

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

**“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili”**

fənninin

**PROQRAMI**

477544– “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 müəllimi

 sg rli G ll  Fərman

**Rəy verənlər:**

Bakı İdarəetmə və Texnologiya  
Kollecinin ixtisas müəllimi

1. Əhmədli Fərid Xanoğlan

Azərbaycan Turizm və Menecment  
Universitetinin və Bakı Dövlət  
Universitetinin ixtisas fənn müəllimi,  
Azərbaycan Turizm Assosiasiyası  
sədrinin müşaviri

2.Ağakərimov Müzəffər Mehdi

## İZAHAT VƏRƏQİ

“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənninin əsas məqsədi tələbələrə müasir dövrdə sürətlə inkişaf edən turizm sənayesinin əsas tərkib hissələrindən olan mehmanxana biznesinin normalarının, prinsiplərinin, incəliklərinin və inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkilinin öyrədilməsindən ibarətdir.

Fənnin tədrisi nəticəsində əldə olunan kompetensiyalar:

Fənni mənimsəyən hər bir tələbə:

- Fənnin mənimsənilməsi nəticəsində tələbə turizmdə get-gedə daha çox önəmi artan mehmanxana biznesinin anlayışlarını anlayacaq və bu sahəyə daha dərinlən yiyələnəcək;
- Müxtəlif ölkələrdə mehmanxana sənayesinin inkişaf tendensiyaları və dünya regionları üzrə müqayisəli təhlil etmə bacarığına malik olacaq;
- Mehmanxana sənayesinin inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkilinə dair praktiki məlumatlar və bacarıqlar əldə edəcək;
- Mehmanxana biznesinin keyfiyyət standartlarını və bir sıra fərqli xüsusiyyətlərini müəyyən etmək bacarıqlarını əldə edəcək.

“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə tərtib olunmuş 60 saatlıq bu proqram kollecdə “Turist, mehmanxana təsərrüfatının təşkili və idarə edilməsi” ixtisasında təhsil alan tələbələr üçün nəzərdə tutulmuşdur. Proqrama həm nəzəri (30 saat), həm də məşğələ (30 saat) saatları daxildir.

Proqramın yazılmasında əsas məqsəd tələbələrə otelçilik haqqında məlumat vermək, onlara inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili vərdişlərini öyrətməkdir.

## MÖVZULAR ÜZRƏ SAATLARIN PAYLANMASI

| <b>№</b>             | <b>Mövzuların adları</b>   | <b>Mühazirə</b> | <b>Seminar</b> |
|----------------------|--|-----------------|----------------|
| 1                    | Turizm haqqında ümumi anlayışlar. Turizm və mehmanxana təsərrüfatının tarixi             | 2               | 2              |
| 2                    | Otel və turizm müəssisələrinin təsnifatı   | 2               | 2              |
| 3                    | Otellərin texniki binaları   | 2               | 2              |
| 4                    | Mehmanxanalara tələblər  | 2               | 2              |
| 5                    | Otel personalı üçün daxili qaydalar  | 2               | 2              |
| 6                    | Otellərin əsas xidmətləri. Otellərdə göstərilən əlavə xidmətlər                          | 2               | 2              |
| 7                    | Qəbul və yerləşdirmə xidmətinin strukturu  | 2               | 2              |
| 8                    | Qəbul və yerləşdirmə prosesinin texnologiyası  | 2               | 2              |
| 9                    | Müasir otellərdə inzibati-təsərrüfat xidməti Otel binalarının sanitar-texniki quruluşu   | 2               | 2              |
| 10                   | Otellərdə təhlükəsizliyin təmini   | 2               | 2              |
| 11                   | Otel servisində qidalanma müəssisələri. Restoran servisinin növləri                      | 2               | 2              |
| 12                   | İctimai iaşə müəssisələrində xidmət mədəniyyəti  | 2               | 2              |
| 13                   | Dünya mehmanxana şəbəkələri  | 2               | 2              |
| 14                   | Otel biznesində reklam   | 2               | 2              |
| 15                   | Azərbaycan Respublikasında otel xidmətlərinin hüquqi əsasları. Otelçilikdə sənədləşmələr | 2               | 2              |
| <b>Cəmi: 60 saat</b> |  |                 |                |

## **MÖVZULAR VƏ ONLARIN İZAHİ**

### ***Mövzu 1. Turizm haqqında ümumi anlayışlar. Turizm və mehmanxana təsərrüfatının tarixi – 4 saat.***

Turizm haqqında ümumi məlumat. Turizmin müasir iqtisadiyyatda rolu. Turizmin əlaqəli olduğu sahələr. Turizmi şərtləndirən amillər. Turizmin növlərinin təsnifatı.

