Pearson BTEC

Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража

Меҳмондўстлик

соҳаси бўйича

Малакалар

4-модул: Мехмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш

Ўқитувчи Ресурслари

1-нашр

Edexcel, BTEC ва LCCI малакаси

Edexcel, BTEC ва LCCI малакаси бутун дунёда тажрибадан ўтган ва тан олинган, академик ва касбий малака тақдим этадиган малака бериш бўйича Буюк Британияда энг йирик ташкилот ҳисобланадиган Pearson томонидан берилади. Қўшимча маълумот олиш учун qualifications.pearson.com сайтимизга ташриф буюринг. Бундан ташқари, сиз qualifications.pearson.com/contactus саҳифасида биз билан боғланиш учун берилган тўлиқ маълумотлардан фойдаланган ҳолда ҳам боғланишингиз мумкин.

Pearson ҳақида

Pearson – 70 дан ортиқ давлатда 35 000 дан зиёд ходимга эга бўлган, ўқитиш орқали инсонларнинг ҳаётида сезиларли ўсишга эришишни таъминлаш мақсадида барча ёшдаги одамларга ёрдам кўрсатиш устида ғайрат билан ишлаётган дунёдаги етакчи таълимга оид компания. Ўқувчилар компания манфаатларининг ва унга йўналтирилган ҳаракатларнинг маркази ҳисобланади, чунки ўқитиш тизимининг ривожланиши умуман инсонларга ижобий таъсир этади. Биз сизга ва ўқувчиларингизга қандай ёрдам беришимиз мумкинлиги тўғрисида qualification.pearson.com. сайти орқали кўпроқ билиб олишингиз мумкин.

Ушбу матнда келтирилган ташқи материалларга ҳаволалар ишончли ҳисобланади. Pearson ўзгартириш мумкин бўлган материалларнинг мазмуни ёки ҳар қандай билдирилган фикрларни маъқулламайди, тасдиқламайди ва жавобгарликни ўз зиммасига олмайди. (Материал дарсликлар, журналлар, бошқа нашрлар ва веб-саҳифаларни ўз ичига олиши мумкин).

Мазкур ҳужжатдаги барча маълумот нашр этиш вақтига ҳақиқий ҳисобланади.

ISBN 978 1 446 96367 8

Ушбу нашрдаги барча материаллар
© Pearson Education Limited 2020 нинг мулки ҳисобланади.

Мундарижа

Кириш 1

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш 3

Ўқув қўлланма 3

Иш схемаси 11

Дарс режаси 31

Кириш

Ушбу ресурс буклети Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар спецификациясига қўшимча ҳисобланади. Спецификация сизга нима ўрганилиши ва нима баҳоланиши кераклигини кўрсатиб беради. Мазкур ресурс буклети сизга буни қандай бажаришингиз тўғрисидаги таклиф ва ғояларни тақдим этади.

Ушбу буклет сизга таълим бериш ва ўқитиш учун ғояларни, жумладан амалий тадбирларни, реал сценарийларни, иш берувчиларни мустақил ўқитишни тақдим этиш ва бошқаришга жалб этишни ҳамда тестларга тайёргарлик усулларини таклиф этади. Шунингдек, буклет сизга спецификациянинг ўз ичига олган маълумотларни амалда қандай ишлаши мумкинлигини кўрсатади ва сизни малакангиздан фойдаланишнинг турли усуллари ҳақида ўйлашга ундайди.

Мазкур ресурс буклети сизга қуйидагиларни тақдим этади:

- малакадаги модулларни тақдим этиш учун йўриқнома
- малакадаги модуллар устида ишлаш учун тавсия этилувчи ресурслар
- бутун малака бўйлаб барча модулларда қамраб олинадиган мавзулар, тадбирлар ва баҳолашларни кўрсатувчи иш схемаси
- модуллардаги маълумотни қандай тақдим этиш тўғрисидаги батафсил йўриқномани ўз ичига оладиган дарс режалари.
- Ушбу ресурс буклетидаги маълумот малакалар учун материалларни яратиш билан боғлиқ бўлган ўқитувчилар томонидан тўпланган, шунинг учун улар BTEC малакаларининг янги ва жалб этадиган усулларини излашнинг муаммоларини тушунадилар.
- Мазкур буклетдаги ўқитиш бўйича йўриқнома сизга малакани тақдим этишни режалаштиришдаги эътиборга олиниши лозим бўлган маълумотни беради. Унда қуйидагилар ҳақида маълумот берилган:
  - малакангизнинг тузилмаси
  - ўқувчиларингиз учун малакани қандай белгилаб беришингиз мумкинлиги;
  - тегишли иш берувчилар билан қандай боғланишингиз ҳақидаги таклиф;
  - бошқа қўллаб-қувватлаш ва имконли ресурслар тўғрисида маълумот.

Биз сизга индивидуал қўлланма тақдим этмоқдамиз. У ўқув мақсадларига ва модул таркибига бўлган ёндашувлар ҳақида таклифларни ҳамда қизиқарли ва турли хил машғулотлар учун ғояларни ўз ичига олади. Сиз шунингдек, унда ўз топшириқ ва вазифаларингизни қандай режалаштириш ва бажариш тўғрисида маслаҳатлар ва ғояларни топишингиз мумкин.

Биз ҳар бир модул учун диққат билан саралаб олинган ресурслар рўйхатини киритдик. Ушбу ресурслар рўйхатига ўқувчиларингиз фойдаланиши учун ва/ёки ўзингиз ўқитишда қўшимча материал сифатида фойдаланишингиз мумкин бўлган китоблар, веб-сайтлар ва видеолар киритилган.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш

Ўқув қўлланма

Модул билан танишиш

Ушбу модул ўқувчиларга меҳмондўстлик саноатида мижозларга хизмат кўрсатиш тамойилларини ўрганишга имкон беради. Ўқувчилар мижозларга самарали хизмат кўрсатиш ҳақида тасаввурга эга бўлишади, бу хам бизнес учун хизматлардан тўғри ва самарали фойдаланиш каби муҳимдир. Улар мижозлар ўзларини қулай ҳис қилишлари учун, уларнинг эҳтиёж ва истакларига жавоб бериш имконини берадиган мижозлар билан ишлаш кўникмаларини эгаллашади. Ўқувчилар мижозларга самарали хизмат кўрсатиш меҳмондўстлик соҳасида ташкилотга ва ходимларга қандай таъсир ўтказиши мумкинлиги ҳақида билиб олишади.

А ўқитиш мақсади мижозларга хизмат кўрсатиш тамойиллари ва мақсадларига йўналтирилади. Бу ерда мутлақо ҳар хил эҳтиёж ва тахминларга эга бўлган ҳар хил турдаги мижозлар хақида маълумот тақдим этилади. Мижозларга хизмат кўрсатишнинг расмий стандартларини ўрнатиш ва ушбу стандартларни қўллаб- қувватлаш учун сиёсат ва тартиб таомилларини ишлаб чиқиш масалалари ёритилади.

В ўқитиш мақсади ўқувчиларга меҳмондўстлик соҳасида ишлашда ролларга бўлиниб ўйнашда иштирок этиш ва мижозларга самарали хизмат кўрсатишни ҳамда мулоқот қилиш малакаларини намойиш этиш имконини беради.

С ўқитиш мақсади қандай қилиб меҳмондўстлик соҳасида ташкилотга муваффақиятли хизмат қилишни таъминлаш учун мижозларга хизмат кўрсатишни назорат қилиш ва баҳолашни ўрганиш имконини беради, мониторинг жараёнида тўпланган маълумотдан мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш учун қандай фойдаланиш мумкинлигини кўриб чиқишади. Кейин уларда қандай қилиб мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашни ўрганиш, меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашнинг потенциал турларини ва ушбу яхшиланишларга эришиш йўлларини баҳолаш имконияти пайдо бўлади.

Ўқувчилар қуйидагилардан фойдаланиш имкониятига эга бўлишлари керак:

- меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотдан таклиф қилинган спикерлар – ўз бизнес доирасида мижозларга хизмат кўрсатишни қандай таъминлашлари тўғрисида ўқувчилар билан суҳбатлаша оладиган вакиллар
- баҳолаш учун ишчи дафтари,
- интернет.

