

Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

КАСБИЙ ЭТИКА ВА ЭТИКЕТ

фанидан амалий дарс ўтказиш услуги ва саволлари бўйича

УСЛУБИЙ КЎРСАТМА

Самарқанд – 2007

Тузувчилар:

Т.Худайшукуров – СамИСИ «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси профессори

Такризчилар:

А.Юсупов – СамҚХИ кафедраси мудири, доцент
Ж.Файзиев – СамИСИ «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси доценти, т.ф.н.

Дарс ўтказиш бўйича услубий кўрсатма ва саволлар «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедрасининг 2007 йилнинг _____даги умумий мажлисида кўриб чиқилган ва факультет услубий кенгашига тавсия қилинган (_____ сонли мажлис баёни)

Услубий кўрсатма ва саволлар сервис ва туризм факультетининг 2007 йил _____даги услубий кенгашида кўриб чиқилган ва тасдиқланган (_____ сонли мажлис баёни)

Институт ўқув-услубий кенгаши томонидан чоп этишга рухсат берилган (кенгаш мажлисининг _____ сонли баённомаси, 2007 йил «____» июн)

Кириш

Ушбу фан бўйича амалий дарсларни ўтказиш ўқитишнинг фаол усулларига асосланган бўлиб, ушбу услуб профессор Т. Худайшукуров томонидан 1989 йилда ишлаб чиқилган. Ўтган давр вақтида тавсия этилаётган услуб авваллари оғзаки имтиҳонлар, кейинроқ эса оғзаки оралик назоратларини олишда амалий тажрибада синаб кўрилган.

Тавсия этилаётган услуб ёрдамида билим даражаларини баҳолашда талабаларнинг ўзлари бевосита иштирок қилади. Унинг натижасида талабалар хотирасида фан материалларининг сақланиб қолиш даражаси ошади, фанга нисбатан қизиқиш ва ўз кучини синаб кўриш ҳиси пайдо бўлади.

Ушбу услуб самараси талабаларнинг дарсга тайёрланиб келишларига боғлиқ: уларнинг тайёргарлик даражаси қанча юқори бўлса, дарс шунча қизиқарли ўтади.

Ушбу фаол услубдан ташқари талабалар томонидан чуқур ўзлаштиришда амалий дарс мавзуси бўйича кичик ва аниқ саволларнинг қўйилиши ҳам катта аҳамиятга эга. Ушбу услуб билан кичик ва аниқ саволларнинг қўйилиши амалий дарсларнинг самарали ўтишига имкон беради.

Услубнинг моҳияти ва ундан фойдаланиш

Услуб суд ва прокуратура органлари ходимларининг фаолиятларига асосланиб ишлаб чиқилган. Шунинг учун ҳам дарсни бошлашдан олдин гуруҳнинг талабалари тўртта гуруҳчага бўлинади. Ҳар бир гуруҳчада албатта илмий ва ташкилотчилиги бўйича 1 – 2 тадан етакчи талаба бўлиши керак.

Биринчи гуруҳ «айбланувчилар» гуруҳи деб аталади ва нинг таркибидаги талабалар «судьялар» деб номланувчи иккинчи гуруҳ талабалари саволларига жавоб беришади. Учинчи гуруҳни «қораловчилар» яъни «прокурорлар» гуруҳи деб номлаш мумкин, чунки унинг таркибига кирадиган талабалар биринчи гуруҳ талабаларини саволларга берган жавоблари бўйича қоралайди, яъни берилган жавобларнинг камчилигини очиб беришга ва талабанинг тайёргарлик ва ҳақиқий билим даражасини баҳолашга ҳаракат қилишади ва жавобга неча фойиз қўйишини ўқитувчига айтишади. Берилган жавобларни қоралашда далилли исботлардан фойдаланиш лозим. Тўртинчи гуруҳ талабалари оқловчилар, яъни адвокатлар вазифасини бажаради. Улар берилган жавобларнинг туғрилигини исботлашга ҳаракат қилишадилар. Улар ҳам ўзларининг фикрларини, яъни жавобларнинг тўғрилигини исботлашда далилларга асосланиши лозим. Тўртинчи,

адвокатлар, гуруҳи талабалари ҳам ўзининг хулосаси сифатида ўқитувчига жавоб даражасининг неча фойизга тўғри келишини айтади.

