



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI ELM VƏ TƏHSİL NAZİRLİYİ
“NAXÇIVAN” UNİVERSİTETİ
FƏNN SİLLABUSU

Təsdiq edirəm: _____ H.Ə.Məmmədov

Tarix: __ 8 __ sentiyabr 2022

Fənnin təsviri	Fənn (adı, krediti)	Otel menecmenti (6 kredit)
	Fakültə	İqtisadiyyat
	İxtisas	Turizm və Otelçilik
	Səviyyə (bakalavriat, magistratura)	Bakalavr
	Kurs	IV kurs
	Semestr	Payız, 2022-2023-cü tədris ili
	Təlimçi	Ülviyyə Əliyeva Adil qızı
	e-mail	ulviyye9393@gmail.com
	Telefon	055 242 16 72
	Dərs günləri və saatları	I gün 1-ci saat Mühazirə+Seminar III gün 2-ci saat seminar IV gün 2-ci saat mühazirə V gün 3-cü saat seminar (alt həfdə)
Tədris dili	Azərbaycan	
Baza/ Seçmə	Baza	
Tələb olunan dərsliklər və dərs materialları	<ol style="list-style-type: none">1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008;2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013;3. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 19994. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 20165. Doç.Dr.Abdullah Karaman “Otel İşletmeciliği” /”Eğitim Yayınevi” şubat-20166. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012;7. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları”	
İstifadə ediləcək web səhifələr	<ol style="list-style-type: none">1. https://www.preslib.az/2. http://azerbaijans.com3. 1703.pdf (bbu.edu.az)4. http://lib.bbu.edu.az/5. https://www.pdfdrive.com/hotel-management-e4240579.html	
Fənnin xülasəsi	Fənnin tədrisi zamanı mehmanxanalrın inkişaf tarixi, mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili, Otel təsnifat sistemi və otel müəssisələrinin tipləri, oteldə bazarlama şöbəsi, otelin təsərrüfat şöbəsi, yeyəcək və içəcək şöbəsi, təhlükəsizlik şöbəsi, turistin qarşılınması və yolasalınması haqqında məlumatlar tələbələrə aşılanır. Fənnin digər turizm sahələri ilə əlaqəsi izah edilərək tədris edilir.	
Fənnin məqsədləri	Fənnin tədrisində əsas məqsəd: Otelin idarə olunması, qonaqlama sektorunun inkişafı, quruluşu və təşkilatçılığı, otel menecmentində otel idarəçilərinin vəzifə və cavabdehlikləri, otel idarəetmə quruluşu, maketinqlə, nəqliyyat və digər sektorlarla əlaqəsi haqqında məlumatlar, müxtəlif otel və otel bazlı müəssisələrin iş prinsiplərini tələbələrə çatdırmaqdır.	
Öyrənmə nəticələri	Kursun sonunda tələbələr bilməlidir: <ol style="list-style-type: none">1. Mehmanxananın yaranma tarixi və inkişaf mərhələsi;2. Otel təsnifat sistemi və otel müəssisələrinin tipləri;3. Mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili;4. Yeməklər və içkilər (food and beverage) şöbəsi;5. Satış bazarlama şöbəsi;6. Təsərrüfat şöbəsi (Housekeeping departament); Mehmanxananın təhlükəsizlik bölməsi (Security);	
Tədris metodları	Mühazirə	Fənnə aid ümumi xarakterli məlumatlar verilir
	Qrup müzakirəsi	Tələbələrə fərdi mövzuda prezentasiyalar verilir və müzakirə

		aparılır
	Təcrübi məşğələ	Yeni mövzu əyani vəsaitlərin (PPT və video fayllar) nümayişi ilə izah edilməlidir
	Simulyasiya	Tələbələrə dərsə aid fərdi işlər verilməli və simulyasiya proqramlarından istifadə edilərək nəticələr qeyd edilməlidir
	Layihə	Fənnə aid müxtəlif mövzular üzrə layihələrin verilməsi
	Digər	
Qiymətləndirmə	Mövzunun mənimsənilməsi	Faiz nisbəti (%) və ya bal
	Balların maksimum miqdarı	100 bal
	1. Semestr ərzində toplanmış maksimum bal	50 bal (50%)
	- Dərsə davamiyyətə görə maksimum bal	10 bal (10%)
	- Tələbələrin sərbəst işinə görə maksimum bal	10 bal (10%)
	- Seminar və laboratoriya dərslərinin nəticələrinə görə maksimum bal	30 bal (30%)
	Qeyd: seminar dərslərində tələbənin jurnalda ən azı 3 (üç qiyməti olduğu halda, ona tədrisin bu növü üzrə ballar hesablanır. Əks təqdirdə tələbəyə bal hesablanmır.	
