartibi
		Ichki xizmatlar bilan hamkorlik tartibi
		Mehmonxona huquqiy asoslari
<b>Mas'uliyat va mustaqillik:</b>	1. Mehmonlarni kutib olish, ro'yxatga olish, joylashtirish va kuzatish jarayonlarini amaldagi tartib va xizmat standartlariga muvofiq mustaqil tarzda amalga oshirish	
	2. Noan'anaviy holatlar yuzaga kelganda muammolarni mustaqil hal qilish va mehmon manfaatlarini himoya qilish	
	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	
	4. Ichki mehnat intizomi, xizmat ko'rsatish madaniyati, mehmonlar bilan muloqotda etik me'yorlarga rioya etish uchun shaxsiy javobgarlikni his qilish	
	4. Mehmonxona bo'linmalari bilan uzviy hamkorlikni ta'minlashda mustaqil tashabbus ko'rsatish va xizmatlar sifati uzluksizligini kafolatlash	
	5. Maxfiy ma'lumotlar bilan ishlashda ehtiyotkorlik va ishonchlilikni namoyon etish	
	6. Favqulodda holatlar yuzaga kelganda o'z vaqtida mustaqil qarorlar qabul qilish va mehmonlarni xavfsiz holatga o'tkazishni ta'minlash	
<b>Texnik va/yoki texnologik talab:</b>	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 uskunalar; 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:	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:	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>mustaqil ishlashga tayyorlik va tungi smena davomida yuqori darajada mas'uliyatli yondashuv;</p> <p>stressli va favqulodda vaziyatlarda vazminlikni saqlagan holda tezkor hamda asosli qaror qabul qilish;</p> <p>emotsional barqarorlik, xushmuomalalik va murakkab sharoitlarda ijobiy munosabatni saqlab qolish;</p> <p>mehmonlarga nisbatan hurmatli, muloyim va professional munosabatni doimiy ta'minlash;</p> <p>kechikkan yoki norozilik bildirgan mehmonlar bilan ishlashda bardoshlilik va sabr-toqat;</p> <p>halollik, ishonchlilik va ichki intizomga qat'iy rioya qilish;</p> <p>hamkasblar va boshqa xizmatlar bilan samarali muloqot va muvofiqlashtirilgan hamkorlik;</p> <p>muammolarni oldindan ko'ra bilish, tashabbus ko'rsatish va yechimlar taklif qilish;</p> <p>tashqi ko'rinish hamda xizmat ko'rsatish etikasi qoidalariga rioya qilish;</p> <p>kasbiy rivojlanishga intilish, raqamli texnologiyalar va xizmat sohasidagi yangiliklarga ochiqlik.</p>	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta professional ta'lim;	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim + norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mehmonxona administratori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	<b>TMR bo'yicha malaka darajasi:</b>	<b>Kasbning nomi:</b>
	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	<b>O'qitish natijalari</b>
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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	<b>Mehnat harakatlari:</b>
		1. Mehmonlarni tungi vaqtda ro'yxatga olish va joylashtirishni amalga oshirish
		2. Tungi tartib qoidalariga 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

