

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ



Рўйхатга олинди:

№ БД-5610100-3.01

2018 йил "26" 05

Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги

2018 йил "14" 06

КАСБИЙ ЭТИКА ВА ЭТИКЕТ

ФАН ДАСТУРИ

Билим соҳаси:	600 000	- Хизматлар соҳаси
Таълим соҳаси:	610 000	- Хизмат кўрсатиш соҳаси
Таълим йўналишлари:	5610100	- Хизматлар соҳаси (товар экспертизаси хизматларини ташкил этиш)
	5610100	- Хизматлар соҳаси (ресторан иши)

Тошкент – 2018

Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2018 йил "14" 06 даги 531 -сонли буйруғининг 10 -иловаси билан фан дастури рўйхати тасдиқланган.

Фан дастури Олий ва ўрта махсус, касб-хунар таълими йўналишлари бўйича Ўқув-услубий бирлашмалар фаолиятини Мувофиқлаштирувчи Кенгашнинг 2018 йил "26" 05 даги 2 -сонли баённомаси билан маъқулланган.

Фан дастури Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтида ишлаб чиқилди.

#### Тузувчилар:

- А.Ю. Худойбердиев – СамИСИ «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси мудири  
Ф.А. Бекназаров – «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси ассистенти

#### Такризчилар:

- А.Юсупов – Самарқанд ветеринария медецинаси инититути доценти,  
З.Равшанов – Самарқанд шаҳар "SEMRUG' NUR" МЧЖ директори

Фан дастури Самарқанд Иқтисодиёт ва сервис институти Кенгашида кўриб чиқилган ва тавсия қилинган (2018 йил "16" 04 даги "7" -сонли баённома).

## I. Ўқув фанининг долзарблиги ва олий касбий таълимдаги ўрни

Ушбу фан кўрсатиладиган хизмат сифати хизматчи ходимларнинг маънавий маданиятига ва жамиятда шаклланган умумфуқаролик этикети қоидаларига ва касбий этикет талабларига амал қилиш даражасига бағлиқ. Улар маънавий маданиятининг ва бу соҳада амалий кўникмаларнинг шаклланишида касбий этика ва этикет фанининг аҳамияти ўта катта. Ушбу фан сервис соҳасининг аҳоли ва сайёҳларга хизмат кўрсатиш тармоғи учун мутахассислар тайёрлашда ўқитилиши сабабли унинг дастурида хизмат кўрсатиш этикет қоидалари кўриб чиқилган.

## II. Ўқув фанининг мақсади ва вазифаси

**Фанни ўқитишдан мақсад** – Ўзбекистон ҳудудида фаолият кўрсатадиган овқатланиш корхоналарида асосан европача этикет қоидаларига риоя қилиниши сабабли улар шарқона этикет қоидалари билан таққосланиб ўқилиши керак.

Хизмат кўрсатишда ходимлар ва мутахассис – раҳбар ходимлар ташқи қиёфасининг аҳамиятини ва Ўзбекистоннинг чет мамлакатлар билан иқтисодий ҳамда маданий аълоқаларининг мустаҳкамланаётганлигини ҳисобга олиб, ходимларнинг касбий иш кийимлари, мутахассис – ишбилармонларнинг кийиниши ҳамда халқаро этикет қоидалари билан боғлиқ масалалар ҳам дастурга киритилган.