Қораловчи гуруҳ ҳамда оқловчи гуруҳ талабалари ҳам жавобларни баҳолашда бир – бирлари билан маслаҳатлашишлари мумкин.

Бир – бирларининг билим даражаларини баҳолашда ўз фикрларини тасдиқлаш учун далил сифатида талабалар конспект материалларидан ва ушбу дарс мавзуси бўйича тавсия қилинган адабиётлар манбаларидан фойдаланишлари мумкин. Демак, бутун дарс жараёнида маълумотлар манбаларининг талабалар столининг устида бўлиши ман этилмайди.

Баъзи бир вақтларда, ўқитувчининг қўйган шартига қараб, агар саволга жавоб бераётган талаба унга жавоб бера олмаса ёки жавоби тўлиқ бўлмаса, ушбу савол жавобларини жавоб берувчи гуруҳнинг бошқа талабалари тўлдириши ёки тўлиқ жавоб бериши мумкин.

Биринчи гуруҳ талабалари жавобидан кейин уларнинг ўрнини иккинчи, учинчи ёки тўртинчи гуруҳ талабалари эгаллашади. Бир жуфт дарс давомида гуруҳлар жойларини тўлиқ алмаштиришлари лозим. Гуруҳларнинг дарс вақтида алмашувини ўқитувчи бошқариб боради.

Бу услуб ёрдамида биринчи дарслар давомида ўқитувчининг асосий вазифаси гуруҳда тартибни

сақлашдан, талабаларнинг қўйган хатоларини кўрсатишдан ҳамда қораловчи ва оқловчи гуруҳларнинг талабалар жавобига қўйган баҳоларини таққослашдан ва ҳақиқий жавоб даражасини аниқлашдан иборат бўлади. Кейинроқ эса (3 – 4 дарсдан кейин) ўқитувчи фақат кузатувчи вазифасини бажариб қолади, чунки талабалар тажрибаси дарсдан дарсга ошиб боради. Бу эса уларга жавоблар даражасини аниқроқ баҳолашга имкон беради.

Дарс ўтказишнинг ушбу услубида савол – жавобларнинг бир неча марта қайтарилиши, адабиёт манбаларига қараб баъзи бир тушунмаган масалаларнинг яна бир бор аниқланиши, берилган жавоблар бўйича талабаларнинг танқидий фикрлари дарс материалларининг бошқа оддий дарс ўтказиш усулларига қараганда юқори даражада ўзлаштиришини ва дарснинг қизиқарли ўтишини таъминлабгина қолмасдан уларда ўз фикрини мустақил баён этиш ва нотиклиқ қобилиятини шакллантиришга имкон яратади.

Кўрсатилган усул ёрдамида дарс ўтказишда саволларнинг талабаларга олдиндан берилишидан ташқари, саволлар шундай тузилиши керакки, улар талабаларда мантиқий фикрлаш қобилиятини янада ривожлантиришга имкон берадиган бўлсин.

Қуйида амалий дарсларда ушбу услуб ёрдамида кўриб чиқиладиган саволлар берилган.

Дарс 1. Касбий этика ва этикет тушунчалари, турлари ва хоссалари

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Газ. «Stanolart va sifat» , 2004, № 2 –3.
3. Абдулла Шер. Ахлоқшунослик. – Т.: 2003.
4. Интернет материаллари: Реферат на тему «Этикет.»
5. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь – справочник. – М.: 2002. – с. 252 – 254, 335.

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Айтингчи, бакалавриятнинг сиз танлаган йўналиши бўйича мутахассисларнинг этика (ахлоқ) ва этикет (одоб) қоидаларини билиш кераклигининг сабаблари нимада?
2. Агар билсангиз, айтингчи, «этика» тушунчасини фанга биринчи бўлиб ким киритган, у қайси сўздан олинган ва у қандай маънони билдиради?
3. «Ахлоқ», «одоб» деганда нимани тушунасиз ва уларнинг «Этика» тушунчаси билан қандай боғлиқлиги бор?