Turizm və mehmanxana təsərrüfatının tarixinin xülasəsi. Məqsədinə görə turizmin növləri. Turizm infrastrukturunu. Tarixi inkişafın müxtəlif mərhələlərində turizm və mehmanxana təsərrüfatı. Mehmanxana müəssisələrinin yaranma tarixi. Müxtəlif mehmanxana şəbəkələrinin yaranması.

### ***Mövzu 2. Otel və turizm müəssisələrinin təsnifatı – 4 saat.***

Mehmanxanaların müxtəlif meyarlara görə təsnifatı. Fərdi yerləşdirmə vasitələri. Kollektiv yerləşdirmə vasitələri. Komfort səviyyə haqqında qısa xülasə. Mehmanxanaların tutumu. Mehmanxanaların funksional təyinatı. İşgüzar təyinatlı mehmanxanalar. İstirahət təyinatlı mehmanxanalar.

### ***Mövzu 3. Otellərin texniki binaları – 4 saat.***

Mehmanxananın inşasında nəzərə alınan əsas amillər. Mehmanxanaların layihələndirilməsi. Mehmanxanada apartamentlər. Motellər. Kempinqlər. Kurort mehmanxanaları.

### ***Mövzu 4. Mehmanxanalara tələblər – 4 saat.***

Xidmət keyfiyyəti. Nömrələrin təsnifatının Avropa standartları. xidmət keyfiyyətinə qərar vermək üçün diqqət yetirilməli olan meyarlar. Onların iş prinsipi. Qonaqlar arasında məlumat mübadiləsi. Sadıq müştərilər.

### ***Mövzu 5. Otel personalı üçün daxili qaydalar – 4 saat.***

Mehmanxananın xidmət personalına olan tələbləri. Davranış tərzini. Tibbi tələblər. Uniforma. Mehmanxana komplekslərinin qidalanma müəssisələrinin personalına tətbiq olunan ümumi tələblər. Aşbazlar. Ofisiantlar. Metrdotellər. Barmenlər.

**Mövzu 6. Otellərin əsas xidmətləri. Otellərdə göstərilən əlavə xidmətlər – 4 saat.**

Yerləşdirmə. Qidalanma (iaşə xidmətləri). Nəqliyyat xidməti (transfer, mini-avtobus, taksi). Əyləncə, ekskursiya xidmətləri.

Şvesar. Yükdaşıyan - xidmətçi. Konsyerj xidmətləri. Qarderobçu. Liftçi. Taksi sifarişi. Poçt.

**Mövzu 7. Qəbul və yerləşdirmə xidmətinin strukturu – 4saat.**

Qəbul və yerləşdirmə xidməti şöbəsi. Qəbul və xidmət şöbəsinin baş inzibatçısı. Səhər növbəsində çalışan inzibatçının əsas vəzifələri. Axşam növbəsində çalışan inzibatçının əsas vəzifələri. Gecə auditorunun vəzifələri.

**Mövzu 8. Qəbul və yerləşdirmə prosesinin texnologiyası – 4 saat.**

Qəbul və yerləşmə xidməti (reception xidməti). Nömrə fondunun istismarı xidməti. Bronlaşdırma sistemi. Kommersiya xidmətinin əsas vəzifələri. İnzibati xidmətin vəzifələri.

**Mövzu 9. Müasir otellərdə inzibati-təsərrüfat xidməti. Otel binalarının sanitariy texniki quruluşu – 4 saat.**

İnzibati-təsərrüfat xidməti menecerinin vəzifələri. Housekeeping təlimatları və qaydaları. Təmizlik formaları. Camaşırxanalar. Kimyəvi təmizləmə xidmətləri.