**Фаннинг вазифаси** – талабаларга касбий корхоналарда қабул қилинган этик қоидаларни ўргатиш.

Фан бўйича талабаларнинг билим, кўникма ва малакаларига қўйиладиган талаблар«Касбий этика ва этикет» ўқув фанини ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида бакалавр:

– Касбий этика ва этикет фанининг тушунчаси, предмети; касбий этикет турлари ва хоссалари; касбий этиканинг асосий категориялари; касбий бурч тушунчасининг тавсифи ва турлари; инсоний муносабатларда ишлатиладиган мулоқот воситалари; хизмат кўрсатиш корхоналарида сўзлашиш этикети; овқатланиш корхоналари истеъмолчиларига хизмат кўрсатиш қоидалари; раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети; овқатланиш корхоналари персонали кийиниши касбий этикети; халқаро этикет **ҳақида тасаввурга эга бўлиши;**

– истеъмолчиларга хизмат қиладиган корхоналар ходимларининг этикет қоидаларни; касбий корхоналарда муносабат қоидаларини; муомала, хушмуомалалик, одоблилик, назокатлилик, сабр-тоқат, камтарликнинг хусусиятларини; ресторан ишида сўзлашишга қўйиладиган талабларни; хизмат истеъмолчилари муносабатида танишиш, суҳбатлашиш, бахслашишдаги этикет қоидаларни; овқатланиш корхоналарида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш этикет қоидаларини; меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатининг элементларини; хизматлар соҳаси корхона раҳбарларига қўйиладиган умумий

талабларни; раҳбарларнинг ходимларни қабул қилиш ва улар билан мулоқот қилиш қоидаларни; хизматлар соҳаси корхоналар ходимларини касбий кийимларига қўйилган халқаро талабларини **билиши ва улардан фойдалана олиши**;

– инсоний муносабатлардаги сўзлашиш, унинг оҳанги ва суҳбатдошга қараб боқиши, имо-ишоралари; муомала қилишда меҳрибонлик, назокатлик, камтарлик ва сабр-тоқатлилиқ; сўзлашишда бетараф, адабий ибораларни ишлатиш; сўзлашишда қўпол ва жаргон сўзларни тушунарли бўлмаган шевада гапирмаслик; танишиш, таклиф ва илтимос қилиш, маслаҳат ва буйруқ беришда, розилиқ ва норозилиқ билдиришда хизмат доирасида ишлатилиши керак бўлган ибораларни қўллаш; мақтов, мақуллаш ва мақулламамасликда, таъна қилишда, табриклашда, тилаклар ва минатдорчилиқ билдиришда, савол-жавоб қилишда, жойлашишда ишлатилиши керак бўлган ибораларни қўллаш; таом ва ичимликлар узатишдаги талабларни бажариш **қўникмаларига эга бўлиши керак**.

### **III. Асосий назарий қисм (маъруза машғулотлари)**

#### **1-Модул. Касбий этика ва этикет фанининг тушунчалари, унинг предмети, мутахассислар тайёрлашдаги ўрни**

Касбий этика ва этикет фанининг тушунчалари, унинг предмети, мутахассислар тайёрлашдаги ўрни.

Сервис ва сервис хизматлари. Касбий этика ва этикет фанининг асосий тушунчалари: этика (ахлоқ), этикет (одоб), касбий этика.

Касбий этика фанининг вужудга келиши, унинг предмети ва мақсади. Фаннинг хизмат кўрсатиш соҳаси бўйича мутахассислар тайёрлашдаги ўрни, унинг диншунослик, маданиятшунослик, иқтисодий география ва экология ҳамда бошқа фанлар билан боғлиқлиги.

#### **1- Мавзу: Касбий этикет турлари ва хоссалари**

Этикет тушунчаси ва унинг аҳамияти. Касбий этикет тушунчаси. Этикет ва касбий этикетнинг вужудга келиш шароити ва жойи. Этикет қоидаларини умумлаштирувчи асарлар ва уларнинг аҳамияти.

Этикет турлари: сарой этикети, дипломатик этикет, ҳарбий этикет, умумфуқаролик этикети ва уларнинг қўлланиш соҳалари. Этикет қоидаларининг хоссалари: универсаллилиги, ўзгарувчанлиги ва доимийлиги.

#### **2- Мавзу Касбий этиканинг асосий категориялари**

Категория тушунчасининг тавсифи. Касбий этиканинг асосий категориялари: бурч, виждон, ор – номус (номус), обрў.