4. Сизнингча «Касбий этика» тушунчасининг «этика» тушунчаси ва касб билан қандай аълоқаси бор ва касбий этика деганда нимани тушунаси?
5. Этикет тушунчасининг келиб чиқиш тарихи қандай ва «касбий этикет» нимани билдиради?
6. Этикет ва касбий этикет қоидалари қандай шароитларда вужудга келиши мумкин, улар илк бор қайси мамлакатда вужудга келган бўлиши мумкин?
7. Этикет қоидалари бўйича қандай тарихий асарларни биласиз ва Ўзбекистонда этикет қоидалари тарғиботининг ҳолати қандай?
8. Қандай этикет турларини биласиз, сизнингча уларнинг бир – бирларидан фарқи нимада?
9. Сарой ва дипломатик этикетларининг тарихда ва бугунги кунда қайси соҳаларда аҳамияти катта ва нима учун?
10. Аксарият этикет қоидаларининг ўзгармаслиги, ўзгарувчанлиги ва барча мамлакатларда бир хиллиги уларнинг қайси хоссаларини белгилайди?

Дарс 2. Бурч, виждон, обрў, ор – номус (номус) ва уларнинг истеъмолчиларга сифатли хизмат кўрсатишдаги аҳамияти

Тавсия этилган одабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси
3. Словарь по этике/ Под. Ред. И. С. Кона.- М.: 1981.

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Сиз бурч деганда нимани тушунасиз ва унинг тасдиқланган таърифини беринг?
2. Бурчнинг, шу жумладан ўзингиз бурчингизнинг, қайси асосий турларини биласиз, Ўзбекистон фуқароларининг бурчлари нималардан иборат ва қайси хужжатда ўз аксини топган?
3. Фуқаролик бурчининг фуқаро касби билан қандай аълоқаси бор, касбий бурч деганда нимани тушунасиз ва у сервис соҳаси мутахассисликлари ҳамда ходимлари учун қандай аҳамиятга эга?
4. Сизнинг виждонли ва виждонсиз кишиларга муносабатингиз қандай, виждон бу ўзи нима,

энциклопедия адабиётларида унга қандай таъриф берилган?

5. Виждоннинг талабалар ўқиши, яхши мутахассис бўлиши ва келажакда халққа ва Ватанига хизмат қилишида аҳамияти қандай?
6. Фуқаролар, шу жумладан талаба ва мутахассислар учун ор – номуснинг қандай аҳамияти бор? Ор – номуссиз кишининг ўз касбига ва фуқаролик бурчига таъсири қандай бўлиши мумкин?
7. Сизнингча, обрўнинг бурч, виждон ва ор – номуслар билан қандай аълоқаси бўлиши мумкин? У талаба ва мутахассислар учун қандай аҳамиятга эга? Обрўнинг жамиятда шаклланган таърифи қандай?

Дарс 3. Корхона ходимларининг бир – бирлари ва хизмат истеъмолчилари билан муносабат қилиш воситалари ва қоидалари

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Интернет материаллари: Курсовая работа по дисциплине «Этика» на тему «Этика приема посетителей и подчиненных и беседы с ними».

3. Интернет материаллари: Реферат по предмету «Этика» на тему «Профессиональная этика специалиста»
4. Шмидт Г. Искусство Общения. Пер. с. нем. – М.: 1992

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Мулоқатнинг овозсиз тили деб нималарга айтилади?
2. Сўзлашиш оҳанги, имо – ишоралар ва қараб боқишларга қараб суҳбатдош тўғрисида қандай маълумотлар олиш мумкин?
3. Сиз қайси оҳангда сўзлашганларни, қандай имо – ишораларни ва қараб – боқишларни ёқтирасиз?
4. Хушмуомалаликнинг қайси қоидаларини биласиз ва сиз учун уларнинг қайсисини биринчи жойга қўйиш мумкин?
5. Хушмуомалалик деганда нимани тушунасиш, унинг маънавий маданият билан қандай аълоқаси бор, хушмуомалаликлари бўйича ўртоқларингизга қандай баҳо берган бўлар эдингиз?
6. Нимани хушмуомалаликнинг энг асосий элементи деб ҳисоблайсиз, бу тўғрисида Д. Корнеги қандай фикрда?
7. Одоблилик деганда кишиларнинг қандай фазилатини тушунасиш?
8. Одобли ва меҳрибон одамларга қандай фазилатлар хос ва гуруҳингизда кимларни одобли деб ҳисоблайсиз?