	<p>5. Alohida mehmonlarning chiqishini rasmiylashtirish, hisob-fakturasini shakllantirish, to'lovlarni amalga oshirish, depozitlarni qaytarish, PMS va e-mehmonxona tizimida bronni yopish</p> <p>6. Mehmonlar so'rovlarini bajarish uchun joylashtirish vositasining boshqa xizmatlari bilan hamkorlik qilish</p> <p>7. Hodisalarni qayd etish va tungi navbatchilik jurnaliga yozib borish</p> <p><b>Ko'nikmalar:</b></p> <p>Mehmonlarni soddalashtirilgan shaklda ro'yxatga olish va chiqishni rasmiylashtirishni amalga oshirish</p> <p>Mehmonlar bilan hisob-kitoblarni amalga oshirish, shu jumladan korporativ va aralash to'lov shakllaridan foydalanish</p> <p>Mehmonlarni boshqa xonalarga ko'chirish jarayonini tashkil etish</p> <p>VIP-mehmonlar va SChSh bo'lgan mehmonlarning maxsus ehtiyojlarini ta'minlash</p> <p>Mehmonlarning so'rovlariga muvofiq joylashtirish vositasining xizmatlari bilan hamkorlik qilish</p> <p><b>Bilimlar:</b></p> <p>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</p> <p>Kasbiy atamalar, lavozim majburiyatlari va mezonlari</p> <p>Sanitariya normalari, individual himoya vositalari, mehnat muhofazasi, yong'in xavfsizligi va favqulodda vaziyatlar bo'yicha foydalanish va saqlashning qonuniy talablari</p> <p>Bronlashtirish, ro'yxatdan o'tish, hisob-kitob, inventarizatsiya, mini-bar va xonalarni boshqarish modullaridan foydalanish qoidalari</p> <p>Resepsion xizmatda madaniyatlararo muloqot, etika, yozishmalar madaniyati va telefon muloqoti normativlari</p> <p>Tashrif buyuruvchilarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish, naqd va elektron hisob-kitob, unutib ketilgan buyumlarning qayta tiklanishi, xizmat sifati nazorati talablari</p> <p>Ijara jarayoni, VIP, guruhiy mijozlar bilan ishlash, overbooking siyosati, xizmatlararo hamkorlik, hujjatlar yuritish va nizo holatlarga choralar</p>
	<p><b>Mas'uliyat va mustaqillik:</b></p> <p>1. Tungi vaqtda mehmonlarni ro'yxatga olish, joylashtirish, kuzatish va chiqarish jarayonlarini mustaqil amalga oshirish, mehmonlar ehtiyojiga mos xizmat ko'rsatishni ta'minlash</p> <p>2. Favqulodda holatlar yuzaga kelganda mehmon manfaatlarini himoya qilgan holda mustaqil qarorlar qabul qilish</p>

		<p>3. PMS, e-mehmonxona va boshqa axborot tizimlaridagi ma'lumotlarning aniqligi va yangilanishi uchun shaxsiy javobgarlikni zimmasiga olish</p> <p>4. Xizmat sifati, mehnat intizomi va mehmonlar bilan muloqotdagi etik me'yorlarga rioya etish uchun mas'uliyatli bo'lish</p> <p>5. Ichki xizmatlar bilan hamkorlikni tashkil etish va xizmatlar uzluksizligini ta'minlash uchun tashabbus ko'rsatish</p> <p>6. Maxfiy ma'lumotlar shaxsiy va to'lov ma'lumotlari bilan ishlashda ishonchlilik va xavfsizlik tamoyillariga rioya etish</p> <p>7. Yong'in, evakuatsiya, texnik muammolar kabi holatlarda mehmonlar xavfsizligini ta'minlash uchun tezkor choralar ko'rish</p>
<p><b>Texnik va/yoki texnologik talab:</b></p>	<p>mehmonxonani boshqarish dasturi (PMS) va mehmonlarni ro'yxatga olishning avtomatlashtirilgan tizimlari, shu jumladan e-mehmonxona; bron qilish va xonalar fonini yuritish tizimlari;</p> <p>POS-terminallar va onlayn to'lov tizimlari;</p> <p>mijozlar bilan ishlash uchun CRM-platformalar;</p> <p>elektron kalitlar va kirish tizimlari; ofis uskunalari;</p> <p>ichki aloqa vositalari;</p> <p>elektron hujjat aylanishi tizimlari;</p> <p>nogironligi bo'lgan mehmonlar uchun moslashtirilgan texnologik yechimlar;</p> <p>xavfsizlik va kirishni nazorat qilish tizimlari;</p> <p>hisobot va tahlil tizimlari;</p> <p>raqamli va bosma ko'rinishdagi yo'naltiruvchi materiallar.</p>	