Бурч тушунчасининг тавсифи ва турлари. Фуқаролик бурчи ва унинг Ўзбекистон Республикаси конституциясида ифодаланиши. Бурчнинг ижтимоий тараққиёт даврида бойиб ва ўзгариб бориши.

Касбий бурч ва унинг умумфуқаролик бўридан фарқи. Истеъмолчиларга хизмат қиладиган овқатланиш корхоналари ходимларининг касбий бурчини бажаришга таъсир қилувчи омиллар ва риоя қилиниши керак бўлган этикет қоидалари.

Виждон тушунчасининг тавсифи. Касбий бурчларни бажаришда виждоннинг аҳамияти.

Ор – номус (номус) тушунчасининг тавсифи. Ор – номуснинг аҳолига ва сайёҳларга хизмат кўрсатувчи корхоналар ходимларининг касбий вазифаларини сифатли бажаришдаги аҳамияти.

Обрў тушунчасининг тавсифи. Унинг касб эгалари учун аҳамияти.

### **3- Мавзу: Касбий корхоналарда муносабат воситалари ва қоидалари**

Инсоний муносабатларда ишлатиладиган мулоқат воситалари: сўзлашиш, сўзлашиш оҳанги ва суҳбатдошнинг қараб – боқиши, имо – ишоралари ва унинг аҳамияти.

Муомала қилиш қоидалари: хушмуомалалик, одоблилик ва меҳрибонлик, назокатлилик, камтарлик, сабр – тоқатлилик.

Хушмуомалалик тавсифи ва хушмуомалаликнинг муомала қилишдаги аҳамияти. Ҳақиқий ва сохта хушмуомалалик.

Одоблилик тавсифи ва одаблиликнинг муносабат қилишдаги аҳамияти. Одобли ва меҳрибон одамлар ва касб эгаларига хос хусусиятлар. Одобсизлик ва унинг натижалари.

Назокатлилик ва мулойимлиликнинг тавсифи, уларнинг хушмуомалалик ва одоблилик қоидалари билан боғлиқлиги. Назокатлилик ва мулойимлиликнинг муомала қилишдаги аҳамияти.

Сабр – тоқат ва унинг аҳоли ва сайёҳларга сифатли хизмат кўрсатишда ҳамда республика халқларининг тинч – тотув яшашидаги аҳамияти.

Камтарлик. Камтар одамларга хос хусусиятлар. Камтарликнинг аҳамияти.

### **4-мавзу: Аҳоли ва сайёҳларга хизмат кўрсатадиган овқатланиш корхоналарида сўзлашиш этикети**

Сўзлашишга қўйиладиган умумий талаблар: нейтрал (холисона) иборалардан фойдаланиш, адабий ибораларни ишлатиш, кўпол ва жаргон сўзларни ишлатмаслик, ҳамма учун тушунарли бўлмаган шеваларда гапирмаслик, чет тилларни касби бўйича муомала қилиш даражасида билиш.

Хизмат истеъмолчиларига, ўзларига бўйсунадиган кишиларга мурожаат қилишда уларнинг диққатини тортиш ва саломлашишда ишлатиладиган иборалар.

Танишиш, таклиф ва илтимос қилиш, маслаҳат ва буйруқ беришда, розилик ва норозилик билдиришда аҳоли ва сайёҳларга хизмат кўрсатувчи

овқатланиш корхоналари ходимлари томонидан ишлатилиши керак бўлган иборалар.

Мақтов, мақуллаш ва мақулламасликда, таъна беришда, табриклашда, тилаклар ва миннатдорчилик билдиришда ҳамда савол - жавоб қилишда ва хайрлашишда ишлатилиши керак бўлган иборалар.

Бахслашиш ва унинг аҳамияти. Бахслашишда амал қилиниши керак бўлган этикет қоидалари.