9. Одобрилиқ ва меҳрибонлик қоидалари чегарасидан чиқадиган кишилар кампаниясида ўзингизни қандай сезасиз?
10. Айтингчи, назокатлилик деганда нимани тушунасиш, унинг «нозик вазият» тушунчаси билан қандай аълоқаси бор?
11. Сабр – тоқат – бу нима, унинг касбий хизматни сифатли ўташда ва халқларнинг тинч – тотув яшашида қандай аҳамияти бор?
12. Сиз қандай деб ўйлайсиз, сабр – тоқат масаласи динларда ва халқлар тажрибасида ўз аксини топганми ёки йўқми?
13. Камтарлик деганда нимани тушунасиш, гуруҳдош ва ўқитувчиларингиздан кимларни камтар инсонлар деб ҳисоблайсиз?
14. Камтар одамларга хос фазилатларни айтиб ва таърифлаб бераоласизми?
15. Камтарлик тўғрисида рухшунослар қандай фикрда эканлигини биласизми?

Дарс 4. Овқатланиш корхоналарида сўзлашиш этикети

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари

2. Интернет материаллари: Курсовая работа по дисциплине «Этика» на тему «Этика приема посетителей и подчиненных и беседы с ними».
3. Интернет материаллари: Реферат по предмету «Этика» на тему «Профессиональная этика специалиста»?
4. Шмидт Г. Искусство общения. Пер. с. нем. – М.: 1992.

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Аҳоли ва сайёҳларга хизмат қилувчи корхона мутахассиси сифатида айтингчи, сиз учун сўзлашишнинг қандай аҳамияти бор?
2. Сизнингча сўзлашишга қандай умумий талаблар қўйилиши мумкин?
3. Сиз корхона ходими сифатида бир – бирларингизга ва хизмат истеъмолчиларига мурожаат қилишда нималарни ҳисобга олган ва суҳбатдош диққатини тортиш учун қандай ибораларни ишлатган бўлар эдингиз?
4. Касбий корхоналарда ва ўзаро муносабатларда сўзлашиш турларини айтиб берсангиз?
5. Агар сиз ёш болалар ва хотин кишиларга мурожаат қилмоқчи бўлсангиз қайси ибораларни ишлатган бўлар эдингиз ва нима сабабдан?

6. Рус кишиларга мурожаат қилишда «хурматли» (уважаемый), «мухтарам» (многоуважаемый) ва «азиз» (глубокоуважаемый) ибораларини кимларга нисбатан ишлатган бўлар эдингиз?
7. Сиз мутахассис сифатида бирон киши билан танишиш учун унга қандай иборалар билан мурожаат қилган бўлар эдингиз, расман танишишдачи?
8. Сиз хизмат истеъмолчилари вакиллари илтимоси билан танишишда уларга қандай мурожаат қилган бўлар эдингиз?
9. Сиз ўзингизни корхона раҳбари деб тасаввур қилинг, ходимларни ўз ҳузурингизга қандай ибораларни ишлатган ҳолда таклиф қилган бўлар эдингиз?
10. Илтимос, расмий илтимос, таклиф ва расмий таклиф қилишда, сизнингча, қайси иборалардан фойдаланилса, яхши бўлар эди?
11. Агар истеъмолчилар ёки бошқа кишилар сиздан бирон нарсани илтимос қилишганда сиз ўзингизнинг розилигингизни қайси иборалар ёрдамида билдирган бўлар эдингиз?
12. «Ма» (на) ва «манг» (нате) ибораларининг европача ва шарқона этикет қоидалари бўйича суҳбатдошга нисбатан ишлатилишини биласизми?
13. Кишиларнинг, шу жумладан хизмат истеъмолчиларининг, илтимосини ёки раҳбарнинг

топшириғини бажаришда норозилигингизни билдиришда қандай иборалардан фойдаланган бўлар эдингиз?