2. İmtahan nəticələrinə görə maksimum bal	50 bal (50%)	
3. Fənnin mənimsənilməsi qaydası: semestr ərzində imtahan nəticəsinə görə toplanan balların cəmi 50-dən yuxarı olan tələbələr fənni mənimsəmiş hesab edilir. - 51 baldan aşağı – “qeyri kafi” – F - 51 – 60 - “qənaətbəxş” – E - 61 – 70 – “kafi” – D - 71 – 80 – “yaxşı” – C - 81 – 90 – “çox yaxşı” – B - 91 – 100 – “əla”		
Cəmi:		100 bal (100%)
Qiymətləndirmə metodları	<p>Tapşırıqlar: Sərbəst iş mövzuları verilir və semestr sonu yoxlanılıb qiymətləndirilir.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rezervasiya edilmə üsulları 2. Ön büro şöbəsində baş inzibatçının görməli olduğu işlər 3. Rezervaiyanın növlərini 4. Ön büroya daxil olan digər (konsyerj, liftçi və digər) işçilərin vəzifələri 5. Qonağının otelə giriş qeydiyyatını (check in) icra edir 6. Ön büronun oteldə rolunu və ön büroya daxil olan işçilərin vəzifəsini bilir 7. Qonaqların gedişini təşkil edə bilir və oteldən çıxışın qeydiyyatını (check out-u) bacarır 8. Ön büronun Satış və Marketing (Sales and Marketing) departamenti ilə iş birliyini əlaqələndirir 9. Ön büronun Qida və İçkilər (Food and Beverage) departamenti ilə iş birliyi yaradır 10. Ön büronun Təsərrüfat (Housekeeping) departamenti ilə iş birliyini təşkil edir 11. Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi prosesi 12. Mehmanxanada təsərrüfat işçisinin iş prosesi üçün lazım olan vəsait 13. Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi qaydaları 14. Oteldə diplomatik qəbulların xüsusiyyətləri 15. Oteldə etika qaydaları 16. Xidmətin fəaliyyətinin əsas qaydalarını və işin təşkil edilməsi 17. Oteldə Əməyin mühafizəsini və təhlükəsizlik texnikası 18. Oteldə Diplomatik qəbulların xüsusiyyətləri və onların təşkili 19. Tam və qismən xidmət göstərilən masaarxası banketin xüsusiyyətləri 20. Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələblər 21. Oteldə xidmətin satışının təşkilində informasiya vasitələri 22. Azərbaycanda mehmanxana təsərrüfatının mövcud vəziyyətinin təhlili 	

	<p>23. Mehmanxana sənayesinin inkişaf xüsusiyyətləri 24. Mehmanxana fəaliyyətinin tənzimlənməsində beynəlxalq təcrübə 25. Otelçiliyin inkişafına təsir edən amillər 26. Azərbaycanın turizmində otelçilik fəaliyyətinin inkişaf perspektivləri 27. . Azərbaycanca turizmin regional xüsusiyyətləri və onun otelçiliyə təsiri 28. Otelçilik turizminin inkişafının müasir problemləri 29. Otelçiliyin tarixi və inkişafı 30. Azərbaycanda mehmanxananın tarixi və inkişaf mərhələs</p> <p>Təqdimat: Slaydlarla hazırlanan mövzular təqdimat şəklində sunulur və qiymətləndirilir Kollokvium: Semestr ərzində 3 dəfə (yazılı, şifahi və ya test) keçirilir və qiymətləndirilir. Diaqnostik və formativ qiymətləndirmə üsullarından da istifadə edirəm</p>		