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

Модулнинг бошланиши

Модулнинг бошланиши – бу мазкур модулни ўқитиш усулини тақдим этиш учун таянч нуқтаси ҳисобланади. У спецификацияда келтирилган, тавсия этилган баҳолашга нисбатан ёндашувга асосланган.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Кириш Ушбу модулнинг мақсади – ўқувчиларга ўз мижозларига самарали хизмат кўрсатиш муҳимлигини тушунишга ёрдам бериш. Бу ерда шунингдек, меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотлар ўз мижозларига таклиф этаётган хизматларини қандай қилиб тақдим этишлари, назорат қилишлари ва баҳолашлари таърифланади. Ушбу модулда мижозларнинг ҳар хил турлари ва уларнинг меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотларида учрайдиган эҳтиёжлари кўриб чиқилади. Ўқувчилар шунингдек, «эҳтиёжлар» ва «тахминлар» орасидаги фарқни ва мижозларнинг биргина эҳтиёжларини қондиришнинг ўзи келгусида айнан сизнинг меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотингизга қайтишига ундашига етарли бўлмаслигини тушунишни ўрганишади. Ўқувчилар келгусида меҳмондўстлик саноатида иш топишда ёрдам берадиган, ўзларининг мижозларга хизмат кўрсатиш ва улар билан мулоқотда бўлиш каби кўникмаларини ривожлантириш ва машқ қилиш имкониятига эга бўлишади.
А ўқитиш мақсади – Мижозларга хизмат кўрсатиш тамойилини ўрганиш
• Меҳмондўстлик соҳасида маҳсулот ва хизматлардан фойдаланган ҳолда, мижозларга хизмат кўрсатиш тажрибасини ўқувчилар билан жамоавий муҳокама қилишдан бошланг. Ўқувчилар ижобий ва салбий тажрибани ва улар ҳар бир тажрибадан кейин нимани ҳис қилишганини ёзиб боришади. • Интернетдан фойдаланган ҳолда онлайн-шарҳлар сайтларига кириш имконига эга бўлинг. Ўқувчилар меҳмонхона ва ресторанлар ишлари ва хизмат кўрсатишлари тўғрисида салбий ва ижобий шарҳларни тўплашади. Ҳар бир меҳмонхона ва ресторан тўғрисида шикоят ва ижобий шарҳларни ёзиб бориш учун шаблон ишлаб чиқиш зарур. Ўқувчилар шарҳлардан келиб чиқиб хулосалар қилишади. Уларга тўхташни исташадиган меҳмонхона ва овқатланишлари мумкин бўлган ресторанни танлаш вазифаси берилади. Гуруҳда муҳокама ўтказиш ва фикрлар билан алмашиниш зарур. • Ўқувчиларнинг мижозларга хизмат кўрсатиш мақсадлари билан танишишлари учун тақдимотларидан фойдаланинг. Бу умумий кириш ёки

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
агар имкон бўлса, меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотдан мисол келтириш бўлиши мумкин. • Ўқувчиларнинг ҳар хил турдаги мижозлар билан танишишлари учун тақдимотлар ўтказинг. Ўқувчилар мижозларнинг жамоанинг бошқа аъзолари каби ички ёки оилалар ва жуфтликлар каби ташқи мижозлар бўлиши мумкинлигини англашлари муҳим. Ўқувчиларни жуфтларга ажратинг ва улардан имкон қадар кўпроқ ички ва ташқи мижозларни аниқлашларини сўранг. Ўқувчилар ўз жавобларини айтишлари керак. Ўқувчилар бошқа жуфтликлардан маълумот йиғишлари учун фойдалана оладиган ишчи варағини ишлаб чиқиш зарур. • Турли хил ички ва ташқи мижозлар ва ички мижозларнинг эҳтиёжлари ҳақидаги тушунчаларни мустаҳкамлаш учун тақдимотлар ўтказинг. Ўқувчилар ички мижозлар тушунчаси тўғрисида хулосалар қилишади, бу тушуниш учун мижозларнинг энг мураккаб туридир. Бу ўқувчиларнинг жамоа аъзосига хизмат кўрсатиш оиалага ёки бошқа турдаги мижозга хизмат кўрсатиш билан ўхшашлигини тушунмаслиги билан боғлиқ. Ҳудди шу тақдимотдан эҳтиёжлар ва тахминлар орасидаги фарқни тушунтириш учун фойдаланиш мумкин. • Ўқувчилар жуфтликларга бўлинган. Улардан бир турдаги ташқи мижозларнинг эҳтиёжлари ва тахминларини кўриб чиқишларини ва синфга тақдим этса бўладиган плакат ишлаб чиқишларини сўранг. Тақдимотдан сўнг ҳар бир плакатни тақризлаш учун барча ўқувчиларга тарқатиш имкони бўлиши учун суратга олинг. • Спецификация таркибида санаб ўтилган мижозларнинг турли эҳтиёж ва тахминларини тасдиқлаш учун тақдимотдан фойдаланинг. Ўқувчилар улар учун намуналарнинг ҳар бири қанчалик муҳим эканлигини муҳокама қилишади. • Ўқувчиларнинг мижозлар томонидан шикоятларини кўриб чиқишни ўрнатиш тушунчаси билан танишиш мақсадида тақдимотлардан фойдаланинг. • Ўқувчилар кўриб чиқишлари учун айрим сиёсат намуналарини ишлаб чиқинг ёки намойиш этинг. Таркиби бўйича улар қийин бўлмаслиги керак, лекин тушунча ва тасаввурларини бериши керак. Сиёсат ва таомил мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлашда қандай ёрдам беришини ва улар бизнесни кенгроқ бошқариш учун қанчалик муҳимлигини тушунтиринг.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
• Ўқувчиларни катта бўлмаган гуруҳларга бўлинг ва улардан кичик меҳмонхонада меҳмонларни қабул қилиш ҳудудида мижозларга хизмат кўрсатишнинг шахсий стандартларини ишлаб чиқишини сўранг. Ўқувчилар уларни синфнинг қолган қисмига тақдим этишади. Кейин синф натижага эришиш ва ўқитиш учун баҳолашни чиқариш мақсадида амалий машғулотда фойдаланган ҳолда стандартлардан бирини танлайди. Меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотдан спикерни таклиф қилинг. У шахсий бизнесда учратадиган мижозларнинг турли хиллари тўғрисида ва улар ушбу мижозларнинг эҳтиёж ва умидларига қандай жавоб беришлари ҳақида сўзлаб бериши керак. Таклиф этилган спикер стандартлардан фойдаланиш концепциясини ва улар қандай қилиб мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлашда ёрдам беришини муҳокама қилиши мумкин.
В ўқитиш мақсади – Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатишни намойиш қилиш
• Ўқувчиларга мижозларга самарали хизмат кўрсатиш учун зарур кўникмаларни аниқлашда ёрдам берадиган индивидуал ёки жуфтлик машқлардан бошланг. Сўнгра ўқувчилар жойларига қайтишади, ўқитувчи гуруҳлар томонидан тақдим қилинган ғояларни ёзиб олади. • Мижозларга хизмат кўрсатишнинг қуйидаги асосий кўникмалари билан танишиш учун тақдимотдан фойдаланинг: o маҳсулотлар ва хизматлар ҳақида маълумотларни тақдим этиш, o мижозларнинг эҳтиёжларига мос равишда маҳсулот ва хизматлар танловини тасдиқлатишни билиш, o мижозларнинг ҳар хил эҳтиёжларини тушуниш ва билиш, o дўстона ва очиқ бўлиш, o барча мижозларга ҳурмат кўрсатиш, o жамоада ишлаш, o вазифани ўз вақтида тугатиш, o сизнинг ишчи ролингиз доирасида ишлаш. • Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
• Ўқувчиларни сотиш кўникмалари билан танишишлари учун тақдимотлардан фойдаланинг. Тақдимотда сотишнинг барча кўникмалари, уларнинг ўзига хос хусусиятлари ва устунликлари кўрсатилган ва тасвирланган бўлиши керак: ○ қўшимча маҳсулот ва хизматларнинг тарғиботи, ○ тегишли маслаҳатни беришни билиш, ○ савдонинг ошиши, ○ сотишдан кейинги хизматни таъминлаш ва мижоз билан алоқани қўллаб-қувватлаш. • Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг. • Ўқувчиларнинг қуйидаги муаммолар билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг: ○ майда шикоятларни кўриб чиқиш, ○ мижозга мос равишда мурожаат қилиш, ○ муаммоларни ҳал қилиш бўйича чораларни амалга ошириш. • Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг. • Ўқувчиларнинг оғзаки сўзлашиш кўникмалари ва улардан самарали фойдаланиш билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг. • Ўқувчиларнинг новербал сўзлашув ва тинглаш кўникмалари, шунингдек, новербал мулоқот кўникмаларидан қандай фойдаланиш билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
• Ўқувчиларнинг ёзма сўзлашув кўникмалари ва улардан самарали фойдаланиш усуллари билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ўқувчилардан сўзлашувнинг бир қатор ёзма намуналарини ишлаб чиқишларини сўранг. • Ўқувчиларнинг турли алоқа усуллари ёрдамида шахсий сифатларни ривожлантириш учун мулоқот усулларини қўллаш ва мижозлар билан мулоқот қилиш учун амалий вазифалардан фойдаланиш билан танишувлари учун тақдимотдан фойдаланинг. Ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олиш учун ролли машқларни ишлаб чиқинг. Ролли ўйин ва муҳокамани кузатаётиб ўқувчиларга фикр-мулоҳазаларини билдиришларига имкон беринг.
С ўқитиш мақсади – Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш, баҳолаш ва яхшилашнинг турли усулларини ўрганиш
• Ўқувчилар билан муҳокамани мижозларга хизмат кўрсатиш самарадорлигини назоратининг энг зўр усули – бу мижозлардан уларнинг фикрини билиш эканлигидан бошланг. Жуфт бўлиб ишлаётган ўқувчилардан мижозларнинг шарҳларини қандай йиғиш мумкинлиги тўғрисида мисоллар келтиришларини сўранг. Ўқувчиларга фикр-мулоҳазага имкон берган ҳолатда, синфда муҳокама ўтказинг. • Меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотнинг ишида мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги учун фойдаланса бўладиган турли усулларни тақдим қилиш учун тақдимотдан фойдаланинг. Уларнинг ҳар бирига тегишли мисоллар келтиринг ва уларнинг ҳар биридан қандай фойдаланиш мумкинлигини тасвирланг ёки тушунтиринг. • Жуфтликдаги ўқувчилардан мижозларнинг маҳсулотлар ва хизматлар тўғрисидаги шарҳларини олиш учун фойдаланса бўладиган изоҳли карталар ва анкеталарни ишлаб чиқишларини сўранг. Эҳтимол улар ўқувчиларнинг мактаб ёки коллежлардаги ошхоналар ҳақидаги шарҳларни йиғиш учун мўлжалланган бўлиши мумкин. • Ўқувчиларга олдинги машғулотда ишлаб чиқилган карта ва анкеталардан фойдаланиб мактаб, коллеж ўқувчилари орасида сўровнома ўтказиш вазифасини беринг. Агар машғулотни бажариб бўлмаса, ўқувчилар маълумот тўплашни машқ қилишлари учун ёлғон фикр-мулоҳазани тақдим этинг. • Мижознинг фикр-мулоҳазаси қандай баҳоланишини намойиш этиш учун уларнинг ўз фикр-мулоҳазаларини билдиришларини сўранг.