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>yuqori darajadagi xizmat madaniyati, mijozlar va hamkorlarga nisbatan hurmatli hamda professional munosabat;</p> <p>muloqotda ochiqlik, xushmuomalalik va o'z fikrini aniq hamda tushunarli ifoda eta olish;</p> <p>stressli va yuqori yuklama sharoitlarida emotsional barqarorlikni saqlash va vazmin qarorlar qabul qilish;</p> <p>analitik fikrlash, tafsilotlarga e'tibor berish va xatolarning oldini olishga yo'naltirilgan yondashuv;</p> <p>mustaqil qaror qabul qilish va nostandart vaziyatlarda tashabbus ko'rsatish;</p> <p>jamoda ishlashga tayyorlik hamda boshqa bo'limlar bilan samarali hamkorlik;</p> <p>intizomlilik, tartiblilik va ishga mas'uliyatli munosabat;</p> <p>raqamli texnologiyalarni o'zlashtirishga ochiqlik va doimiy kasbiy rivojlanishga intilish;</p> <p>kasbiy etiket, tashqi ko'rinish va xizmat standartlariga qat'iy rioya qilish.</p>	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim + norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:		
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:		
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	<b>TMR bo'yicha malaka darajasi:</b>	<b>Kasbning nomi:</b>
	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	<b>O'qitish natijalari</b>
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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	<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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
	<b>Mas'uliyat va mustaqillik:</b>	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
<b>Texnik va/yoki texnologik talab</b>		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>Mehmonlar bilan o'z vakolatlari doirasida muloqot qilish uchun yetarli darajada o'zbek, rus va ingliz tillarini bilish (ingliz tili B2 darajasida);  raqamli savodxonlik;  ish jarayonini rejalashtirish, nazorat qilish va xodimlarni samarali boshqarish;  mijoz va ichki bo'limlar bilan samarali va professional aloqalarni o'rnatish;  vaziyatni tezkor tahlil qilish va samarali yechim qabul qilish;  PMS, CRM, GDS tizimlarida mustaqil ishlash va ma'lumotlarni boshqarish;  ish jarayonini samarali tashkil etish va maqsadlarga erishish;  o'z qarorlari va ish natijalari uchun javobgarlikni his qilish;  ish jarayonida yangi g'oya va yechimlarni taklif qilish;  o'zgaruvchan sharoitlarga tez moslashish va qaror qabul qilish;  muammoli vaziyatlarda xotirjam va samarali ishlash;  hamkorlik qilish, yordam so'rash va o'zaro koordinatsiyani ta'minlash;  mijoz va xodimlar bilan do'stona va professional aloqa.</p>	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta maxsus professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	boshlang'ich professional ta'lim yoki o'rta professional ta'lim + 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:	<b>TMR bo'yicha malaka darajasi:</b>	<b>Kasbning nomi:</b>
	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 muvofiqlash- tirish	E1.01.5- Qabul qilish va joylash- tirish xizmatlari smenasi faoliyatini tashkil etish va nazorat qilish	<b>O'qitish natijalari</b>
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
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 qoidalarini		
Xizmat ko'rsatish standartlari		

	E1.02.5 - Mehmon tajribasini boshqarish va hamkorlik qilish	<b>Mehnat harakatlari:</b>
		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		Xizmatlararo hamkorlik qilish va muvofiqlashtirish tartibi
		Jihozlar, materiallar va boshqa resurslar bo'yicha ehtiyojlarni baholash usullari
		Xatarlarni boshqarish va mehmon shikoyatlari bilan ishlash tamoyillari
		Mehnat intizomini saqlash va nizolarni boshqarish usullari
		Xavfsizlik va sanitariya talablariga oid asosiy me'yorlar
		<b>Mas'uliyat va mustaqillik:</b>
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		
<b>Texnik va/yoki texnologik talab:</b>	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 etilmaydi
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>Strategik fikrlash va xizmat ko'rsatish jarayonlarini tizimli rivojlantirishga yo'naltirilgan liderlik yondashuvi;</p> <p>Yuqori yuklama va bosim ostida emotsional barqarorlikni saqlagan holda vazmin, asosli va mijozga yo'naltirilgan qarorlar qabul qilish;</p> <p>Jamoani ilhomlantira olish, xodimlar motivatsiyasi va kasbiy rivojlanishini qo'llab-quvvatlash qobiliyati;</p> <p>Murakkab va nostandart vaziyatlarda tashabbuskorlik, mas'uliyatni o'z zimmasiga olish va yechimga yo'naltirilgan fikrlash;</p> <p>Yuqori darajadagi xizmat madaniyati va mijoz ehtiyojlariga chuqur empatiya bilan yondashish;</p> <p>Muzokara olib borish, manfaatdor tomonlar bilan diplomatik muloqot yuritish va kelishuvlarga erisha olish;</p> <p>Ichki bo'limlar va tashqi hamkorlar bilan ochiq, samarali va ishonchli kommunikatsiya o'rnatish;</p> <p>Halollik, ishonchlilik va korporativ qadriyatlarga sodiqlik</p> <p>Xizmat sifati, maxfiylik va xavfsizlik madaniyatini shaxsiy namuna orqali jamoaga singdira olish;</p> <p>O'zgarishlarga ochiqlik, innovatsion yondashuv va xizmat jarayonlarini doimiy takomillashtirishga intilish;</p> <p>Analitik tafakkur va qarorlar oqibatini oldindan baholash qobiliyati;</p> <p>Kasbiy etiketga qat'iy rioya qilish hamda tashqi ko'rinish va xulq-atvor orqali tashkilot imijini namoyon etish.</p>
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	bakalavriat
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	o'rta maxsus professional ta'lim va amaliy tajriba
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	

Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	<b>TMR bo'yicha malaka darajasi:</b>	<b>Kasbning nomi:</b>
	4	Mehmonxona administratori
	4	Mehmonxona xo'jaligi mutaxassisi
	4	Portye
	4	Mehmonxona tungi auditori
	4	Bron qilish bo'yicha mutaxassis
	5	Katta administrator
<b>Mehnat funksiyalarining tavsifi</b>		
<b>Kodi va nomi</b>	<b>Mehnat vazifalari</b>	
F1.6 – Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini umumiy boshqarish	F1.01.6 – Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari faoliyatini rejalashtirish va rivojlantirish	<b>O'qitish natijalari</b>
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
		1. QQvJXning strategik maqsadlari va asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini (KPI) joylashtirish vositasining umumiy strategiyasi doirasida ishlab chiqish
		2. QQvJX tashkiliy tuzilmasini uzoq muddatli rivojlanish rejalari 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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		Joylashtirish vositasining umumiy strategiyasiga muvofiq QQvJX rivojlanishining strategik maqsadlari va rejalarni ishlab chiqish
		Xizmatning tashkiliy tuzilmasini shakllantirish va optimallashtirish, funksional zonalar va mas'uliyatni taqsimlash
Ichki reglamentlar, xizmat ko'rsatish standartlari va boshqa xizmatlar bilan o'zaro hamkorlik tartiblarini ishlab chiqish, joriy etish va ijrosini nazorat qilish		
QQvJXning barqaror faoliyatini ta'minlash uchun resurslarni rejalashtirish va taqsimlash		

		Raqamli yechimlarni joriy etish va integratsiya qilish
		Bozor tendensiyalarini inobatga olgan holda tarif va servis siyosatini shakllantirishda ishtirok etish
		QQvJX faoliyatining qonunchilik, sanitariya, tarmoq va korporativ talablarga muvofiqligini ta'minlash
		<b>Bilimlar:</b>
		Strategik menejment, byudjetlashtirish va loyiha boshqaruvi tamoyillari
		Asosiy samaradorlik ko'rsatkichlarini (KPI) ishlab chiqish va qo'llash usullari
		Tashkiliy tuzilma va shtat jadvalini optimallashtirish standartlari
		Byudjetlashtirish usullari: OPEX va CAPEX bo'yicha rejalashtirish va nazorat, xizmat byudjetini tuzish va ijro etish
		Daromadni boshqarish usullari, tarif siyosatini ishlab chiqish qoidalari
		Bozor va raqobat muhitini baholash usullari, marketing tahlili tamoyillari
		Sifatni boshqarish, biznes jarayonlarini ishlab chiqish va joriy etish asoslari
		Mehmonxona xo'jaligi iqtisodiyoti va loyihalar samaradorligini baholash asoslari
	Xodimlarni boshqarish, ichki muloqot va korporativ madaniyatni shakllantirishning axloqiy me'yorlari	
	<b>Mehnat harakatlari:</b>	
	1. Mehnat intizomi, tashqi ko'rinish bo'yicha korporativ standartlar, xizmat madaniyati, muloqot etikasi va ichki reglamentlarga rioya etilishini nazorat qilish	
	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	
	3. Xodimlarning bilim, ko'nikma va xizmat ko'rsatish darajasini baholash; malaka oshirish ehtiyojlarini aniqlash; o'qitish va ustozlikni tashkil etish	
	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	
F1.02.6 - Qabul qilish va joylashtirish xizmatlarixodi mlarini boshqarish va faoliyatini nazorat qilish		