Mehmanxanaların müxtəlif mühəndis avadanlığı. Mehmanxana müəssisələrinin əsaslı və cari təmiri. Mehmanxananın isitmə, soyutma, işıqlandırma, havalandırma və qazanxana sistemi. Multimedia avadanlıqları. Professional səs avadanlıqları.

**Mövzu 10. Otellərdə təhlükəsizliyin təmini – 4 saat.**

Mehmanxananın təhlükəsizlik bölməsi (Security). Mehmanxanada baş verən xoşagəlməz hadisələr. Təhlükəsizlik şöbəsinin məşğul olduğu problemlər. Təhlükəsizliyin təmini vasitələri.

**Mövzu 11. Otel servisində qidalanma müəssisələri . Restoran servisinin növləri – 4 saat.**

Restoran. Bar. Spirtli içkilər. Masanın servirovka qaydaları. Səhər yeməklərinin növləri və xidmət metodları. Bufet xidməti. İsveç stolu. Servis növləri.

Bed&Breakfast. Half Board. Full Board. Continental səhər yeməyi. Çeşidi geniş olan səhər yeməyi. İngilissayağı səhər yeməyi. Amerikansayağı səhər yeməyi. Gec verilən səhər yeməyi. Fransız servisi. İngilis servisi. Amerika servisi. Alman servisi. Rus servisi.

**Mövzu 12. İctimai iaşə müəssisələrində xidmət mədəniyyəti – 4 saat.**

Qonağın sağ tərəfindən ofisiantın göstərdiyi xidmətlər. Qonağın sol tərəfindən ofisiantın göstərdiyi xidmətlər. Soyuq qəlyanaltılar. İsti yeməklər. Spirtli və spirtsiz içkilərin təqdim edilməsi. Spirtli içkilərin dad xassələri.

**Mövzu 13. Dünya mehmanxana şəbəkələri – 4 saat.**

Mehmanxanaların təsnifat sistemləri. Mehmanxanaların təsnifatlaşdırılması meyarları. Nömrə fondunun tutumu. Ulduzlar sistemi. The Ritz-Carlton. Ramada. Hyatt. Starwood. Hilton. Fairmont. Marriot. SwissOtel. Accor. Best Western International.

**Mövzu 14. Otel biznesində reklam – 4 saat.**

Reklam haqqında ümumi anlayışlar. İnformasiya və reklamın növ və formaları. İşgüzar reklam. Direct-mail. Bukletlər. Kataloqlar. Billboard. Brandmauer. Elektron tablolar. Ticarət xidmət nişanları.

**Mövzu 15. Azərbaycan Respublikasında otel xidmətlərinin hüquqi əsasları. Otelçilikdə sənədləşmələr – 4 saat.**

Müqavilə münasibətləri. Yerləşdirmə haqqında müqavilə. Müqavilənin icrası. Ödəniş. Müqavilənin pozulması. Nömrələrin tutulması və azad edilməsi. Qonağın məsuliyyəti. Qonağa məxsus əmlakın saxlanması.

Xüsusi təyinatlı sənədləşmələr. Registration Card. Reservation Letter. Confirmation Letter. Invoice Letter. Guest Folio. Invitation Letter. Transportation Letter.

## **ƏDƏBİYYAT**

1. Otel, Müzəffər Ağakərimov, Bakı – 2008;
2. Mehmanxanada ön büro, Müzəffər Ağakərimov, Bakı – 2013;
3. Otel menecmenti, Müzəffər Ağakərimov, Bakı – 2016;
4. Turizm və Mehmanxana Təsərrüfatı, Ə. A. Əyyubov, Bakı – 2015;
5. Otel işletmeciliği, Nazmi Kozak, Ankara – 2016;
6. İnternet resursu: <http://www.google.com>.



Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin ixtisas fənn müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu orta ixtisas müəssisələrində təhsil alan tələbələr üçün “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənnindən hazırladığı proqrama

### **Rəy**

“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə tərtib olunmuş proqram 60 saati əhatə edir. Bura həm nəzəri, həm də praktiki saatlar daxildir. Proqramda ayrı-ayrı mövzularda Mehmanxana biznesi, Mehmanxana biznesinə dair praktiki məlumatlar, Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili və s. kimi məsələlər açıqlanır.