Qaydalar	<p>Davamiyyət: Fənn üzrə ayrılmış bütün saatların 25%-dən çoxunda iştirak etməyən tələbə imtahana buraxılmır.</p> <p>Buraxılmış imtahan və ya tapşırıqlar: Tələbə planlaşdırılan təqdimatda və ya imtahanda iştirak edə bilməyəcəyi təqdirdə əvvəlcədən məlumat verməlidir. Tam sinif iştirakı və təyin olunmuş ev tapşırığını yerinə yetirilməsi gərəklidir. Tədqiqat işlərində, hazırlanmış layihələrdə istifadə olunan mənbələrə istinad verilməlidir. Bununla birlikdə, tələbə tərəfindən təhlil edilmədən, yalnız istinad və sitatlardan ibarət olan hər hansı bir tədqiqat işi qəbul edilə bilməz. Testlər zamanı köçürmə, təyin edilmiş qaydalara tabe olunmadığı təqdirdə tələbə imtahan nəticəsinin ləğv olunması ehtimalı daxil olmaqla cəzalandırılacaqdır. Təqdimatların / layihə sənədlərinin mövzuları fənni tədris edən müəllim tərəfindən əvvəlcədən müəyyən ediləcəkdir. Müəllim ilə əvvəlcədən razılaşdırıldığı təqdirdə digər tələbələrə əməkdaşlığa icazə verilə bilər.</p>		
Tematik plan			
Həftə	Tarix	Mövzular	Dərslik / Tapşırıq / Ədəbiyyat
1	15.09.2022	<p>Mövzu №1. Mehmanxanalrın inkişaf tarixi Qısa icmal: Mehmanxana müəssisələrinin yaranmasının ilkin mərhələsi. Qədim dövr (qədim zamanlardan b.e. 476-cı ilinə qədər) mehmanxana strukturu. Orta əsrlər (V-XV) mehmanxanalar formalaşır. Yeni dövr (XVI-XX əsrin əvvəlləri) ptellərin təsnifatı. Müasir dövr (XX əsrin II yarısından) otel xidməti.</p>	<p>1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.7-25 2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013; s.8-19 3. Mühazirə materialları Tapşırıq: Mehmanxanalrın inkişaf tarixini öyrənmək. Dövlərə bölüb araşdırmaq.</p>
2	16.09.2022	<p>Mövzu №2. Otelin təşkilatı və idarəetmə strukturları Qısa icmal: İdarəetmə strukturları və onların vəzifələri. Baş menecer və icraçı komitə. Otelin əsas şöbələri və bölmələri. Baş inzibatçının bölməsi (Front Office). Təhlükəsizlik bölməsi. İnzibati-təsərrüfat bölməsi. Turistlərin qəbul və xidmətinin təşkili. Bronlaşdırma haqqında (Rezervation). İdarəetmə avtomatlaşdırma sistemi (İT (MİS))</p>	<p>1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999 s.12-31 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 s.21-36 3. Mühazirə materialları Tapşırıq: Otelin idarəetmə strukturlarını öyrənmək, araşdırmaq.</p>

3	19.09.2022	<p>Mövzu № 3. Otel təsnifat sistemi və otel müəssisələrinin tipləri</p> <p>Qısa icmal: Otellərin təsnifat sistemi. Otel və kollektiv yerləşdirmə vasitələri. Otellərin təsnifatlaşdırılması meyarları. Komfort (rahatlıq) səviyyəsi. Nömrə fondunun tutumu (yerlərin sayı). Otellərin funksional təyinatı (məqsədli bazar). Otelin yerləşdiyi yer. Otelin işləmə müddəti. Qonaqların yeməklə təminatı. Qonaqların qalma müddəti. Qiymətlərin səviyyəsi. Müxtəlif əlamətlərə görə təsnifat sistemi. Ulduz sayının təyin olunması məsələləri.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 s.167-189 2. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları”s.56-87 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq: Otel təsnifat sistemi və otel müəssisələrinin tiplərini araşdırıb, öyrənmək.</p>
