

**Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi**  
**Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kolleci**

**“Mehmanxana və turist komplekslərində servis  
xidmətinin təşkili”**

fənninin

**PROQRAMI**

040714– “Turist, mehmanxana təsərrüfatının təşkili və idarə edilməsi”

Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi Bakı  
İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin Metodiki  
şurasının 15 sentyabr 2017-ci il tarixli iclasının  
qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

(Protokol № 1)

**Bakı 2017**

**Tərtib etdi:**

Bakı İdarəetmə və Texnologiya  
Kollecinin ixtisas müəllimi

Cəbiyev Cavid Şəfiyulla

**Redaktor:**

Bakı İdarəetmə və Texnologiya  
Kollecinin “Zərgərlik, geyimlərin  
modelləşdirilməsi və konstruksiya  
edilməsi” FBK-nın sədri

Bağirova Nazirə Əhməd

**Rəy verənlər:**

Azərbaycan Turizm və Menecment  
Universitetinin və Bakı İdarəetmə və  
Texnologiya Kollecinin fənn ixtisas  
müəllimi:

1. Əhmədli Fərid Xanoğlu

Azərbaycan Turizm və Menecment  
Universitetinin və Bakı Dövlət  
Universitetinin fənn ixtisas müəllimi,  
Azərbaycan Turizm Assosiasiyası  
(AZTA) sədrinin müşaviri:

2. Ağakərimov Müzəffər Mehdi

## İZAHAT VƏRƏQİ

“Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənninin əsas məqsədi tələbələrə müasir dövrdə sürətlə inkişaf edən turizm sənayesinin əsas tərkib hissələrindən olan mehmanxana biznesinin normalarının, prinsiplərinin, servis xidmətinin, turist-mehmanxana təsərrüfatının təşkilinin öyrədilməsindən ibarətdir.

Fənnin tədrisi nəticəsində əldə olunan kompetensiyalar bunlardır:

Fənni mənimsəyən hər bir tələbə:

- Fənnin mənimsənilməsi nəticəsində turizmdə get-gedə daha çox önəmi artan mehmanxana biznesinin anlayışlarını anlayacaq və bu sahəyə daha dərinlən yiyələnəcəkdir;
- Müxtəlif ölkələrdə mehmanxana sənayesinin inkişaf tendensiyaları və dünya regionları üzrə müqayisəli təhliletmə bacarığına malik olacaqdır;
- Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkilinə dair praktiki məlumatlar və bacarıqlar əldə edəcəkdir;
- Mehmanxana biznesinin keyfiyyət standartlarını və bir sıra fərqli xüsusiyyətlərini müəyyən etmək bacarıqlarını əldə edəcəkdir.

“Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tərtib olunmuş 75 saatlıq bu proqram kollecdə “Turist, mehmanxana təsərrüfatının təşkili və idarə edilməsi” ixtisasında təhsil alan tələbələr üçün nəzərdə tutulmuşdur. Proqrama həm nəzəri (45 saat), həm də məşğələ (30 saat) saatları daxildir.

Proqramın yazılmasında əsas məqsəd tələbələrə otelçilik haqqında məlumat vermək, onlara otelçilikdə inzibati-təsərrüfat işlərinin, turist-mehmanxana təsərrüfatının və mehmanxana və turizm komplekslərində servis xidmətinin təşkili vərdişlərini öyrətməkdir.