Müəllim Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə tərtib etdiyi proqramın tədrisini mümkün hesab edirəm.

**Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin  
fənn ixtisas müəlimi:**

**Əhmədli Fərid Xanoğlu**

Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin ixtisas fənn müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun orta ixtisas müəssisələrində təhsil alan tələbələr üçün “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənnindən hazırladığı proqrama

### **Rəy**

Son illər Turizm və Otelçilik ən perspektivli hesab edilən sahələrdən biridir. Turizm və Otelçilik sahəsi yüksək əmək tutumlu sahədir və bu sahədə işçi potensialı ən önəmli məsələlərdən biridir. Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili də birbaşa yüksək ixtisaslı kadrlar sayəsində reallaşır. Bu səbəbdən də mütəxəssislərin yetişdirilməsi tələb olunur. Turizm və Otelçilik sahəsi üzrə ixtisaslaşan subbakalavr dərəcəli tələbələr üçün “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənninin bir fənn kimi tədris edilməsi bu sahəyə marağın artmasına və gələcək tədqiqatların genişlənməsinə səbəb olacaqdır. Bu istiqamətdə dərsliklərin, dərs vəsaitlərinin və eləcə də fənn proqramlarının hazırlanmasına böyük ehtiyac var. Bu ehtiyacı nəzərə alaraq Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənn proqramını hazırlamışdır. Bu proqram məzmunca dolğun, əhatəli və sistemli şəkildə tərtib edilmişdir. Fənnin mənimsənilməsinin təmin edilməsi üçün proqram müasir tədris prinsiplərinə əsasən qurulmuşdur. Əsas anlayışlar, Azərbaycan dilində sadə və terminologiyaya uyğun verilmişdir.

Beləliklə, hesab edirəm ki, Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” adlı fənn proqramı qusursuz tərtib olunmuşdur və çapa təqdim oluna bilər.

**Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti**

**Professor, Elmlər namizədi**

**Səmədov Firuz Gülməmməd**

**Bakı İdarəetmə və Texnologiya Kollecinin ixtisas fənn müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun orta ixtisas müəssisələrində təhsil alan tələbələr üçün “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənnindən hazırladığı proqrama**

### **Rəy**

“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə hazırlanmış proqramın turizm ixtisasında təhsil alan tələbələrin müasir dünyada sürətlə inkişaf edən turizm sənayesində mehmanxana biznesinin prinsip və normalarının, həmçinin inzibati – təsərrüfat işlərinin təşkilinin öyrənilməsində mühüm rolunu olacaqdır. Proqramın mövzularında mehmanxana biznesi anlayışları, o cümlədən inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkilində praktiki məlumatlar haqqında ətraflı məlumat verilir.

Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlunun hazırladığı proqrama qrif verilməsini məqsədəuyğun hesab edirəm.

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

**Ağakərimov Müzəffər Mehdi**

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ**

**BAKİ İDARƏETMƏ VƏ TEXNOLOGİYA KOLLECİ**

Kollecın Kompyuter, kompyuter şəbəkələri və proqramlaşdırma” fənn birləşmə komissiyasının

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2017-ci il tarixli \_\_\_\_ sayılı

**PROTOKOLUNDAN ÇIXARIŞ**

**İştirak etdilər:**

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

**Eşidildi:** Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə tədris proqramının müzakirəsi və təsdiqi

**Qərar:**

“Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin 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**

**BAKİ İDARƏETMƏ VƏ TEXNOLOGİYA KOLLECİ**

Pedaqoji şuranın “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2017\_-ci il tarixli \_\_\_\_\_ saylı

**PROTOKOLUNDAN ÇIXARIŞ**

**Gündəlik məsələ:**

“ \_\_\_\_\_ ” fənn birləşmə komissiyasının üzvü Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin təşkili” fənni üzrə tədris proqramının müzakirəsi və təsdiqi.

**Qərar:**

Kollecin müəllimi Cəbiyev Cavid Şəfiyulla oğlu tərəfindən yazılmış “Mehmanxanada inzibati-təsərrüfat işlərinin 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