4	23.09.2022 29.09.2022	<p>Mövzu № 4. Mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili.</p> <p>Qısa icmal: Mehmanxanada nömrə və yerin bronlaşdırılması qaydaları. İkiqat bronlaşdırma, zəmanətli bronlaşdırma, qrup bronlaşdırılması, kredit kartı ilə zəmanətli bronlaşdırma və nömrənin zəmanətsiz bronu. Qəbul və yerləşdirmə bölməsi. Qonaqlara xidmət göstərən bölmə. Qəbulda çek in, çek out əməliyyatı. Resepsionistin vəzifəsi. Bellboyun vəzifəsi. Qəbul şöbəsində Shift dəyişikliyi. Təhvil- təslim prosesinin həyata keçirilməsi. Qəbul zamanı reqistrasiya kartının doldurulması. Resepsionistlə işləyən müxtəlif kartların əhəmiyyəti, rolu və istifadə qaydaları. Qəbul şöbəsinin digər şöbələrlə əlaqəsi. Qəbul şöbəsindən çıxan sənədlər. Qəbul şöbəsində xitab şəkilləri. Şöbə işçilərinin etik davranışları. Oteldə yaşayan qonaqlarla aparılan hesablaşmanın növləri. Şöbədə hesabatların tutulması və qəbzlərin, çeklərin müştəriyə təqdim olunması. Turların qarşılınması və yola salınması qaydaları. Mehmanxanada elektron kilid sisteminin istifadə olunması.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ağakərimov.M.M.“Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.168-179 2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013; s.267-285 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmətində, nömrə və yerin bronlaşdırılması qaydaları, İkiqat bronlaşdırma, zəmanətli bronlaşdırma, qrup bronlaşdırılmasını öyrənmək.</p>
5	30.09.2022 03.10.2022	<p>Mövzu № 5. Təsərrüfat şöbəsi (Housekeeping departament)</p> <p>Qısa icmal: Təsərrüfat şöbəsinin əsas funksiyası. Oteldə riayət olunan sanitariya-gigiyenik qaydalar. Mərtəbə xadimlərinin diqqət edəcəyi xüsusi təhlükəsizlik qaydaları. Mehmanxananın bütün sahələrinin təmizlənməsi üçün müfəssəl təlimatlar. Bronlu nömrələrin yığışdırılması və təmizlənməsi işi. Ekspres təmizlik. Nömrənin əsaslı yığışdırılması və təmizlənməsi. Nömrələrin gündəlik yığışdırılması və təmizliyinin ardıcıl aparılması. Nömrələrin sanitariya qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi. Xadimənin işə hazırlanması. Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması və</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999 s.178-189 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 s.36-57 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Təsərrüfat şöbəsinin əsas funksiyasını, Oteldə riayət olunan sanitariya-gigiyenik qaydaları araşdırıb, öyrənmək.</p>

		təmizlənməsinin təşkili (Public Area)	
6	06.10.2022	<p>Mövzu № 6. Mehmanxananın təhlükəsizlik bölməsi (Security)</p> <p>Qısa icmalı: Təhlükəsizlik bölməsinin qabaqlayıcı tədbirləri. Təhlükəsizlik bölməsinin otelin təhlükəsizlik planını işləyib hazırlaması və digər şöbə və bölmələri ilə bu planı müzakirə etməsi. Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyası. Təhlükəsizlik işçilərinin əsas nəzarət etdiyi obyektlər.</p> <p>Mehmanxanada yanğından təhlükəsizlik tədbirləri. Mehmanxana əməkdaşları üçün yanğından mühafizə tədbirlərinin keçirilməsi. Yanğından mühafizə profilaktikasının keçirilməsi. Mehmanxananın inşası zamanı nəzərdə tutulan profilaktik tədbirlər. Yanğının söndürülməsi vasitələri və sistemi. Yanğından mühafizə üçün daxili su kəməri. Şübhəli müştərilərə davranış tərzini və etik qaydalar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 s.145-156 2. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları” 23-61 3. Mühazirə materialları <p>Təpşiriq. Təhlükəsizlik bölməsinin planının işlənilib hazırlanması, onun funksiyasını, nəzarət sistemini öyrənmək.</p>