## **5-мавзу: Овқатланиш корхоналарида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш этикет қоидалари**

Меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатининг элементлари: корхона вивескаси, ходимлар хушмуомалалиги, уларнинг ўз жойларида шой бўлиб туришлари ва меҳмонларни кутиб олиш.

Корхоналарнинг овқатланиш залида фахрий жойлар ва уларга меҳмонларни ўтирғизиш. Овқатланиш залига кириш этикети ва меҳмонларни стол атрофида ўтирғизиш қоидалари.

Менюни меҳмонларга бериш қоидаси ва таомларни танлаш. Таомлар танлангунча официантларнинг ўзларини тутиш этикет қоидалари.

Таом ва ичимликларга буюртмалар қабул қилиш жараёнида официант ва метрдотелларга қўйиладиган этикет талаблари.

Иссиқ таомларни, газакларни ва ичимликларни ошпазлардан олишда ва уларни подносга жойлаштиришга қўйиладиган талаблар ва уларнинг сабаблари. Таомларни овқатланиш залига олиб бориш қоидалари.

Сузилган ва кўп порцияли идишлардаги таомларни ҳамда ичимликларни меҳмонлар столига узатиш қоидалари. Уларни узатишда идишларни қўл ёрдамида ушлаб боришга қўйиладиган талаблар. Меҳмонларга хизмат қилиш жараёнида официантларга қўйиладиган этикет талаблари.

Таомлар ва ичимликларни меҳмонлар столига тортишнинг умумий тартиби. Газакларни столга келтириб қўйишнинг кетма – кетлиги ва улар солиниб узатиладиган идишлар.

Биринчи таомларнинг гуруҳларга бўлиниши. Уларни цехлардан сузиб келтириш идишлари. Порцияланган ва кўп порцияли идишларда келтирилган биринчи ва кўзачаларда пиширилган суyoқ таомларни меҳмонлар столига тортиш усуллари.

Иккинчи таомларни узатишнинг умумий тартиби. Балиқдан тайёрланган иккинчи таомларни ва бутунлайича димлаб пиширилган балиқларни меҳмонлар столига тортиш тартиб ва қоидалари. Иккинчи иссиқ таомларни сузиб узатиш идишлари.

Ширин таомлар. Уларни сузиб узатиш қоидалари. Меваларни меҳмонлар столига қўйиш талаблари.

Иссиқ ичимликларни меҳмонлар столига идишга солиб узатишга қўйиладиган талаблар.

Спиртли ичимликларни танлаш қоидалари, уларни столга узатиш ҳароратлари ва истемол қилиш идишлари. Спиртли ичимликларнинг

меҳмонларга бериш тартиби. Шампан виносини сузиб узатишга қўйиладиган асосий талаблар.

Газакли ва мевали сувларни меҳмонлар столига сузиб узатиш қоидалари.

### **6-мавзу: Хизмат кўрсатиш соҳасида мутахассис – раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети қоидалари**

Овқатланиш корхоналарининг мутахассис – раҳбар ходимларига қўйиладиган умумий талаблар.

Мутахассис – раҳбар ходимларнинг муомала қилиш маданиятига ва инсоний фазилатларига қўйиладиган талаблар.

Мутахассис – раҳбар ходимларнинг хузурига ташриф буюрганларни қабул ва улар билан мулоқат қилиш қоидалари.

### **7-мавзу Таомлар билан хизмат қиладиган корхоналар ходимлари ва раҳбар мутахассисларнинг касбий кийимларига ва кийинишига қўйиладиган талаблар**

Касбий кийимларга қўйиладиган тозалик ва умумий талаблар. Овқатланиш корхоналари официантларининг ва барменларининг касбий кийимларига қўйиладиган ҳалқаро талаблар.

Метрдотеллар ва овқатланиш зали администратори касбий кийимлари.