4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
• Мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун маълумот ва статистикадан фойдаланишнинг бошқа усулларини аниқлаш бўйича тақдимот ўтказинг. Ўқувчиларни маълумотлар ва статистика қандай қилиб меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотларга мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошиш даражасини аниқлашга, сўнгра керакли ўзгаришларни киритишга имкон бериши билан таништиринг. Меҳмондўстлик соҳасидаги бўлиши мумкин бўлган муаммолардан мисоллар келтиринг ва уларни қандай ҳал қилиш мумкинлигини тушунтиринг. Қўшимча мисоллар келтиринг ва ўқувчилардан ечимларни таклиф қилишларини сўранг. • Ўқувчиларга улар олдинроқ тўплаган фикр-мулоҳазаларни солиштиришга имкон бериш учун жуфтликларда машғулотлардан фойдаланинг. Агар маълумотларни тўплаш имкони бўлмаган бўлса, ўқувчиларга солиштиришлари учун ёлғон фикр-мулоҳаза тақдим этинг. Бу ўқувчиларга, қандай қилиб фикр-мулоҳаза мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун фойдаланилишини аниқлаш имконини беради. • Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишни қандай яхшилаш тўғрисида ўз фикрларини айта олишлари ва фикр-мулоҳазаларни олиш ёрдамида ушбу ўзгаришларнинг ижобий томонлари тўғрисида ўйлаб кўришлари учун кейс-стадидан фойдаланинг.

BTEC нинг бошқа модуллари ва малакаларига ҳаволалар

- 1-модул: Мехмондўстлик соҳасига кириш;
- 2-модул: Мехмондўстлик соҳасида жамоа билан ишлаш;
- 5-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги хизмат кўрсатиш кўникмалари;
- 6-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги тадбирлар;
- 9-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги бизнес корхона;
- 10-модул: Мехмондўстлик соҳасида иш жойидаги кўникмалар;
- 11-модул: Иш тажрибаси.

Pearson ташқи интернет-сайтларнинг мазмунига жавобгарликни ўз зиммасига олмайди. Ҳар бир веб-сайтни синфда фойдаланишдан аввал, URL-манзилнинг ҳамон аниқ, ишончли ва ўринли эканига ишонч ҳосил қилиш учун ўқитувчилар томонидан кўриб чиқилиши муҳим ҳисобланади. Биз ўқитувчиларга фойдали веб-сайтларни танланган саҳифаларда сақлашни ва ўқувчиларга мактаб / колледжнинг ички тармоғи орқали улардан фойдаланишга рухсат беришларини маслаҳат берамиз.

Иш схемаси

Модул	4-модул: меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Ўқув соати	60
Дарслар сони	20
Дарсларнинг давомийлиги	3 соат
Бошқа модулларга ҳаволалар	• 1-модул: Мехмондўстлик соҳасига кириш; • 2-модул: Мехмондўстлик соҳасида жамоа билан ишлаш; • 5-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги хизмат кўрсатиш кўникмалари; • 6-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги тадбирлар; • 9-модул: Мехмондўстлик соҳасидаги бизнес корхона; • 10-модул: Мехмондўстлик соҳасида иш жойидаги кўникмалар; • 11-модул: Иш тажрибаси.

Ўрганиш учун калитлар			
ЁМТ	Ёзма мустақил топшириқ	**ММ**	Материалларни Мустаҳкамлаш
ТЭС	Таклиф этилган спикер	**Т**	Ташриф
МЎ	Мустақил ўқтиш	**ИТ**	Иш Тажрибаси

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
1	А1 Мижозларга хизмат кўрсатиш • Таъриф • Мижозларга хизмат кўрсатиш мақсади.		• **Кириш:** ўқувчиларни модул, шу жумладан унинг таркиби ўқитиш схемаси ва модулни баҳолаш билан таништиринг. «Мижозларга хизмат кўрсатиш мақсадлари» тушунчасига таъриф беринг. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилардан меҳмондўстлик соҳаси маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланган ҳолда уларнинг мижозларга хизмат кўрсатиш тажрибалари хақида сўранг. Агар улар меҳмондўстлик соҳасидаги ҳолатни муҳокама қила олишмаса, мижозларга хизмат кўрсатишнинг бошқа ҳолатларини кўриб чиқиш керак. Ўқувчилардан ижобий ва салбий тажрибаларини ёзиб олишларини сўранг ва улар ҳар бир тажрибадан сўнг нималарни ҳис қилганларини сўранг. Шарҳларни ёзиб боринг ва уларни мижозларга улардан эҳтиёжларини қондириш учун хизмат кўрсатиш муҳимлигини муҳокама қилиш учун фойдаланинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** онлайн-шарҳлар сайтларига кира олиш учун интернетдан фойдаланинг. Ўқувчилар меҳмонхона ва ресторанларнинг ишлари ва хизмат кўрсатишлари тўғрисидаги салбий ва ижобий шарҳларни тўплашади. Ҳар бир меҳмонхона ва ресторан тўғрисидаги шикоят ва ижобий шарҳларни ёзиб бориш учун шаблон ишлаб чиқариш зарур. Ўқувчилар шарҳлардан келиб чиқиб хулоса қилишади. Агар интернет имкони бўлмаса, ўқувчиларга ижобий ва салбий шарҳларни ўрганиб чиқишлари учун босма тўпламларни тақдим этинг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Машқлар рўйхати.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Синфдаги муҳокама:** ўқувчиларга улар тўхташни ҳохлаган меҳмонхона ва улар овқатланиши мумкин бўлган ресторанни танлаш вазифаси берилади. Гуруҳда муҳокама ўтказиш ва фикрлар билан алмашиниш зарур. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқитувчи назорати остида «Мижозларга хизмат кўрсатиш мақсадлари» мавзусида тақдимот ўтказилади. Ўқувчилардан қўйилган мақсадларни муҳокама қилишлари ва ўзларининг вариантларини таклиф қилишларини сўранг. Уларнинг жавобларини йиғинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** Ўқувчилардан «Мижозларга хизмат кўрсатиш нима?» номли плакат тайёрлашларини сўранг. • **Якуний сессия:** ўтилган материални текшириш учун назорат саволлари ва жавоблари. Ўқувчилар ўз плакатларини синфнинг бошқа қисмига тақдим этишлари керак.	
2	А2 Мижозлар талаб ва истакларини қондириш • Мижозларнинг ҳар хил турлари – ички ва ташқи мижозлар.		• **Кириш:** мавзуни эълон қилинг: «Мижозларнинг ҳар хил турлари». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни турли хил мижозлар турлари билан таништириш учун тақдимот ўтказинг. Мижозлар ички ва ташқи бўлиши мумкинлигини тушунтиришдан бошланг. Ўқувчилар, масалан, мижозлар жамоанинг бошқа аъзолари каби ички ёки оила ва жуфтликлар каби ташқи мижозлар бўлиши мумкинлигини англашлари муҳим.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Машқлар рўйхати.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** тайёрланган ишчи варағидан фойдаланиб ўқувчилардан имкон қадар кўпроқ ички ва ташқи турдаги мижозларни аниқлашларини сўранг. Мисолларни модул таркибида кўринг. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар Жуфликда бажариладиган машқлар устида ишлаш хақидаги фикрларини бошқа иштирокчилар билан алмашинишади. Ички ва ташқи мижозларнинг ҳар хил турларини муҳокама қилинг. Ўқувчилар ўзларининг ишчи варақларини тенгдошлари томондан тақдим этилган янги мисоллар билан тўлдиришлари керак. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** мижозлар турлари хақидаги мавзуни мустахкамлаш учун тақдимотдан фойдаланинг. Эҳтиёж ва кутишлар орасидаги фарқни ва ҳар хил турдаги мижозлар ҳар хил эҳтиёжлар ва кутишларга эга эканлигини тушунтиринг. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар ички мижозларнинг эҳтиёжларини муҳокама қилишади. Ўқитувчи ўқувчиларни жавобларини тўплайди ва фикрларини муҳокамасини ўтказади. • **Якуний сессия:** ўтилган мавзуларни қисқача мазмуни, назорат саволлари ва модуллардан олинган билимларни синаш учун ўқувчиларни жавоблари.	