7	07.10.2022 13.10.2022	<p>Mövzu №7. Yeməklər və içkilər (food and beverage) şöbəsi</p> <p>Qısa icmalı: Restoran işinin inkişaf tarixi. Qəhvəxana və çayxanalar. Yeməklər və içkilər şöbəsinin işçilərinin bilik və bacarıqları, vəzifələri. Mehmanxananın restoran və barları. Restoran menecerinin fəaliyyəti haqqında. Metrdotel kimdir və iş fəaliyyəti. Ofisiant haqqında məlumat. Restoranda göstərilən xidmətin qaydaları. Ofisiantdan tələb olunan kriteriyalar. Müştəriyə təqdim olunan qidalanma şərtləri:</p> <p>Full board, half board və BB. Səhər yeməyinin növləri. Kontinental səhər yeməyi. Geniş çeşidli səhər yeməyi. İngilissayağı səhər yeməyi. Amerikansayağı səhər yeməyi. Şampan şərabi ilə səhər yeməyi. Gecikmiş səhər yeməyi. Nömrələrə xidmət(Room Service). Mini bar haqqında. Mehmanxanada olan barlar. Lobbi bar, restoran barı, köməkçi bar, banket barı, hovuz yanında barlar, idman barları. Menyunun hazırlanması və qiymətləndirilməsi qaydaları. Menü çeşidləri. Restoranda istifadə olunan qab-qacaq və digər ləvazimatlar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999 s.231-247 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 s.164-178 3. Mehazirə materilları <p>Təpşiriq. Otelin restoran bölməsində servisin təşkili, nömrələrə servisin edilməsi kimi qaydaları öyrənmək.</p>

8	14.10.2022	<p>Mövzu № 8. Satış bazarlama şöbəsi</p> <p>Qısa icmalı: Mehmanxana biznesi və marketing. Satış şöbəsinin funksiyası. Bazarlama şöbəsinin funksiyası. Satış və bazarlamanın oxşar və fərqli cəhətləri. Mehmanxana ilə bağlı reklamların, logoların, eləcə də buklet və broşürlərin hazırlanması. Mehmanxanada müxtəlif xidmətlərin müştəriyəsatılması üçün kompaniyaların hazırlanması. Kompaniyaların qiymətləndirilməsi. Satış prosesinin sürətləndirilməsi. Bazarlamayı satışdan fərqləndirən əsas cəhətlər.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.156-187 2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013; s.125-148 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Satış şöbəsinin funksiyasını, Satış və bazarlamanın oxşar və fərqli cəhətlərini araşdırıb, öyrənmək.</p>
9	17.10.2022	<p>Mövzu № 9. Texniki xidmətlərin vəzifəsi</p> <p>Qısa icmalı: Oteldə texniki xidmətin funksiyası. Bu şöbəyə aid olan işçilər və vəzifələri. Texniki şöbənin əlaqəli olduğu şöbələr. Şöbənin həftəlik və aylıq iş planı. Mövsümi işlər. Texniki şöbənin otel üçün əhəmiyyəti. Qonaqlara lazım olan texniki avadanlıq.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999 s.45-89 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 s.26-47 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq: Oteldə texniki xidmətləri, funksiyalarını, işçilərin vəzifələri araşdırıb öyrənmək.</p>