## MÖVZULAR ÜZRƏ SAATLARIN PAYLANMASI

Sıra	Mövzuların adları	Mühazirə	Seminar
1.	Xidmət anlayışı və onun iqtisadi təbiəti	2	
2.	Turizm xidmət formaları	2	2
3.	Mehmanxana nömrələrinin təsnifatı	2	
4.	Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili	2	2
5.	Xidmətlərin bazarda yeridilməsi	2	
6.	Nömrə fondunun yığışdırılması və təmizlənməsi	2	2
7.	Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması və təmizlənməsinin təşkili	2	
8.	Otelçilikdə Yemək və İçkilər şöbəsi üzrə qidalanma xidmətlərinin təşkili	2	2
9.	Mehmanxananın restoran və barları	2	
10.	Mehmanxana nəzdində olan restoran mətbəxi	2	2
11.	Menyu planlaşdırılması	2	2
12.	Restoranda istifadə olunan qab-qacaqlar və digər ləvazimatlar	2	2
13.	Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmət göstərilməsi. Qonaqpərvərlik qaydaları.	2	2
14.	Kütləvi tədbirlərdə (qəbullarda, ziyafətlərdə) xidmətlərin göstərilməsinə hazırlıq	2	2
15.	Personalın təlim və tədrisi	2	2
16.	Oteldə göstərilən xidmət keyfiyyətinin standartları	2	
17.	Mehmanxana işçisinin etikası. Diplomantik etiket.	2	2
18.	Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları	2	
19.	Telefon danışığlarının aparılması üçün əsas qaydalar	2	2
20.	Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər	2	
21.	Mehmanxanada yanğından təhlükəsizlik tədbirləri	2	2

22.	Azərbaycanda Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı əsas problemlər	2	2
23.	Azərbaycanda Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı problemlərin həlli yolları	1	2
<b>Cəmi: 75 saat</b>			

## **MÖVZULAR VƏ ONLARIN İZAHİ**

### ***Mövzu 1. Xidmət anlayışı və onun iqtisadi təbiəti – 2 saat***

Xidmətin müxtəlif tərifləri. Xidmət bazarı. Xidmət bazarının spesifik xüsusiyyətləri. Xidmətlərin təsnifatı. Xidmətlərin növləri. Xidmətlərin xarakteristikası. Məhsul və xidmətlərin istehsal və istehlakının əlaqələri. Xidmət standartı.

### ***Mövzu 2. Turizm xidmət formaları – 4 saat***

Kompleks turizm xidməti. Ayrı-ayrı turizm xidmətləri. Turizm məqsədli əmtəələr. Turizm xidmətləri. İnklyuziv (hər şey daxil) turlar. Pəکیc (paket şəklində olan) turlar.

### ***Mövzu 3. Mehmanxana nömrələrinin təsnifatı – 2 saat***

Biznes-klass nömrələr. Ekonom-klass nömrələr. Apartamentlər. Lüks nömrələr. Nömrələrin təsnifatının Avropa standartları. Single, Double, Twin, Triple, Quad, Junior Suite, Suite, Deluxe, Business, Family studio, President Rooms. Standard Rooms, Superior Rooms.

### ***Mövzu 4. Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili – 4 saat***

Ön Ofis (Front Office). Qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin iş prosesi. Reception. Qonaqların qeydiyyatı və yerləşdirmə qaydaları. Qeydiyyat anketi (Registration Card). Hesab Faktura (Invoice Letter). Ödəniş qəbzi. Xarici vətəndaşların və turist qrupunun oteldə qeydiyyatının bəzi xüsusiyyətləri. Oteldə gecələyən qonaqlarla aparılan hesablaşmanın növləri. Mehmanxanada yaşamağa görə hesablaşma qaydaları.

### ***Mövzu 5. Xidmətlərin bazarda yeridilməsi – 2 saat***

Xidmətlərin bazara yeridilməsi prosesi. Müştərilərlə aparılacaq işlərin təhlili. Əhatə və ətraf mühitin satışa təsir edən amilləri. Ən səmərəli üsullar. Məqsədli bazara istiqamətlənmə. Xidmət marketinqi.

### ***Mövzu 6. Nömrə fondunun yığışdırılması və təmizlənməsi – 4 saat***

Sanitar-gigiyenik qaydalara riayət. Ekspres təmizlik. Nömrələrin əsaslı yığışdırılması və təmizlənməsi. Nömrələrin gündəlik yığışdırılması və təmizliyinin ardıcıl aparılması. Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi. Xadimənin işə hazırlaşması.