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар

3	A3 Мижоз эҳтиёжлари ва истаклари
	• Ташқи мижозлар уларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари.
			• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамлаш**,** эҳтиёж ва кутишлар орасидаги фарқни такрорлаш. «Ташқи мижозлар, уларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари».
			• **Жуфликда бажариладиган машқлар** ташқи мижозларни характерловчи мисолларни келтиринг:
			  ○ оилалар;
			  ○ ишбилармон кишилар;
			  ○ жуфтликлар;
			  ○ ташкилий гуруҳлар;
			  ○ кекса одамлар.
			• Ўқувчилардан ҳар бир турдаги ташқи мижозларнинг эҳтиёжлари ва кутишлари тўғрисида ўйлаб кўришларини сўранг ва ҳаммасини синфда тақдим қилса бўладиган плакатга ёзинг. Уларнинг тақдимотидан кейин барча ўқувчилар орасида тарқатиш мумкин бўлиши учун ҳар бир плакатнинг суратини олинг.
			• **Синфдаги муҳокама:** синфдан мижознинг ҳар бир турини муҳокама қилишни ва унинг эҳтимолли эҳтиёжлари ва кутишларини тасдиқлашни сўранг.
			• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчилар томонидан дарсларда ўрганилган мижозлар турларининг эҳтиёжлари ва кутишларини умумийлаштиринг.
				• Модул спецификацияси.
				• Ручкалар/Флипчарт.
				• Ўқитувчининг тақдимоти.
				• Машқлар рўйхати.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
4			• **Мустақил иш:** ўқувчилардан улар учун мисолларнинг ҳар бири қанчалик муҳимлигини сўранг. Ўқувчилардан улар ресторан, кафе, меҳмонхонага (ҳар бир ўқувчи учун энг мос келадиган категорияни танланг) ташриф буюрганда ўзларининг истаклари ва кутишлари хақида ўйлаб кўришларини сўранг. Сўнгра ўқувчилардан фикр-мулоҳаза қилишларини сўранг, олинган мисолларни муҳокама қилинг. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчилар «муҳимлик даражаси» тартибида ўзларининг эҳтиёжлари ва кутишларини ёзиб олишади. Олинган натижаларни муҳокама қилинг. • **Якуний сессия:** модулда олинган билимларни синаш учун якуний савол ва жавоблар.	
4	A3 Мижоз эҳтиёжлари ва истаклари • Мижозларнинг умумий тилаклари ва эҳтиёжлари.		• **Кириш:** олдинги дарсдаги машғулотларни мустаҳкамлаб «Мижозларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари» мавзусига ўтинг. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** Олдинги дарсда кўриб чиқилмаган ташқи мижозларнинг эҳтиёж ва кутишларини ўрганинг. Тақдимотда бир нечта мижозлар «турлар» орасида бўлиниши мумкин бўлган умумий эҳтиёжлар ва кутишлар кўриб чиқилиши керак.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Машқлар рўйхати.

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Синфдаги муҳокама:** ҳозирги пайтда Ўзбекистонда меҳмондўстлик соҳаси мижозларнинг умумий ва ўзига хос эҳтиёжларини қай даражада яхши қониқтира олаётганини муҳокама қилинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** жуфтликларда ўқувчилар ҳозирги пайтда Ўзбекистонда таклиф этилаётган мижозларга хизмат кўрсатиш ҳақидаги савол устида бош қотиришлари керак бўлади: бу мижозларнинг эҳтиёж ва кутишларини қониқтирадими? Агар қониқтирмаса, нима учун? • **Синфдаги муҳокама:** Жуфликда бажариладиган машқлар пайтида йиғилган ғояларни муҳокама қилинг. Ўқувчилардан жавобларини асослаб беришларини сўранг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари ва билимларни текшириш учун назорат саволлари ва жавоблари.	
5	A4 Мижозларга хизмат кўрсатиш стандартларини белгилаш • Мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари. • Шикоятларни кўриб чиқиш сиёсати.		• **Кириш:** мижозларнинг шикоятлари ва мижозларга хизмат кўрсатиш сифати ўртасидаги муносабатни ўрганиш. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** стандартларни ўрнатиш ва қўллаб қувватлаш учун мижозларнинг шикоятлари ва мижозларга хизмат кўрсатиш сифати ҳамда шикоятларни бериш таомили ўртасидаги муносабатни ўрганинг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Машқлар рўйхати.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ўқувчилар ўртасида кўриб чиқиш учун стандартларнинг бир қанча мисолини таклиф қилинг ёки ишлаб чиқинг. Улар мураккаб бўлмаслиги керак, лекин уларнинг мақсадини акс эттириши керак. • **Жуфтликлардаги машқлар:** ўқувчиларни жуфтларга ажратинг ва улардан катта бўлмаган меҳмонхонада меҳмонларни қабул қилиш ҳудудида фойдаланиш учун мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича ўз стандартларини ишлаб чиқишларини сўранг. • **Синфдаги муҳокама:** синфдан улар рол усули амалиётида ва В ўқитиш мақсади учун баҳолашда фойдаланадиган стандартлар тўпламидан бирини танлашларини сўранг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари ва билимларни текшириш учун назорат саволлари ва жавоблари.	

 © Pearson Education Limited 2020

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
6	• Таклиф этилган спикер • Меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилот вакили мижозлар билан ишлаш ҳақида гапириб беради.	ТЭС	• **Кириш:** ўқувчиларни таклиф этилган спикер ва муҳокама қилинадиган мавзулар билан таништиринг. • **Таклиф этилган спикер:** меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотдан таклиф этилган спикер билан қуйидаги мавзулар бўйича сухбат уюштиринг: ○ мижозларга самарали хизмат кўрсатишнинг муҳимлиги, ○ мижозларга хизмат кўрсатиш соҳасидаги бизнесда учрайдиган мижозлар турлари, ○ мижозларнинг эҳтиёж ва кутганларига қандай жавоб бериш керак, ○ мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлаш учун стандартларни ўрнатиш тушунчалари, ○ мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминланиши учун ходимлар ўзида мужассам этишлари керак бўлган кўникмалар, ○ ишчиларга карьера ўсишини тақдим этувчи ўқитиш. • **Саволлар ва жавоблар сессияси:** ўқувчилар таклиф этилган спикерга саволлар беришлари мумкин.	• Таклиф қилинган спикер. • Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Машқлар рўйхати.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
7	Баҳолаш	**ЁМТ**	• **Кириш:** А ўқитиш мақсадини мустаҳкамланг: Мижозларга хизмат кўрсатиш тамоилларини ўрганиш. • **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни тарқатинг ва ўқувчилар билимига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномани кўриб чиқинг. • **Синфдаги муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтардаги 1-вазифа учун исботларга талабларни муҳокама қилинг. • **Мустақил иш:** баҳолаш иши – ўқувчилар олдинги дарслардан ўзларининг эслатмалари ва ишчи варақларидан фойдаланишлари мумкин. • **Якуний сессия:** ўқувчилар баҳолаш учун ишларини топширишади.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Баҳолаш учун ишчи дафтари.
8	B1 Меҳмондўстлик соҳасида меҳмонларга хизмат кўрсатиш кўникмалари • Мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари.		• **Кириш:** мавзуни эълон қилиш: «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари». Ўқувчиларнинг мижозларга хизмат кўрсатишнинг асосий кўникмалари билан танишуви. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилардан мижозларга самарали хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган кўникмаларни аниқлашини сўранг. Сўнгра ўқувчилардан уларни синфга тақдим этишини сўранг, ўқитувчи ғояларни тўплайди.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** мижозларга хизмат кўрсатишнинг асосий кўникмалари билан танишиш учун тақдимотдан фойдаланинг: ○ маҳсулот ва хизматлар тўғрисидаги маълумотларни тақдим этиш, ○ мижозларнинг эҳтиёжларига мувофиқ равишда маҳсулот ва хизматлар танловини тасдиқлатиш, ○ мижозларнинг турли эҳтиёжларини тушуниш ва билиш, ○ дўстона ва очиққўнгил бўлиш, ○ барча мижозларга ҳурмат кўрсатиш, ○ жамоада ишлаш, ○ вазифаларни ўз вақтида бажариш, ○ сизнинг ишчи ролингиз доирасида ишлаш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланинг. Вазифани амалий бажарилишини ва муҳокамани кузатинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
9	B1 Меҳмондўстлик соҳасида меҳмонларга хизмат кўрсатиш кўникмалари • Рағбатлантириш ва сотиш кўникмалари.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг. Янги мавзуни тақдим қилинг: «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларнинг савдо кўникмалари билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. Тақдимотда барча савдо кўникмалари, уларнинг ўзига хос хусусиятлари ва устунликлари кўрсатилиши ва тасвирланиши керак. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, модулда олинган билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
10	B1 Меҳмондўстлик соҳасида меҳмонларга хизмат кўрсатиш кўникмалари • Шикоятларни кўриб чиқиш кўникмалари.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамлаш. Мавзуга кириш: «Муаммоларни ҳал қилиш». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни муаммоларни ҳал этиш билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	
11	B2 Самарали алоқа кўникмалари ва техникалари • Оғзаки мулоқот кўникмалари.		• **Кириш:** мавзуни эълон қилиш: «Самарали мулоқотнинг кўникма ва усуллари». Ўқувчиларниг оғзаки мулоқот кўникмалари билан танишуви. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни оғзаки мулоқот кўникмалари ва улардан смарали фойдаланиш усуллари билан танишуви учун тақдимотдан фойдаланинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқларни таклиф қилинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, модулда олинган билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар..
12	B2 Самарали алоқа кўникмалари ва техникалари • Новербал мулоқот кўникмалари.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг, мавзуни эълон қилинг: «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари – ўқувчиларнинг новербал мулоқот билан танишуви». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни новербал мулоқот кўникмалари ва эшитиш ва шунингдек новербал мулоқот кўникмаларидан қандай фойдаланиш билан таништириш учун тақдимот тайёрланг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларнинг билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	
13	В2 Самарали алоқа кўникмалари ва техникалари • Ёзма мулоқот кўникмалари.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг, мавзуни эълон қилинг: «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари». Ўқувчиларнинг ёзма мулоқот кўникмалари билан танишуви. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни ёзма мулоқот кўникмалари ва улардан самарали фойдаланиш усуллари билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқларни таклиф қилинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчилар томонидан олинган билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
14	B2 Маҳсулот ва хизматларнинг мижозлар талабига мос келиши • Ўзига хос эҳтиёжларни қониқтириш учун мулоқот кўникмаларини қўллаш.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг ва мавзуни давом эттиринг: «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари». Ўқувчиларнинг ўзига хос эҳтиёжларни қониқтириш учун мулоқот усулларини қўллаш билан танишувини ўтказинг. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни ўзига хос эҳтиёжларни қониқтириш учун мулоқот **усуллари**ни қўллаш, мижозлар билан мулоқот учун, стандарт иш тартибида мулоқот воситаларидан фойдаланиш билан таништириш учун тақдимот тайёрланг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар кўникмаларни жуфт бўлиб бажара олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланинг. Кўникмаларни амалий бажарилишини кузатинг, ўқувчилар билан муҳокама ўтказинг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
15	Баҳолаш	**ЁМТ**	• **Кириш:** В ўқитиш мақсадини мустаҳкамланг: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатишни намойиш қилиш. • **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни тарқатинг ва ўқувчилар билимига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномани кўриб чиқинг. • **Умумий муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтардаги 2-вазифа учун исботларга талабларни муҳокама қилинг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ишларни баҳолаш. • **Якуний сессия:** баҳолаш далилини текширинг.	• Баҳолаш учун ишчи дафтари.
16	C1 Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилишни турли усуллари • Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш.		• **Кириш:** ўқувчиларни дарс мавзуси билан таништиринг: «Мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги». • **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ўқувчилар билан муҳокамани мижозларга хизмат кўрсатиш самарадорлигини назоратининг энг зўр усули – бу мижозлардан уларнинг фикрини билиш эканлигидан бошланг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** Жуфт бўлиб ишлаётган ўқувчилардан мижозларнинг шарҳларини қандай йиғиш мумкинлиги тўғрисида мисоллар келтиришларини сўранг. Ўқувчилар олинган маълумотни синф билан бўлишишлари керак бўлади. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилот ишининг турли усулларини ва улардан мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги учун қандай фойдаланиш мумкинлиги тасаввур қилиш учун тақдимотдан фойдаланинг. Тегишли мисоллар келтиринг ва уларнинг ҳар биридан амалда қандай фойдаланиш мумкинлигини тасвирланг ва тушунтиринг.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти.