Ошпазлар, қандолатчиларнинг касбий иш кийимлари ва уларнинг комплекти. Гўшт таналарини катта бўлақларга бўладиган ошпазларнинг иш кийими комплекти.

Қозон – товоқларни, полларни ювадиган, озиқ – овқат хом ашёларини ташийдиган ходимлар, муסיқачилар ва гардеробчилар касбий иш кийимлари.

Ишбилармон ва мутахассис – раҳбар ходимларнинг иш кийимлари. Уларнинг кундалик иш костюмларига қўйиладиган талаблар.

Расмий учрашувлар ва маросимларда кийиладиган ишбилармон ва мутахассис – раҳбарларнинг асосий кийими. Уларнинг рангига ва бичимига қўйиладиган асосий талаблар. Костюмни кийиш қоидалари.

### **8-мавзу Овқатланиш этикети**

Этикет турлари ва уларнинг овқатланиш корхоналарида қўлланилиши. Мутахассис – раҳбар ходимларнинг овқатланиш этикетини билиш кераклиги сабаблари.

Уй шароитида меҳмончиликда таом истеъмол қилиш приборларидан фойдалашин ва таомни истеъмол қилиб бошлаш қоидалари. Уй шароитида меҳмонларни ўтирғизишга ва кузатишга қўйиладиган этикет қоидалари.

### **9-мавзу Ҳалқаро этикет**

Ўзбекистонда иқтисодий ва маданий алоқаларнинг ривожланишида ҳалқаро этикетга риоя қилишнинг аҳамияти.

Туризм бўйича Европа бош бошқармасининг сайёҳларга тавсия этган этикет қоидалари ва уларнинг аҳамияти.

Англия ва Францияда бошқа мамлакатлардан келган сайёҳлар ва меҳмонлар томонидан риоя қилиниши керак бўлган этикет қоидалари.

Германия федератив республикасида ва Испанияда бошқа мамлакатлардан келган сайёҳлар ва меҳмонлар томонидан риоя қилиниши керак бўлган асосий этикет қоидалари. Уларнинг Англия ва Франциядаги этикет қоидаларидан фарқи.

Голландия ва Осиё мамлакатларида бошқа мамлакатлардан келган сайёҳ ва меҳмонлар томонидан риоя қилиниши лозим бўлган этикет қоидалари ва уларнинг европача этикет қоидаларидан фарқи.

#### **IV. Амалий машғулотлар бўйича кўрсатма ва тавсиялар**

Амалий машғулотлар учун қуйидаги мавзулар тавсия этилади;

1. Касбий этика ва этикет: тушунчалари ва турлари.
2. Бурч, виждон, обрў, ор – номус (номус) ва уларнинг истеъмолчиларга сифатли хизмат кўрсатишдаги аҳамияти.
3. Корхона ходимларининг бир–бирлари ва хизмат истеъмолчилари билан муносабат қилиш воситалари ва қоидалари.
4. Овқатланиш корхоналарида сўзлашиш этикети.
5. Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш этикети.
6. Мутахассис – раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети.
7. Мутахассис – ишбилармонлар, корхона ходимлари касбий кийимларига ва кийинишига қўйиладиган этик ва эстетик талаблар.
8. Ҳалқаро этикет қоидалари.

Амалий машғулотлар мультимедиа қурулмалари билан жиҳозланган аудиторияда бир академ. гуруҳга бир ўқитувчи томонидан ўтказилиши лозим. Машғулотлар фаол ва интерфактив усуллар ёрдамида ўтилиши, мос равишда муносиб педагогик ва ахборот технологиялар қўлланилиши мақсадга мувофиқ.