**Mövzu 7. Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması və təmizlənməsinin təşkili – 2 saat**

Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi qaydaları. Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi üzrə ardıcılıq. Hər iki aydan bir aparılan təmizlik işləri.

**Mövzu 8. Otelçilikdə Yemək və İçkilər şöbəsi üzrə qidalanma xidmətlərinin təşkili – 4 saat**

Otelçilikdə Yemək və İçkilər şöbəsinin təşkilati strukturu və fəaliyyəti. Yemək və İçkilər şöbəsinin meneceri (Food and Beverage Manager). Yemək və İçkilər şöbəsinin işinin planlaşdırılması.

**Mövzu 9. Mehmanxananın restoran və barları – 2 saat**

Mehmanxananın restoran menecerinin vəzifələri. Sifarişin götürülməsi qaydaları. Metrdotel. Restoranda göstərilən xidmətin qaydaları. Çaypulu. Nömrələrə xidmət (Room service). Mehmanxanada olan barlar. Mini-bar. Barmen.

**Mövzu 10. Mehmanxana nəzdində olan restoran mətbəxi – 4 saat**

Baş aşpaz. Baş aşpazın müavini. Commis Chef. Saucher. Qarde Manager Rottisseur. Patissier. Entremetier. Sommelier. Chef Steward. Steward. Mise En Place anlayışı.

**Mövzu 11. Menyü planlaşdırılması – 4 saat**

Menyü tərtibi. Menyünün hər fəsil üçün yenilənməsi. Menyü tərtibinin ardıcılığı. Menyuda alkoqolsuz və alkoqollu içkilərin tərtibi. A La Carte Menu. Table D'hote Menu. Du Jour Menu. Turist menyusu. Kaliforniya menyusu. Dövri menyü. Dessert.

**Mövzu 12. Restoranda istifadə olunan qab-qacaqlar və digər ləvazimatlar – 4 saat**

Çini qablar. Şüşə və büllur qab-qacaq. Metal qab-qacaqlar. İnventara daxil olan əşyalar. Yemək ləvazimatları. Restoranda istifadə olunan süfrələr, ağlar və salfetlər.

**Mövzu 13. Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmət göstərilməsi. Qonaqpərvərlik qaydaları – 4 saat**

Beynəlxalq protokol təcrübəsində qəbullar. “Şampan qədəhi”. “Şərab qədəhi”. Lunch. “Kokteyl”. “A lya furşet” qəbulu. Şam yeməyi. “Nahar-Bufet” qəbulu. Çay mərasimi. “Jur fiks” qəbulu. Diplomantik qəbulun növləri: Ədəbiyyat, Musiqi, Rəqs axşamları. RSVP anlayışı.

**Mövzu 14. Kütləvi tədbirlərdə (qəbullarda, ziyafətlərdə) xidmətlərin göstərilməsinə hazırlıq – 4 saat**

Zallar. Masalar. Balıq, yemək, desert, meyvə ləvazimatları. Süfrələr. Masa düzülüşü. Masanın əsas və əlavə qab-qacaq düzümü. Banket qəbullar.

**Mövzu 15. Personalın təlim və tədrisi – 4 saat**

Qonaqlarla işləyən hər bir əməkdaşın keçməli olduğu təlimlər. Personalın təlim proqramının ardıcılığı. Personalın etiketi. Pozitiv və neqativ həvəsləndirmə (tərif və töhmət).

**Mövzu 16. Oteldə göstərilən xidmət keyfiyyətinin standartları – 2 saat**

Personal üçün qoyulan xidmət keyfiyyəti standartı üzrə tələblər. Oteldə qonaqlara xidmət edən personalın xarici görünüşü. Qonaqlara xidmət edən personalın rəftarı. Beynəlxalq xidmət standartları.