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилардан мижозларнинг маҳсулотлар ва хизматлар тўғрисидаги шарҳларини олиш учун фойдаланса бўладиган изоҳли карталар ва анкеталарни ишлаб чиқишларини сўранг. Ўқувчилар фикр-мулоҳазаларни йиғиш учун ўзларига маъқул бўдган режани танлашлари мумкин бўлади. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари	
17	С2 Мижозларга хизмат кўрсатиш шартларини баҳолаш • Фикр-мулоҳазани йиғиш.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг, мавзуни тақдим қилиш: «Фикр-мулоҳазани йиғиш». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** фикр-мулоҳазаларни қандай йиғиш ва солиштириш учун тақдимотдан фойдаланинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилардан мактаб, колледжидаги, ошхона ҳақидаги бошқа ўқувчиларнинг шарҳларини йиғиш учун 16-дарсда тайёрланган изоҳли карталар, анкеталардан фойдаланишларини сўранг. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Фикр-мулоҳазанинг босма шакллари.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
18	C2 Мижозларга хизмат кўрсатиш шартларини баҳолаш • Фикр-мулоҳазани солиштириш.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг, мавзуни эълон қилинг: «Фикр-мулоҳазани солиштириш». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун маълумот ва статистикадан фойдаланишнинг бошқа усулларини аниқлаш бўйича тақдимотни тайёрланг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар 16- ва 17-дарслардаги фикр-мулоҳазани солиштириш таҳлилини бажаришади. Йиғиш бўйича вазифа бажарилмаган бўлса, ўқувчилар солиштириши учун ёлғон фикр-мулоҳаза тақдим этинг. Бу ўқувчиларга фикр-мулоҳаза қандай қилиб мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун фойдаланилишини аниқлаш имконини беради. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар ҳар қандай муаммолар чиққан ҳолатида ва ижобий шарҳларни олганда хотиржам ва ўзига ишонган ҳолатда бўлишлари учун фикр-мулоҳазани солиштириш натижаларини муҳокама қилишлари керак. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Фикр-мулоҳазанинг босма шакллари. • Миллиметровка. • Маълумотларни тақдим қилиш мисоллари.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
19	С2 Мижозларга хизмат кўрсатиш шартларини баҳолаш • Мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшиланиши.		• **Кириш:** олдинги дарсни мустаҳкамланг, янги мавзуни тақдим қилинг: «Мижозларга хизмат кўрсатиш сифатининг яхшиланиши». • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни янги мавзу билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланинг. Йиғилган ва солиштирилган фикр-мулоҳазаларга асосланган, мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш усулларини тасвирланг. Мижозларга хизмат кўрсатиш сифатининг яхшиланиши таъсирини ўрганинг. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш борасидаги таклиф ва фикрларини айта олишлари учун кейс стадидан фойдаланинг ва мижозлар билан фикр-мулоҳазани яхшилаш учун ўзгартиришлар киритишнинг таъсири ҳақида ўйлаб кўринг. Сўнгра ўқувчилар синфга фикр-мулоҳаза бериши керак. • **Синфдаги муҳокама:** улар меҳмондўстлик соҳасида ташкилотга қандай таъсир кўрсатиши мумкинлиги хақидаги таклифни ўзгартиришни муҳокама қилиш. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жавоблари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Кейс-стади.

#	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
20	Баҳолаш		• **Кириш: С ўқитиш мақсадини мустаҳкамланг:** «Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш, баҳолаш ва яхшиланишининг турли усулларини ўрганиш». • **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни тарқатинг ва ўқувчилар билимига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномани кўриб чиқинг. • **Синфдаги муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтардаги 3-вазифа учун исботларга талабларни муҳокама қилинг. • **Мустақил иш:** ишни баҳолаш. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, билимларни текшириш учун назорат савол ва жаворлари.	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • Ўқитувчининг тақдимоти. • Баҳолаш учун ишчи дафтари.

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	1

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни модул таркиби билан таништириш • Ўқувчиларга уларнинг ўқитилишлари қандай баҳоланишини тушунишига имкон бериш • Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш тушунчаси ва мақсадлари билан таништириш

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқлар (30 дақиқа)	• **Кириш:** ўқувчиларни модул билан, унинг таркиби билан, ўқитиш схемаси ва модулни баҳолаш мезонлари билан танаиштириш. • **Кириш:** ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш тушунчаси ва мақсадлари билан таништириш.

Асосий машқлар
 	
(90 дақиқа)
	• **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилардан меҳмондўстлик соҳасида маҳсулот ва хизматлардан фойдаланган ҳолда мижозларга хизмат кўрсатиш тажрибаси хақида билиш. Агар улар меҳмондўстлик соҳасидаги вазиятни муҳокама қила олмасалар, мижозларга бошқа вазиятларда хизмат кўрсатишни муҳокама қилишни бошлаш.
	  ○ Ўқувчиларга ижобий ва салбий тажрибани ёзиб олиш, ҳар бир тажрибадан кейин улар нимани ҳис этишганини сўраш имконини берадиган ишчи варағини тайёрлаш. Варақда ўқувчилар нимани ҳис қилишганини ёзиш учун жой қолдириш ва бундан мижозларга хизмат кўрсатиш *муҳимлигини* муҳокама қилишда фойдаланиш. Қайтариб олиш эҳтимоли билан улар эга бўлган ҳиссиёт ва тажрибани боғлаш.
	• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** меҳмонхоналар ҳақидаги шарҳлар сайтларига кириш имконига эга бўлиш учун интернетдан фойдаланиш ва ўқувчиларга ижобий хамда салбий изоҳлардан иборат бўлган шарҳларни топиш вазифасини бериш.
	  ○ Ўқувчиларга шарҳларда ажратилган сифатнинг асосий муаммоларини ёзиб олишлари учун шаблон ишлаб чиқиш. Агар интернетга кириш имкони бўлмаса, ўқувчиларга ўрганиш учун ижобий ва салбий шарҳларнинг босма тўпламларини тақдим қилиш.
	• **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилардан шарҳлардан келиб чиқиб қайси меҳмонхонада қолишлари мумкинлиги ва қайси ресторанларда овқатланишлари мумкинлигини муҳокама қилиш учун шарҳларни ўрганиб чиқишларини сўраш.

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
	• **Ўқитувчи раҳбарлигиостида машғулот:** мижозларга хизмат кўрсатиш мақсадлари тўғрисидаги тақдимот ўқитувчи кузатуви остида ўтказилади. Ўқитувчилардан қўйилган мақсадларни муҳокама қилишларини ва ўзларининг вариантларини таклиф қилишларини сўраш. Уларнинг жавобларини тўплаш.
Якуний машқлар (60 дақиқа)	• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилардан «Мижозларга хизмат кўрсатиш нима?» номли плакат тайёрлашларини сўраш. • **Якуний сессия:** ўқитишни текшириш учун назорат савол ва жавоблари. Ўқувчилар ўз плакатларини синфнинг қолган қисмига тақдим этишлари керак. • Ўқувчилар ўз эслатмаларини ўқиб эшиттиришади ва ишчи варақларини текшириш учун топширишади.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	2

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни ички ва ташқи мижозлар билан таништириш. • Ўқувчиларни мижозларнинг ҳар хил турлари билан таништириш. • Ўқувчиларни мижозларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари билан таништириш.