10	20.10.2022	<p>Mövzu № 10. Kadrlar şöbəsi. (Human Resources)</p> <p>Qısa icmalı: Kadrlar şöbəsinin əsas vəzifələri. Personelin seçilməsi və işə qəbulu. CV-lərin hazırlanması. Mehmanxanada işə qəbul olunan namizədin təqdim edəcəyi sənədlər. Anketdə cavablandırılan əsas suallar. Müsahibə yolu ilə işə götürülən işçilərin diqqət yetirəcəyi məqamlar. Mehmanxana personalı üçün vacib olan parametrlər. Müsahibə yolu ilə namizədin diqqət yetiriləcəyi xüsusiyyətləri haqqında. Müsahibə vərəqəsi və doldurulma qaydası. Oteldə ştat cədvəlinin hazırlanması, təsdiq olunması. əlavə və ixtisarların aparılması. Personelin təlim və tədrisi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.69-74 Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013;s.36-57 2. Mühazirə materialları. <p>Tapşırıq. Kadrlar şöbəsində personalın seçilmə qaydaları, işə götürülmə prinsiplərini öyrənmək</p>
11	21.10.2022	<p>Mövzu № 11. Oteldə sağlamlıq və idman xidmətləri</p> <p>Qısa icmalı: Otelin sağlamlıq xidmətinin sərhəddi. Sağlamlıq xidmətləri üçün nəzərdə tutulan alternativ zallar. Sağlamlıq xidmətlərində nəzərdə tutulan qiymətləndirmə. Hovuz, masaj, sauna və s. xidmətlərin kampaniyalarla satışı. Sanitar və gigiyenik qaydalara riayət qaydaları. Sağlamlıq şöbəsinin təsərrüfat şöbəsi ilə əlaqəsi. Sağlamlıq şöbəsinin yeyəcək və içəcək şöbəsi ilə əlaqəsi. Hovuzun təmizliyi, doldurulması və boşaldılması. Masaj otaqlarının tərtibi. Müxtəlif kampaniyaların qadın və kişilər üçün ayrılıqda hazırlanması.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 78-99 2. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları” 147-156 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Otellərdə göstərilən sağlamlıq, fitnes, üzgüçülük və s xidmətləri araşdırmaq.</p>

12	27.10.2022 28.10.2022	<p>Mövzu № 12. Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmət göstərilməsi</p> <p>Qısa icmalı: Qonaqpərvərlik qaydaları. Diplomantik qəbulun növləri. Diplomantik qəbullarda istifadə olunan menyu. Kütləvi tədbirlərdə servis xidmətlərinin göstərilməsinə hazırlıq. Tədbirlərin keçirildiyi yer. Masaların və stulların düzüm növü. Tədbirlərin cədvəli və qonaqların masa arxasında yerləşdirilmə planı. Qonaqlara lazım olan texniki avadanlıq. Menyu:</p> <p>Bir adam üçün və ümumi banket üçün göstərilən xidmətin qiyməti və ödəniş şərtləri. Qəlyanaltıların və isti yeməklərin verilmə vaxtı. Masa arxasında göstərilən xidmətlərin digər detalları. Bədii tərtibat, güllər və şamlar. Menyu kartları, vizit kartları, masa nömrələri. Musiqi müşayiəti. Ofisiantların tam xidmət göstərdiyi masarxası banket. Ofisiantların qismən xidmət göstərdiyi masaarxası banket. Banket-Kokteyl. Banket-çay. Səyyar tədbirlər</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999. s.123-145 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 s.45-98 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmət göstərilməsinin qaydalarını öyrənmək.</p>