14. Сиз мутахассис сифатида айбингиз учун кечирим сўрашда қайси иборалардан фойдаланган бўлар эдингиз?

15. Бировларга нисбатан мақтов лўқмаларини ташлаш шакллари биласизми?

16. Бахслашиш деганда нимани тушунасиш, ундан мақсад нима?

17. Сиз мутахассис ёки маълум бир касб эгаси сифатида бахслашишда қандай этикет қоидаларига риоя қилган бўлар эдингиз?

Дарс 5,6 Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш этикети

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Федцов В. Г. Культура сервиса. – М.: 2000
3. Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания.- М.: 2004.- с. 69 – 106

4. Браун Г., Хепнер. Настольная книга официанта: Справочник. – Ростов Н/Д, 2001– с. 31 – 43, 69 –73, 78 – 91, 104 – 110, 147 – 156, 174 – 200.

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Сизнинг фикрингизча, хизмат истеъмомчиларини кутиб олиш маданияти элементларини нималар ташкил қилади?
2. Корхона биносининг ташқи кўриниши, иш вақтининг ёзилиб қўйилиши истеъмомчиларга хизмат қилишда қандай аҳамиятга эга?
3. Агар сиз Швейцар, гардеробчи ёки метрдотел бўлганингизда истеъмомчиларни қандай кутиб олган бўлар эдингиз?
4. Сиз ўзингизни официант сифатида кўринг ва хизмат истеъмомчиларини, шу жумладан хотин кишиларни, овқатланиш ва дам олишга ёки суҳбатлашишга келган кишиларга ва ҳурматли кишиларни овқатланиш столи атрофида ўтирғизишингизни айтинг?
5. Овқатланиш корхонасига бир эркак хотин киши билан, аълоҳида эркак ёки хотин киши келган бўлсин. Уларни қуйидаги 2та ҳолатни ҳисобга олган ҳолда овқатланиш

столи атрофида ўтирғизинг: I – ҳолат бўш столлар мавжуд; II – ҳолат бўш столлар йўқ !

6. Агар сиз официант вазифасини бажараётган бўлсангиз, хурандаларга менюни қандай ҳолатда, қайси томонидан бориб ва қайси қўлингиз билан, кимга узатасиз?
7. Истеъмолчилар меню бўйича таом ва ичимликларни танлагунча кутиш вақтида этикетнинг қайси қоидаларига итоат қилишингиз керак?
8. Агар овқатланишга келган меҳмонлар узоқ вақт давомида буюртма бермасдан, меню берилганлигига қарамасдан, гаплашиб ўтиришганда улардан буюртма олиш учун қандай ҳаракат қилган бўлар эдингиз?
9. Сизга хўранда таомларга буюртма берди деб фараз қилинг! Лекин у сиздан спиртли ичимликни танлашга ёрдам беришни илтимос қилган, танланган газак ва таомларга қараб қандай вино ёки ароқни таклиф қилган бўлар эдингиз?
10. Хўрандалардан буюртма олиш учун кимнинг олдида, қайси томонидан борган бўлар эдингиз ва ёзиб олишда қайси этикет қоидаларига итоат қилган бўлар эдингиз?
11. Цехларга газак ва таомларни, буфет ва барлардан ичимликларни олишда хўрандалардан таъна олмаслигингиз учун нималарга эътибор беришингиз керак?

12. Ошпазлар томонидан газак ва таомлардаги камчиликлар тузатилмаганда кимларга мурожаат қилган бўлар эдингиз?
13. Нима деб ўйлайсиз, официант патнисининг катта кичиклиги корхона категорияси ва разрядига боғлиқми ёки йўқми?
14. Цехлардан олинган газак ва таомларни патнис устида жойлаштириш тартибини ва залга патнисни кўтариб келиш қоидабини биласизми?
15. Порциялаб келтирилган таомлар солинган идишларни хўрандалар олдида қўйишда хуранданинг қайси томонидан борилади ва лаганларни ушлаб бориш қоидаларини биласизми?
16. Айтингчи, кўп порцияли идишларда келтирилган биринчи таомларни хўрандаларга қандай сузиб ўзатасиз?
17. Таомлар биринчи навбатда кимнинг олдида қўйилади?
18. Официант меҳмонларга хизмат қилиш даврида нималарга қўшимча ҳолда эътибор бериши керак?
19. Таомларни, газакларни, нон ва ичимликларни стол устига келтириб қўйиш тартибини биласизми?
20. Сиз официантликка малакавий имтиҳон топширмақчисиз, имтиҳон чиптасида газакларнинг хўранда столига қўйиш тартиби (кетма - кетлиги) суралган. Бу саволга қандай жавоб берган бўлар эдингиз?