		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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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
		Moslashtirish va ustozlik usullari, yangi xodimlarni qo'llab-quvvatlash xususiyatlari
		Shaxslararo muloqot psixologiyasi va ishbilarmonlik etikasi asoslari, nizolarni boshqarish va stressni kamaytirish usullari
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
	F1.03.6 - Xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish	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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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
		<b>Bilimlar:</b>
		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
		<b>Mehnat harakatlari:</b>
	F1.04.6 - Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari daromadliligini boshqarish va tahliliy faoliyatni olib borish	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
		<b>Ko'nikmalar:</b>
		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 daromadlilikni oshirishga qaratilgan boshqaruv qarorlarini qabul qilish
		<b>Bilimlar:</b>
		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

	<b>Mas'uliyat va mustaqillik:</b>	<p>1. Xizmat ko'rsatish bo'limining kundalik faoliyatini mustaqil rejalashtirish, tashkil etish va tizimli nazorat qilish</p> <p>2. Xodimlar o'rtasida vazifalarni oqilona taqsimlash, xizmat sifatini doimiy monitoring qilish va nostandart vaziyatlarda mustaqil qarorlar qabul qilish</p> <p>3. Ichki kelishmovchiliklarni bartaraf etish, jamoada sog'lom iqlimni saqlash</p> <p>4. Mehmonlar maxfiyligini, xizmat sifati va ichki reglamentlarga rioya etilishini ta'minlash</p>
<b>Texnik va/yoki texnologik talab</b>		<p>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</p>

## V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

### 5.1. Kasbiy standartning rekvizitlari

1.	Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining tasdiqlash hujjatlari:	Turizm sohasida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining 13 mart 2026 yildagi 2-sonli bayoni
2.	Milliy malaka tizimini rivojlantirish institutining xulosasi:	KS-0097
3.	Kasbiy standart talqini va ishlab chiqilgan sanasi:	1.0 – talqin, 05.03.2026yil.
4.	Taxminiy qayta ko'rib chiqish sanasi:	03.03.2031yil.

### 5.2. Kasbiy standartni ishlab chiqishga mas'ul tashkilot

#### Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti

**Direktor**

**Golisheva Ye. V.**

(rahbarning lavozimi, imzosi va F.I.O.)

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

№	Ishlab chiquvchilar to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	Familiyasi, ismi, otasining ismi
1	Turizm qo'mitasi rais o'rinbosari, Kengash raisi o'rinbosari	Bobokalonov S. R.
2	Turizm qo'mitasi Turizm sohasida ta'limni rivojlantirish bo'limi boshlig'i	Matkarimov J. Sh.
3	Turizm qo'mitasi Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha bosh mutaxassisi	Mansurov Z. X.
4	Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Ivonina N. V.
5	Turizmni rivojlantirish ilmiy tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Boyka F. Ch.
6	"Turistik xizmatlarni sertifikatlash markazi" DM direktori o'rinbosari	Sultanov A.N.
7	Farovon Khiva mehmonxonasi direktori	Mirzayeva L. Sh.
8	"Hotel Pro" MChJ direktori	Odilov D. T.
9	"Autsorsing Navoiy" MChJga qarashli "Turon Plaza" mehmonxonasi direktori	Xakimov I. M.
10	"TASHKENT PALACE NEW" MChJ direktori	Kaziyeva N. R.
11	"Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti birinchi prorektori	Nasimov D. A.
12	Toshkent turizm va mehmonxonalar menejmenti texnikumi direktori	Bakirova N. B.
13	Buxoro turizm va madaniy meros texnikumi direktor o'rinbosari	Djalolov F. V.



**TURIZM SOHASIDA KASBIY MALAKALARNI RIVOJLANTIRISH  
BO'YICHA TARMOQ KENGASHI**

**KASBIY STANDART**

**MEHMONLARNI JOYLASHTIRISH VOSITASIDA  
QABUL QILISH VA JOYLASHTIRISH**