Манбалар жадвали	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқлар (10 дақиқа)	• **Кириш:** Ўқувчиларни «Мижозларнинг ҳар хил турлари» мавзуси билан танишуви.
Асосий машқлар (120 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни мижозларнинг ҳар хил турлари билан таништириш учун тақдимот ўтказиш. Мижозлар ички ёки ташқи бўлиши мумкинлигини тушунтириш - ўқувчилар мижозларнинг жамоанинг бошқа аъзолари каби ички мижозлар ёки оилалар ва жуфтликлар каби ташқи мижозлар бўлиши мумкинлигини тушунишлари муҳим. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** тайёрланган ишчи варағидан фойдаланилган ҳолда ўқувчилардан мижозларнинг имкон қадар кўпроқ ички ва ташқи «турларини» аниқлашларини сўраш. Мисоллар учун модул таркибини кўриш. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар жуфтликдаги машғулотлардан жавобларини гуруҳнинг қолган қисмига узатишлари ва ички ва ташқи мижозларнинг турли хилларини муҳокама қилишлари керак. Ўқувчилар ўзларининг ишчи варақларини тенгдошлари томонидан тақдим этилган мисоллар билан тўлдиришлари керак. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларнинг мижозларнинг турлари хақида ўқитилишларини мустаҳкамлаш учун ўқитувчи кузатув остида тақдимот ўтказиш. Эҳтиёжлар ва кутилганлик орасидаги фарқни ва ҳар хил турдаги мижозлар ҳар хил эҳтиёж ва кутишларга эга бўлишларини тушунтирган ҳолда ўқувчиларни мижозларнинг эҳтиёж ва кутганлари билан таништиришда давом этиш. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар ички мижозлар эҳтиёжларини муҳокама қилишади. Ўқитувчи ўқувчиларнинг фикр-мулоҳазаларини тўплайди.

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Якуний машқлар (50 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якуни ва билимларни, материални ўзлаштиришни текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўз эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	3

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни ташқи мижозларни эҳтиёжлари ва кутишлари билан таништириш. • Ўқувчиларни эҳтиёжлар ва умидларини қондириш билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** Машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқлар (20 дақиқа)	• **Кириш:** эҳтиёж ва кутилганлар орасидаги фарқ тўғрисидаги охирги дарсни мустаҳкамлаш. Ўқувчиларни «Ташқи мижозлар, уларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари» мавзуси билан таништириш.
Асосий машқлар (100 дақиқа)	• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ҳар бир жуфтликка ташқи мижоздан мисол келтириш: ○ оилалар, ○ ишбилармон кишилар, ○ жуфтликлар, ○ ташкилий гуруҳлар, ○ кекса инсонлар. • Ўқувчилардан ташқи мижознинг ҳар бир турининг эҳтиёжлари ва кутганлари тўғрисида ўйлашларини ва буни синфга тақдим қилса бўладиган плакатда акс эттиришни сўраш. Тақдимотдан сўнг барча ўқувчилар орасида тарқатиш мумкин бўлиши учун ҳар бир плакатнинг суратини олиш. • **Синфдаги муҳокама:** синфдан мижознинг ҳар бир турини муҳокама қилишини ва унинг эхтимолдаги эҳтиёжлари ва кутганларини тасдиқлатишини сўраш. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчилар томонидан машғулотларда ўрганилган мижозлар турларининг эҳтиёжлари ва кутганларини умумийлаштириш. • **Мустақил машқлар**: синфдан улар учун мисолларнинг ҳар бири қанчалик муҳимлигини сўраш. Ўқувчилардан улар ресторан, кафе, меҳмонхоналарга ташриф буюраётганларида (ҳар бир ўқувчи учун энг кўп мос келадиган категорияни танлаш) ўзларининг хоҳишлари ва кутганлари тўғрисида ўйлаб кўришларини сўраш. Сўнгра ўқувчилардан синф билан фикр-мулоҳаза қилишларини сўраш.

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Якуний машқлар (60 дақиқа)	• Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот: ўқувчилардан муҳимлик даражаси бўйича ўзларининг эҳтиёжлари ва кутганларини тартибга солишларини сўраш. Натижаларни муҳокама қилиш. • **Якуний сессия:** ўқитиш якунларини сарҳисоб қилиш, ўқувчиларнинг билимларини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўзларининг эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	4

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мижозларнинг эҳтиёжлари ва кутганлари билан таништиришда давом этиш. • Ўқувчиларни Ўзбекистонда мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари билан таништириш. • Ўқувчиларни чет эл мижозларидан олган таассуротлар билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** Машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустаҳкамлаш ва «Мижознинг эҳтиёжлари ва кутганлари» мавзусини давом эттириш.

Асосий машқлар
 	
(140 дақиқа)
	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчилар томонидан олдинги дарсларда инобатга олинмаган, ташқи мижозларнинг ҳар хил эҳтиёж ва кутганларини ўрганиш.
	    o Тақдимотда бир неча хил мижозларнинг турлари орасида бўлиниши мумкин бўлган умумий эҳтиёж ва кутилганлар кўриб чиқилган бўлиш керак. Улар модулнинг таркибида санаб ўтилган.
	• **Синфдаги муҳокама:** ҳозирги кунда Ўзбекистонда меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилот мижозларнинг умумий ва ўзига хос эҳтиёжларини қай даражада қониқтирилишини муҳокама қилиш.
	• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчиларни жуфтларга тақсимлаш ва ҳозирги кунда Ўзбекистонда таклиф этилаётган мижозларга хизмат кўрсатиш масаласини муҳокама қилиш вазифасини бериш. Бу мижозларнинг эҳтиёж ва кутганларини қониқтирадими? Агар йўқ бўлса, нима учун?
	    o Хорижий меҳмонлар ҳақида нима дейиш мумкин? Ўзбекистондаги меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилот профессионаллиги даражаси хорижий меҳмонларга қандай таассурот ўтказади? Бу саволлар билан синфга мурожаат этиш.
	• **Синфдаги муҳокама:** машқларни жуфтликларда бажариш жараёнида пайдо бўлган ғояларни муҳокама қилиш. Ўқувчилардан уларга асосли жавоблар беришини сўраш.

Якуний машқлар (20 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимларини текшириш учун назорат саволлари. • Ўқувчилар ўзларининг эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	5

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари билан таништириш. • Ўқувчиларни шикоятларни кўриб чиқиш сиёсати билан таништириш. • Ўқувчиларни стандартларга мисолларни ёзиш билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** Машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

 © Pearson Education Limited 2020

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	• **Кириш:** ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари ва шикоятларни кўриб чиқиш стандартларини белгилаш тушунчаси билан таништириш.
Асосий машқлар (130 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ушбу стандартларни белгилаш ва қўллаб қувватлаш мақсадида стандартлардан, мижозларга хизмат кўрсатиш ва шикоятларни кўриб чиқиш таомилларидан фойдаланишга бағишланган мавзуда тақдимот ўтказиш. Сиёсат ва компанияда қабул қилинган таомиллар мижозларга хизмат кўрсатишга қандай таъсир кўрсатишини тушунтириш. ○ «Стандарт операцион таомиллар» (SOP) термини ўқитишнинг ушбу босқичида сиёсат ва таомиллардан фойдаланишни қамраб оладиган умумқамраб олувчи термин сифатида ёритилиши мумкин – ушбу термин B ўқитиш мақсадларида мижозлар билан мулоқот таомилларига ҳавола қилган ҳолда фойдаланилади. • **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ўқувчилар орасида тарқатиш учун стандартларнинг бир неча мисолларини олиш ёки ишлаб чиқиш. Улар қийин бўлмаслиги керак лекин, ўз мақсадларини акс эттиришлари керак. Ўқувчилар уларнинг таркибларини ўрганишлари ва стандартлар, таомиллар асосида ётувчи сабабларини муҳокама қилишлари керак. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчиларни катта бўлмаган гуруҳларга бўлиш, катта бўлмаган меҳмонхонанинг меҳмонларини қабул қилиш ҳудудида фойдаланиш учун мижозларга хизмат кўрсатишнинг шахсий стандартларини ишлаб чиқиш вазифасини бериш. Сўнгра ўқувчилар ушбу вазифани бажаришнинг шахсий вариантларини қолган ўқувчиларга тақдим қилишлари керак. • **Синфдаги муҳокама:** синфдан B ўқитиш мақсадини баҳолаш учун ўзларининг ролли усул амалиётида фойдаланадиган стандартларнинг бир тўпламини танлашларини сўраш.