#### **V. Мустақил таълим ва мустақил ишлар**

- дарслик ва ўқув қўлланмалар бўйича фан боблари ва мавзуларини ўрганиш;
- тарқатма материаллар бўйича маърузалар қисмини ўзлаштириш;
- махсус адабиётлар бўйича фанлар бўлимлари ёки мавзулари устида ишлаш;
- янги техникаларни, аппаратураларни, жараёнлар ва технологияларни ўрганиш;
- талабанинг ўқув-илмий-тадқиқот ишларини бажариш билан боғлиқ бўлган фанлар бўлимлари ва мавзуларни чуқур ўрганиш;



- фаол ва муаммоли ўқитиш услубидан фойдаланиладиган ўқув машғулотлари;
- масофавий (дистанцион) таълим.

### **Мустақил таълим учун тавсия этиладиган мавзулар:**

1. Корхона ходимларининг бир–бирлари ва хизмат истеъмолчилари билан муносабат қилиш воситалари ва қоидалари.
  2. Овқатланиш корхоналарида сўзлашиш этикети.
  3. Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш этикети.
  4. Мутахассис – раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети.
  5. Мутахассис – ишбилармонлар, корхона ходимлари касбий кийимларига ва кийинишига қўйиладиган этик ва эстетик талаблар.
  6. Ҳалқаро этикет қоидалари.
  7. Овқатланиш этикети
  8. Ошпазлар, қандолатчиларнинг касбий иш кийимлари ва уларнинг комплекти.
  9. Гўшт таналарини катта бўлақларга бўладиган ошпазларнинг иш кийими комплекти.
- Мустақил ўзлаштириладиган мавзулар бўйича талабалар томонидан рефератлар тайёрлаш ва уни тақдимот қилиш тавсия этилади.

## **VI. Асосий ва қўшимча ўқув адабиётлар ҳамда ахборот манбаалари**

### **Асосий адабиётлар**

1. Этикетнинг олтин китоби. Тузувчи Сабрина. - Т.: Янги аср авлоди, 2010 й.
2. Xudayshukurov T. Kasbiy etika va etiket. Maruzalar matni. SamISI,2005 й.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. - М.: Дело, 2001г , 32-бет
4. Власова Т.И. Предпринимательская деятельность в сфере услуг. Гл.Этика бизнеса. Спб.:Изд.Астери-он,2005г.,24-бет
5. Замонавий одоб-ахлоқ китоби.Этикет. Ишнинг кўзини биладиган одамнинг.Т.:Янги аср авлоди., 2007й, 22-бет
6. Аминов И..И. Психология делового обўения. М.:Омега Л,2006г.,20-бет
7. Сафаров Рубен.Культура поведния. Т.:Шарк,1999г,
8. Туризм,гостеприимство:Словарь – Справочник.-М.:2002.,26-бет
9. Ўзбекистон миллий энциклопедияси / Жилд 1. – Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» давлат илмий нашриёти, 2001, 14-бет.
10. Ўзбекистон миллий энциклопедияси / Жилд 6. – Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» давлат илмий нашриёти, 2003., 18-бет.

### **Қўшимча адабиётлар**

11. Браун Г., хэпнер К. Настольная книга официанта: Словарь – справочник. – Ростов Н / Д., 2001, 21-бет.
  12. Гусейнов А. А. , Апресян Р. Г. Этика: Учебн. для студентов высших учебных заведений.- М.: Гардарики, 1999, 26-бет.
  13. Ключко Е. М. Культурно – досуговая деятельность населения России (1945 - 1985). – М.: Изд –во МГИК, 2000, 17-бет.
  14. Комплексный план развития сферы обслуживания населения. – М.: 1999.,23-бет.
- Карнеги Д.Как завоевать друзей и оказывает влияние на людей.Пер.с англ. М.:1989., 17-бет.

### **Интернет сайтлари**

15. [www.etiquette.ru](http://www.etiquette.ru).
16. [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru)
17. [www.stylemania.ru](http://www.stylemania.ru)
18. [www.womakineurope.com](http://www.womakineurope.com)
19. [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru)
20. [www.allinfo100.narod.ru/kakdarit.html](http://www.allinfo100.narod.ru/kakdarit.html)