**Mövzu 17. Mehmanxana işçisinin etikası. Diplomantik etiket – 4 saat**

Etiket qaydaları. Diplomantik etiket qaydaları. Özünü düzgün aparma qabiliyyəti. Düzgün davranış qaydaları. Nitq söyləmək qaydaları.

**Mövzu 18. Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları – 2 saat**

Personalın duruş qaydaları və hərəkət qaydaları. Nəzakət qaydaları. Lazımı qədər danışmaq və dinləmək. Ünsiyyət mədəniyyəti. Qonağı yola salma. Qonaqpərvərliyin müəyyən standartları.

**Mövzu 19. Telefon danışmalarının aparılması üçün əsas qaydalar – 4 saat**

Zəngə cavab vermək və sağollaşmaq qaydaları. Müraciət formaları. Danışmaq etiketi. Dialekt, vulqar və bayağı ifadələrdən çəkinmək. Xoşagəlməz adamlarla dialoq aparma qaydaları.

**Mövzu 20. Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər – 2 saat**

Bədən, saç, ağız-diş, üz, əl və qoltuq altı təmizliyinin yerinə yetirilməsi. Uniforma təmizliyi. Ayaqqabı təmizliyi. Zinət əşyalarından istifadə üzrə məhdudiyyətlər.

Makiyajdan istifadə üzrə məhdudiyyətlər.

### ***Mövzu 21. Mehmanxanada yanğından təhlükəsizlik tədbirləri – 4 saat***

Yanğından mühafizə profilaktikasının keçirilməsi. Mehmanxananın inşası zamanı profilaktik tədbirlər. Yanğın söndürülməsi vasitələri və sistemi. Yanğından mühafizə üçün daxili su kəməri. Yanğın çıxışı və pilləkəni. Oteldə yaşayan qonaqların evakuasiyası (təxliyəsi).

### ***Mövzu 22. Azərbaycanca Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı əsas problemlər – 4 saat***

Azərbaycanda Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı əsas problemlərin sıralanması. Xidmət sahəsi üzrə kadr çatışmazlığı. Xidmətin səviyyəsinin aşağı, qiymətinin isə həddindən artıq yüksək olması. Xidmət səviyyəsini və çeşidini artırmaq. Sağlam rəqabət formalaşdırmaq.

### ***Mövzu 23. Azərbaycanca Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı problemlərin həlli yolları - 3 saat***

Azərbaycanda Otelçilik sahəsində xidmətlə bağlı yaranan əsas problemlər, onların sıralanması və bu problemlərin həlli yolları.

## **ƏDƏBİYYAT**

1. Otel, Müzəffər Ağakərimov, Bakı – 2008;
2. Mehmanxanada ön büro, Müzəffər Ağakərimov, Bakı – 2013;
3. Xidmət sahələrinin marketinqi, Mirağa Əhmədov, Bakı – 2015;
4. Otel işletmeciliği, Nazmi Kozak, Ankara – 2016.

**Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin  
ixtisas fənn müəllimi Cəbiyev Cavid  
Şəfiyulla oğlunun orta ixtisas  
müəssisələrində təhsil alan tələbələr üçün  
“Mehmanxana və turist komplekslərində  
servis xidmətinin təşkili” fənnindən  
hazırladığı proqrama**

**Rəy**

“Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tərtib olunmuş proqram 75 saati əhatə edir. Bura həm nəzəri, həm də seminar saatları daxildir. Proqramda ayrı-ayrı mövzularda Turizmdə xidmət formaları, turistlərin qəbulu və xidmətlərinin təşkili, mehmanxanalarda restoran və barların xidməti, restoran mətbəxi, menyunun planlaşdırılması, mehmanxana personalının təlimi və tədrisi, onların qonaqlarla davranış və ünsiyyət qaydaları, həmçinin mehmanxana personalının xarici görünüşü və s. kimi məsələlər açıqlanır. Müəllim Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tərtib etdiyi proqramın tədrisini mümkün hesab edirəm.