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Якуний машқ (30 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунларини сарҳисоб қилиш, ўқувчиларнинг билимларини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўзларининг эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

 © Pearson Education Limited 2020

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	6

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мижозларга самарали хизмат кўратиш муҳимлиги билан таништириш. • Ўқувчиларни уларнинг бизнесида учрайдиган мижозларнинг турлари билан таништириш. • Ўқувчиларга уларнинг меҳмондўстлик соҳасидаги кўникма ва билимлари мижозларнинг эҳтиёж ва кутганларига қанчалик мос келиши ҳақида тасаввур бериш. • Ўқувчиларни мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлаш учун белгиланган стандартлар тушунчаси билан таништириш. • Ўқувчиларни мижозлар ҳақида самарали қайғуришни таъминлаш учун ходимлар эга бўлиш керак бўлган кўникмалар билан таништириш. • Ўқувчиларни ташкилот ўз ходимларига тақдим қиладиган ўқитиш билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Таклиф этилган спикер. • Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **МР:** Машқлар рўйхати.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (30 дақиқа)	• **Кириш:** Ўқувчиларни таклиф этилган спикер ва муҳокама қилинадиган мавзулари билан танишувлари.
Асосий машқлар (90 дақиқа)	• Меҳмондўстлик **соҳасидаги ташкилотдан** қуйидаги мавзуларда суҳбат қилиш учун **спикерни таклиф қилиш**: ○ Мижозларга самарали хизмат кўрсатишнинг муҳимлиги, ○ Уларнинг ташкилотларида учрайдиган мижозларнинг турлари, ○ мижозларнинг эҳтиёж ва кутганларига қандай жавоб бериш керак, ○ мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлаш учун стандартларни белгилаш тушунчаси, ○ мижозларга самарали хизмат кўрсатишни таъминлаш учун ходимлар эга бўлиши керак бўлган кўникмалар, ○ ташкилот ўз ходимларига тақдим қиладиган ўқитиш. • Ўқувчиларга таклиф этилган спикер билан суҳбат вақтида олинган маълумотни йиғиш имконини берадиган ишчи варағини тақдим қилиш. • **Савол – жавоблар сессияси:** ўқувчилар таклиф этилган спикерга саволлар беришлари мумкин.
Якуний машқ (60 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларнинг билимларини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўзларининг эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	7

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни 1-вазифа учун баҳолаш машқлари билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Баҳолаш учун ишчи дафтари.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	• **Кириш:** А ўқитиш мақсадини мустаҳкамлаш: Мижозларга хизмат кўрсатиш тамойилини ўрганиш. • Ўқувчиларни 1-вазифа билан таништириш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни тарқатиш ва ўқувчиларнинг билимларига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномаи кўриб чиқиш. • **Синфдаги муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтардаги 1-вазифа учун далилларга талабларни муҳокама қилиш. • **Мустақил машқ:** ишни баҳолаш – ўқувчилар олдинги дарслардан ўзларининг эслатма ва ишчи варақларини ишлатишлари мумкин.
Якуний машқ (10 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқувчилар маркировка учун ишларини топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	8

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари мавзуси билан таништириш • Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатишнинг асосий кўникмалари билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	**Ўқитувчининг қайдлари**
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** ўқувчиларни «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари» мавзуси билан таништириш. Мижозларга хизмат кўрсатишнинг асосий кўникмаларини ўрганиш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилардан мижозларга самарали хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган кўникмаларни аниқлашларини сураш. Сўнгра ўқувчилардан уларни синфга тақдим этишларини сўраш, ўқитувчи эса ғояларни тўплайди. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** мижозларга хизмат қилишнинг асосий кўникмалари билан танишиш учун тақдимотдан фойдаланиш: ○ маҳсулот ва хизматлар тўғрисида маълумотни тақдим қилиш; ○ мижозларнинг эҳтиёжлари билан мос равишда маҳсулот ва хизматлар танловини тасдиқлатиш; ○ мижозларнинг турли эҳтиёжларини тушуниш ва билиш; ○ самимий ва очиқ бўлиш; ○ барча мижозларга ҳурмат кўрсатиш; ○ жамоада ишлаш; ○ вазифаларни ўз вақтида битказиш; ○ ишчи роли доирасида ишлаш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланиш. Ўқувчиларга фикр-мулоҳазага имкон берган ҳолда, ролли машқларни ўқитувчи кузатиб боради.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида мижозларга хизмат кўрсатишнинг бошланғич кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

 © Pearson Education Limited 2020

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	9

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни меҳмондўстлик соҳасидаги мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари мавзуси билан таништиришни давом эттириш. • Ўқувчиларни сотиш кўникмалари билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустахкамлаш ва ўқувчиларни «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари» мавзуси билан таништиришда давом этиш. Ўқувчилар сотиш кўникмалари тўғрисида маълумотлар олишади.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни сотиш кўникмалари билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланиш. Тақдимотда барча сотиш кўникмалари, уларнинг ўзига хос томонлари ва устунликлари кўрсатилган ва тасвирланган бўлиши керак: o қўшимча маҳсулот ва хизматларни тарғиб қилиш, o тегишли маслаҳатни бериш, o сотиш ҳажмини кўпайиши, o мижозлар билан сотишдан кейинги мулоқотни қўллаб қувватлашни таъминлаш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфт бўлиб, амалий машғулотда қўллай олишлари учун бир неча ролли машқлардан фойдаланиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида сотиш кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

 © Pearson Education Limited 2020

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	10

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни меҳмондўстлик соҳасидаги мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари мавзуси билан таништиришни давом эттириш. • Ўқувчиларни муаммоларининг ечими билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустахкамлаш ва ўқувчиларни «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш кўникмалари» мавзуси билан таништиришда давом этиш. Мижозларга хизмат кўрсатишнинг асосий кўникмаларини ўрганиш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни муаммоларнинг ечими билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланиш: o Кичик шикоятларни қайта кўриб чиқиш, o Мижознинг номувофиқ ҳатти-ҳаракатлари билан мурожаат қилиш, o Муаммоларни ҳал қилиш бўйича чора тадбирларни амалга ошириш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар ушбу кўникмаларни жуфтликларда машқ қилишлари учун, бир қанча ролли машқлардан фойдаланиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларнинг билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида сотиш кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	11

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мулоқотнинг самарали кўникмалари ва усуллари билан таништириш. • Ўқувчиларни оғзаки мулоқот билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари» мавзусини эълон қилиш. – Оғзаки мулоқотнинг асосий кўникмаларини ўрганиш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни оғзаки мулоқот кўникмалари ва улардан самарали фойдаланиш усуллари билан таништириш учун тақдимот ўтказиш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар жуфтликларда амалий машқ қилишлари учун бир қанча ролли машқлардан фойдаланиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида сотиш кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	12

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари билан таништиришда давом этиш. • Ўқувчиларни новербал мулоқот билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** сўнгги дарсни мустаҳкамлаш ва ўқувчиларни «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари» мавзуси билан таништиришни давом эттириш. Оғзаки мулоқотнинг асосий кўникмаларини ўрганиш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни новербал мулоқот кўникмалари ва эшита билиш, ва шунингдек новербал мулоқот кўникмаларидан амалда қандай фойдаланиш билан таништириш учун тақдимот қилиш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар жуфтликларда амалий машқ қилишлари учун бир қанча ролли машқлардан фойдаланиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида сотиш кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	13

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари билан таништиришда давом этиш. • Ўқувчиларни ёзма мулоқот билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	**Ўқитувчининг қайдлари**
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** сўнгги дарсни мустаҳкамлаш ва ўқувчиларни «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари» мавзуси билан таништиришни давом эттириш. Оғзаки мулоқотнинг асосий кўникмаларини ўрганиш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни ёзма мулоқот кўникмалари ва уларни самарали фойдаланиш усуллари билан таништириш учун тақдимот ўтказиш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар жуфтликларда амалий машқ қилишлари учун бир қанча ролли машқлардан фойдаланиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида сотиш кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	14

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари билан таништиришда давом этиш. • Ўқувчиларни индивидуал эҳтиёжларини қониқтириш учун мулоқот усулларини қўллаш билан таништириш. • Ўқувчиларни ҳар хил турдаги алоқа усулларидан фойдаланиш билан таништириш. • Ўқувчиларни мижозлар билан мулоқот учун стандарт операцион таомиллардан фойдаланиш билан таништириш.

Список манбаов	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (30 дақиқа)	• **Кириш:** сўнгги дарсни мустаҳкамлаш ва ўқувчиларни «Мулоқотнинг самарали кўникма ва усуллари» мавзуси билан таништиришни давом эттириш – ўқувчиларни индивидуал эҳтиёжларга мос равишда мулоқот усулларини қўллаш билан таништириш.
Асосий машқлар (135 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни индивидуал эҳтиёжларни қониқтириш учун мулоқот усулларини қўллаш билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланиш. Тақдимот қуйидагиларни қамраб олиши керак: ○ Алоқа усулларидан фойдаланиш – ўқувчилар эшитиш ёки видео аппаратлари, маълумотни рақамли ёзиб олишдан фойдаланишни намойиш қилмасликлари керак, лекин улардан фойдаланилаётганини билишлари керак, ○ Мижозлар билан мулоқот қилиш учун стандарт ишчи таомилларидан фойдаланиш – буни қисқача кўриб чиқиш керак бўлади, чунки стандарт ишчи таомилларидан фойдаланиш тамойиллари 5-дарснинг «шикоятларни кўриб чиқиш» спецификацияси пунктида кўриб чиқилганди. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар ўзларининг мулоқот кўникмаларини жуфтликларда амалий машқ қилишлари учун ролли машқларни ишлаб чиқиш. Топшириқни амалий бажарилишини кузатиш ва муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар дарслардан ташқарида индивидуал эҳтиёжларини қониқтириш учун мулоқот кўникмаларини машқ қилишни давом эттиришлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	15

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни 2-вазифа учун баҳолаш машқлари билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Ролли машқлар. • Баҳолаш учун ишчи дафтари.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (30 дақиқа)	• **Кириш:** В ўқитиш мақсадини мустаҳкамлаш: «Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатишни намойиш этиб бериш». • Ўқувчиларни 2-вазифа билан таништириш
Асосий машқлар (120 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни топшириш ва ўқувчиларни тушунишига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномани кўриб чиқиш. • **Синфдаги муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтаридан 2-вазифа учун далилларга талабларни муҳокама қилиш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** баҳолаш ишлари – ўқувчилар олдинги дарсларидан ўзларининг эслатмалари ва ишчи варақларидан фойдаланишлари мумкин.
Якуний машқ (30 дақиқа)	• **Якуний сессия:** баҳолаш далилини текшириш.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	16