13	31.10.2022	<p>Mövzu № 13. Otelin idarə olunmasında komputer sisteminin rolu</p> <p>Qısa icmalı: Komputer sistemi vasitəsilə bronlaşdırmanın qısa tarixi. Bronlaşdırma sisteminin variantları. Komputer sistemində olan modullar. Menecerin modulu. İnzibati xidmətin modulu. Qida bölmələrinin modulu. Nömrələrin yığışdırılması və təmizliyinə baxan şöbənin modulu. Fidelio sistemi. Lodging Touch Sistemi. Nimeta Sistemi. Naqilsiz daxil olma sistemi. İnteraktiv Televiziya Sistemi (İTS).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.24-56 2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013; s.56-89 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Otelin idarə olunmasında komputer sistemini öyrənmək</p>
14	03.11.2022	<p>Mövzu № 14. Mehmanxana işçisinin etikası</p> <p>Qısa icmalı: Diplomantik etiket. Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları. Telefon danışmalarının aparılması üçün əsas qaydalar. Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər. Verbal və qeyri verbal ünsiyyət vasitələri. Bədən dili. Aqressiv müştərilərə yanaşma tərzı. İş prosesində titullara hörmət. Kollektivdə etik qaydaları gözləmək və nəzarət qaydaları. Müştərilərə xitab şəkılləri.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 85-99 5. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları” 77-84 6. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq: Mehmanxana işçisinin etikasını, nəzakət qaydaları öyrənmək.</p>

15	04.11.2022	<p>Mövzu № 15. Mehmanxana sahibləri və turizm agentlikləri arasında bağlanan müqavilə haqqında.</p> <p>Qısa icmalı: Mehmanxana sahibləri və turizm agentlikləri arasında bağlanan kontraktlar haqqında Beynəlxalq Mehmanxana Konvensiyası. Konvensiyanı imzalayan tərəflər. Tərəflərin öhdəlikləri. Konvensiyanın məqsədi. Konvensiyanın beynəlxalq xarakteri. Konvensiyanın Yardımçı və əlavə rolu. Konvensiyanın əlavə rolu. Milli səviyyədə mehmanxana kontraktları. Kontraktların növləri. Fərdi müştərilərə mehmanxana xidmətlərini satmaq üçün kontrakt.</p> <p>Qrup şəklində olan müştərilərə mehmanxana xidmətlərini satmaq üzrə kontrak. Mehmanxana kontraktının bağlanması. Bronlaşdırmanı təsdiqləyən sənədlər. Mehmanxana sahibinə ödəmələr. Turizm agentliyinə ödəmələr. Tərəflər arasında razılığa görə komisiyon haqqı.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 s.209-2021 2. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları” 96-99 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq. Mehmanxana sahibləri və turizm agentlikləri arasında bağlanan müqavilə haqqında məlumat toplamaq, öyrənmək.</p>
16	10.11.2022	<p>Mövzu № 16. Mehmanxanada daxili yazışma və əhəmiyyəti</p> <p>Qısa icmalı: Otel daxilində yazışmanın növləri. Yazışmaların şöbələrə paylanması. Daxili yazışmaların elektron variantda göndərilməsi. Daxili yazışmanın üslubu. Məna nüvəsinin məzmunu. Otel daxilində yeni informasiyalar üçün bütün işçilərin məlumatlandırılması. Yazışmanın təsdiqi. Baş menecerin təsdiqləməli olduğu yazışmalar. İki və ya daha artıq şöbə arasında məlumatı özündə əks etdirən yazışmalar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ağakərimov M.M. “Otel”, “Novruz-94”, Bakı: 2008 s.341-359 2. Ağakərimov Müzəffər “Mehmanxanada ön büro”, Bakı 2013; s.245-259 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq: Mehmanxanada daxili yazışma onun növlərini, əhəmiyyətini araşdırmaq</p>