**Azərbaycan Turizm və Menecment  
Universitetinin və Bakı İdarəetmə  
və Texnologiya Kollecinin  
fənn ixtisas müəllimi:**

**Əhmədli Fərid Xanoğlu oğlu**

**Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin  
ixtisas fənn müəllimi Cəbiyev Cavid  
Şəfiyulla oğlunun orta ixtisas  
müəssisələrində təhsil alan tələbələr üçün  
“Mehmanxana və turist komplekslərində  
servis xidmətinin təşkili” fənnindən  
hazırladığı proqrama**

**Rəy**

Müasir dövrdə bütün dünyada Turizm və Otelçilik sahəsi yeni bir inkişaf tendensiyası ilə daim yüksəlməkdə davam edir. İnsanların səyahətə, istirahətə, əyləncəyə ehtiyacı durmadan artır və bu ehtiyacların yüksək səviyyədə təmin olunması məsələsi daha da yüksək səviyyədə önəm kəsb etməyə başlayır. Bu səbəbdən Turizm və Otelçilik sahəsində keyfiyyət məsələlərinə diqqət və tələbat artıb. Buna görə də Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinə tədris olunan “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni indiki dövrün tələbatına cavab verir. “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tərtib olunmuş bu proqram 75 saatlıq dərslər üçün nəzərdə tutulub. Proqram mehmanxanalarda inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkilini, turistlərin qəbulunu, müxtəlif xidmətlərin təşkilini, qidalanma xidməti və kütləvi tədbirlərin, xüsusilə də ziyafətlərin təşkili xidmətlərini, mehmanxana personalının xidməti işlərini, otelçilik sahəsinin ayrı-ayrı komponentlərinin əsas parametrlərinin seçilməsində olan meyarları ətraflı şəkildə izah edir. Bu proqram Turist, mehmanxana təsərrüfatının iş prinsipini tələbələrin dərinlən mənimsəməsinə kömək edəcəkdir.

“Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənnindən hazırlanan proqramın tədrisini mümkün hesab edirəm.

**Azərbaycan Turizm və Menecment  
Universitetinin və Bakı Dövlət  
Universitetinin fənn ixtisas müəllimi,  
Azərbaycan Turizm Assosiasiyasının  
sədrinin müşaviri:**

**Ağakərimov Müzəffər Mehdi**

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ**

**BAKİ İDARƏETMƏ VƏ TEXNOLOGİYA KOLLECİ**

**Kollecın Kompyuter, kompyuter şəbəkələri və proqramlaşdırma” fənn birləşmə  
komissiyasının**

**“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018-ci il tarixli \_\_\_\_ saylı**

**PROTOKOLUNDAN ÇIXARIŞ**

**İştirak etdilər:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_ .....

**Eşidildi:** Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tədris proqramının müzakirəsi və təsdiqi

**Qərar:**

“Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun tərtib etdiyi proqram tədris üçün məqsədəuyğun hesab edilərək bəyənilsin. Proqram təsdiq olunmaq üçün Kollecın pedaqoji şurasının müzakirəsinə verilsin.

“ \_\_\_\_\_ ”

fənn birləşmə komissiyasının sədri:

\_\_\_\_\_

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ**

**BAKI İDARƏETMƏ VƏ TEXNOLOGİYA KOLLECİ**

Pedaqoji şuranın “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018\_-ci il tarixli \_\_\_\_\_ sayılı

**PROTOKOLUNDAN ÇIXARIŞ**

**Gündəlik məsələ:**

“ \_\_\_\_\_ ” fənn birləşmə komissiyasının üzvü Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə tədris proqramının müzakirəsi və təsdiqi.

**Qərar:**

Kollecın müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxana və turist komplekslərində servis xidmətinin təşkili” fənni üzrə proqrama qrif almaq üçün rəy verilməsini Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyindən xahiş edirik.

Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin

Direktoru:

\_\_\_\_\_

Pedaqoji Şuranın Katibi:

Varis Allahverdiyev