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	**Ўқитувчининг қайдлари**
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	• **Кириш:** ўқувчиларни «Мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги» мавзуси билан таништириш.
Асосий машқлар (140 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** мижозларга хизмат кўрсатишнинг самарадорлигини назорат қилишнинг энг зўр усули - бу мижозлардан уларнинг фикрини сўраш эканлигидан келиб чиқиб ўқувчилар билан муҳокама қилишдан бошлаш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** жуфтликда ишлаётганда ўқувчилардан шарҳларни қандай йиғиш мумкинлиги тўғрисида мисоллар келтира оладиларми, шуни билиш. Ўқувчилар синфга фикр-мулоҳазалар беришлари керак. • **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилот мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги учун фойдаланса бўладиган турли хил усулларни тақдим қилиш учун тақдимотдан фойдаланиш. Уларнинг ҳар бирига тегишли мисоллар келтириш ва уларнинг ҳар биридан қандай фойдаланиш мумкинлигини тасвирлаш, тушунтириш. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилардан маҳсулот ва хизматлар ҳақида мижозлардан фикр-мулоҳазаларни олиш учун фойдаланса бўладиган изоҳли карталар ва анкеталар ишлаб чиқишларини сўраш. Ўқувчилар фикр-мулоҳазаларни йиғиш учун шахсий режаларини танлашлари мумкин. ○ Фикр-мулоҳазани йиғиш бўйича таклиф этилаётган машқ учун 17-дарсга қараймиз. Ўқувчилар самарали карталар, изоҳлар учун анкеталарни ишлаб чиқишлари учун эхтимол бу ҳақида билишлари зарур бўлади.
Якуний машқ (20 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўзларининг эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва ишчи варақларини текшириш учун топширишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	17

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни фикр-мулоҳазаларини йиғиш билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС:** Ўқитувчининг тақдимоти. • **ФШ:** фикр-мулоҳазаларнинг босма шакли.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	**Ўқитувчининг қайдлари**
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустахкамлаш ва ўқувчиларни «Фикр-мулоҳазаларни йиғиш» мавзуси билан таништиришни давом эттириш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** олинган фикр-мулоҳаза ахбороти хақидаги маълумотларни қандай йиғиш ва солиштиришни тушунтириш учун тақдимотдан фойдаланиш. • **Гуруҳдаги машқ:** ўқувчилардан мактаб, коллеж ошхонаси ҳақидаги бошқа ўқувчиларнинг фикр-мулоҳазаларини йиғиш учун 16-дарсда ишлаб чиқилган изоҳли карталар, анкеталардан фойдаланишларини сўраш. o Бу фикр-мулоҳазадан мижозлар билан фикр-мулоҳаза қандай баҳоланишини намойиш этиш учун 18-дарсда фойдаланилиши мумкин. o Агар ушбу сценарийдан фикр-мулоҳазани йиғиш учун фойдаланиш имкони бўлмаса, унда ҳатто агар меҳмондўстлик соҳаси билан қатъий боғлиқ бўлмаган бўлса хам бошқа сценарий таклиф қилинг. Машқнинг мақсади 18-дарсда солиштириш ва баҳолаш учун етарлича фикр-мулоҳазани йиғишдан иборат.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия**: ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари • Ўқувчилар дарсдан ташқарида фикр-мулоҳазаларни йиғишни давом эттиришлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	18

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни фикр-мулоҳазаларини солиштириш билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС**: Ўқитувчининг тақдимоти. • Тўлдирилган фикр-мулоҳазалар формалари. • Миллиметровка. • Маълумотларни тақдим қилиш мисоллари.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустаҳкамлаш ва ўқувчиларни «Фикр-мулозаларни солиштириш» мавзуси билан таништиришни давом эттириш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун маълумотлар ва статистикадан фойдаланишнинг бошқа усулларини аниқлаш учун тақдимотдан фойдаланиш. Ўқувчиларни қандай қилиб маълумотлар ва статистика меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотларга мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашни аниқлашга ва шундан сўнг керакли ўзгартиришлар киритишга имкон бериши билан таништириш. Меҳмондўстлик соҳасидаги эҳтимоли мавжуд муаммоларга мисол келтириш ва уларни қандай ҳал қилишни тушунтириш. Ўқувчилар мисоллар ва уларни ечимларини келтиришади. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар 16- ва 17-дарслардаги фикр-мулоҳазаларни солиштиришлари керак. Агар йиғиш бўйича вазифани бажаришнинг имкони бўлмаган бўлса, унда ўқувчиларга солиштиришлари учун ёлғон фикр-мулоҳазани тақдим этиш. Бу ўқувчиларга фикр-мулоҳаза қандай қилиб мижозларга хизмат қилишни баҳолаш учун фойдаланилишини аниқлашга ёрдам беради. Ўқувчилар жавобларни бошқара олишлари масалан, жавоблар ёки нисбатларнинг фоиз қийматларини ҳисоблашлари учун етарлича жавобларни тақдим этиш. Ўқувчилардан ўзларининг маълумотларини кўриб тасаввур қилиш имконига эга бўлиш учун графиклар ёки гистограммалар тузишларини сўраш мумкин. Ушбу вазифани бажаришга ёрдам бериш учун маълумотларни тақдим қилишнинг бир неча мисолларини келтириш.

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
	• Ўқувчилар ўзларининг хулосаларини синфга тақдим қилишлари керак. • **Синфдаги муҳокама:** ўқувчилар ўзларининг келгусидаги ишларида ҳосил бўлган ҳар қандай муаммоларда ёки олинган ижобий натижада хотиржам ва ўзига ишонган бўлишлари учун фикр-мулоҳазани солиштириш натижаларини муҳокама қилишлари керак.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия**: ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари. • Ўқувчилар ўз эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва текшириш учун ишчи варақларни йиғишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	19

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшиланиши билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **ТС**: Ўқитувчининг тақдимоти. • Кейс-стади.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **ТС**: Тақдимот слайди	

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	• **Кириш:** охирги дарсни мустаҳкамлаш ва ўқувчиларни «Мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш» мавзуси билан таништиришни давом эттириш.
Асосий машқлар (150 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлигидаги тақдимот:** ўқувчиларни ушбу мавзу билан таништириш учун тақдимотдан фойдаланиш. Йиғилган ва солиштирилган фикр-мулоҳазалар асосида мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш усулларини тасвирлаш. Мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшиланишининг таъсирини ўрганиш. • **Жуфликда бажариладиган машқлар:** ўқувчилар қандай қилиб мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш ҳақида ўз фикрлари, таклифларини айта олишлари ва мижозлар билан фикр-мулоҳазаларни яхшилаш учун ўзгартиришлар киритишнинг таъсири хақида ўйлай олишлари учун амалиётдан мисоллар келтириш. Кейин улар буни синф билан муҳокама қилишлари керак. • **Синфдаги муҳокама:** таклиф этилган ўзгартиришлар ва улар қандай қилиб меҳмондўстлик соҳасидаги ташкилотга таъсир қила олиши мумкинлигини муҳокама қилиш.
Якуний машқ (15 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари • Ўқувчилар ўз эслатмаларини ўқиб эшиттиришлари ва текшириш учун ишчи варақларни йиғишлари керак.

Дарс режаси

Малака	Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Модул	4-модул: Меҳмондўстлик соҳасида мижозларга хизмат кўрсатиш
Дарс рақами	20

Дарс мақсадлари	• Ўқувчиларни 3-вазифа учун баҳолаш машқлари билан таништириш.

Ресурслар рўйхати	• Модул спецификацияси. • Ручкалар/Флипчарт. • **TC:** Ўқитувчининг тақдимоти. • Баҳолаш учун ишчи дафтари.
Калитлар: **МР**: Машқлар рўйхати; **ФШ**: Форма шаблони; **TC**: Тақдимот слайди	

Pearson BTEC Ўзбекистон 3-даража Меҳмондўстлик соҳаси бўйича малакалар
Ўқув-услубий материал – 1-нашр – Январ 2020 © Pearson Education Limited 2020

Машқлар	Ўқитувчининг қайдлари
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	• **Кириш:** С ўқитиш мақсадини мустахкамлаш: мижозларга хизмат кўрсатишнинг мониторинги, баҳолаш ва яхшилашнинг турли усулларини ўрганиш. • Ўқувчиларни 3-вазифа билан таништириш.
Асосий машқлар (140 дақиқа)	• **Ўқитувчи раҳбарлиги остида машғулот:** ишчи дафтаридан мустақил ишни тарқатиш ва ўқувчиларни тушунишига ишонч ҳосил қилиш учун қисқача йўриқномани кўриб чиқиш. • **Синфдаги муҳокама:** баҳолаш учун ишчи дафтаридан 3-вазифа учун далилларга талабларни муҳокама қилиш. • Мустақил машқлар: ишни баҳолаш.
Якуний машқ (20 дақиқа)	• **Якуний сессия:** ўқитиш якунлари, ўқувчиларни билимини текшириш учун назорат савол ва жавоблари.

Rr180920 UZB_9781446963678_UZBEK_TRC1BK1_HOSPITALITY_UNIT4_RR.DOCX.1–80/1

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit qualifications.pearson.com

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

Pearson Education Limited. Registered in England and Wales No. 872828
Registered Office: 80 Strand, London WC2R 0RL.

VAT Reg No GB 278 537121

Pearson
BTEC

ISBN 978-1-4469-6367-8