17	11.11.2022	<p>Mövzu № 17. Otel tərəfindən təqdim olunan ödənişli və ödənişsiz əlavə xidmətlər.</p> <p>Qısa icmalı: Otel tərəfindən təyin olunan ödənişsiz xidmətlər. Ödənişsiz xidmətlərdən istifadə edənlərin siyahısının tərtib olunması. Otel idarə heyyyətinin ödənişsiz xidmətlərinə qoyulan limit və limitsiz xidmətlər. Otel idarə heyyyətinin ödənişli xidmətləri. Müştərilərin istifadə edəcəyi ödənişsiz xidmətlər. Kampaniyalara əlavə olunan ödənişsiz xidmətlər.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batman Orhan. “Otel İşletmələri yönetimi”. Adapazarı 1999 s.211-233 2. Kozak Nazmi “Otel işletmeciliği”, Ankara 2016 3. Mühazirə materialları <p>Tapşırıq: Otel tərəfindən təqdim olunan ödənişli və ödənişsiz əlavə xidmətləri öyrənmək araşdırmaq</p>
18	11.11.2022	<p>Mövzu № 18. Otellərdə əlavə xidmətlərin təşkili və təqdim olunması.</p> <p>Qısa icmalı: Otellərdə əlavə xidmətlərin təşkilinin otel profilinə təsiri. Otellərin təsnifatına uyğun əlavə xidmətlərin təşkili. Əlavə xidmətlərin təşkil olunmasında cəlb olunan kütlə. Turist və yerli əhali üçün təşkil olunmuş xidmətlərin kampaniyalarla təqdim olunması. Otelin sadəcə bir sahəsinin önə çıxarılması vasitəsilə təyin olunan xidmətlərin</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012 125-146 2. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları” s.33-45 3. Mühazirə materialları

	gəliri. Otel heyətinin əlavə xidmətlərdən ödənişli və ödənişsiz istifadəsi.	Tapşırıq: Otellərdə əlavə xidmətləri və qaydalarını öyrənmək	
	Cəmi: 45 saat		
Seminar			
1	Mehmanxanaların inkişaf tarixi	2s	21.09.222
2	Otelin təşkilatı və idarəetmə strukturları Otel təsnifat sistemi və otel müəssələrinin tipləri	2s	23.09.2022
3	Mehmanxanada qəbul, qəbul yerləşdirmə və xidmətin təşkili	2s	26.09.2022
4	Təsərrüfat şöbəsi (Housekeeping department)	2s	28.09.2022
5	Mehmanxananın təhlükəsizlik şöbəsi (Security)	2s	05.10.2022
6	Yeməklər və İçkilər (Food and beverage) şöbəsi.	2s	07.10.2022
7	Satış bazarlama şöbəsi Texniki xidmətlərin vəzifəsi	2s	10.10.2022
8	Kadrlar şöbəsi (Human Resources)	2s	12.10.2022
9	Otelə sağlamlıq və idman xidmətləri	2s	19.10.2022
10	Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmət göstərilməsi. Otelin idarə olunmasında komputer sisteminin rolu	2s	21.10.2022
11	Mehmanxana işçisinin etikası	2s	24.10.2022
12	Mehmanxana sahibləri və turizm agentlikləri arasında bağlanan müqavilə haqqında	2s	26.10.2022
13	Mehmanxanalarda daxili yazışma və əhəmiyyəti	2s	02.11.2022
14	Otel tərəfindən təqdim olunan ödənişli və ödənişsiz əlavə xidmətlər.	2s	07.11.2022
15	Otellərdə əlavə xidmətlərin təşkili və təqdim olunması	2s	04.11.2022
	Cəmi:	30 saat	
Fənn müəllimi:		Ü.A.Əliyeva	