21. Биринчи таомларни цехларда сузиб узатиш учун ишлатиладиган идиш турларини айтиб беринг?
22. Порциялаб сузилган биринчи таомларни хўранда столига олиб бориш ва столга қўйиш қоидаларини гапириб берсангиз?
23. Кўп порцияли идишларда овқатланиш залига келтирилган биринчи таомларни хўранда столига сузиб узатишнинг нечта усулини биласиз, ҳар бир усул бўйича хизмат эламентларини гапириб беринг?
24. Биринчи таомлар қозон ва кострюлаларда тайёрланишидан ташқари яна қандай идишларда тайёрланишини ва овқатланиш столига узатиш қоидаларини айтиб беринг?
25. Иккинчи таомларни столга узатиш тартибини билсангиз, айтиб беринг?
26. Балиқдан порциялаб тайёрланган ва натурал балиқдан тайёрланган иккинчи таомларни дастурхонга узатиш навбатини (кетма кетлигини) айтиб берсангиз?
27. Ширин таомлар ва иссик ичимликларни меҳмонлар столига узатиш қоидаларини биласизми, агар билсангиз айтиб беринг?
28. Спиртли ва совуқ ичимликларни келтириш, хурандалар столига узатиш қоидаларини билсангиз, айтиб беринг?

Дарс 7. Мутахассис – раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети:

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Зигерт В; Лонг Л. Руководитель без конфликтов. Пер.с нем. – М.: 1990
3. Леонтьев А. А. Психология общения.- М.: 1977

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Аҳолига хизмат кўрсатиш соҳасининг мутахассис – раҳбар ходимларининг хатти – ҳаракатларига сиз қандай талаблар қўйган бўлар эдингиз?
2. Муомала қилиш маданиятига эга бўлган мутахассис раҳбарлиги остида ишлашнинг қандай устунлик тарафларини биласиз?
3. Бозор иқтисодиёти даврида мутахассис - раҳбар ходимларнинг муомала қилиш маданиятига жамият томонидан қўйиладиган талабларни биласизми, уларни санаб бераоласизми?
4. Агар сиз аҳолига хизмат кўрсатадиган жамоа раҳбари бўлсангиз, шахсий ва инсоний фазилатларингизни

намойиш қилишдан ташқари яна ўз олдингизга яна қанақа асосий вазифаларни қўйган бўлар эдингиз?

5. Сиз ўзингизнинг ҳамкасбингиз бўлганларга ҳамда гуруҳдошларингизга қандай инсоний фазилатлар билан боғлиқ талабларни қўяр эдингиз?
6. Сизнингча, раҳбар ходимларнинг ҳузурига ташриф буюрувчиларни қабул қилиш маданиятига нималар киради?
7. Ташриф буюрувчиларни сиз раҳбар сифатида қандай кутиб олган бўлар эдингиз?
8. Сизнинг фикрингиз қандай, бирданига бир нечта кишини қабул қилиш мумкинми, агар рад ёки «ҳа» жавобларини берсангиз ҳам фикрингизни асосланг?
9. Қабул вақтида параллел бошқа ишлар билан ҳам шуғулланиш мумкинми, Сиз қандай фикрдасиз?
10. Ёмон кайфият даврида маданиятли раҳбарга ташриф буюрувчиларни қабул қилишда қандай этикет талаблари қўйилиши мумкин?
11. Ташриф буюрувчилар билан гаплашишда мутахассис – раҳбар ходимларга сиз қандай этикет талабларини қўйган бўлар эдингиз?
12. Сиз раҳбар сифатида ташриф буюрувчилар билан хайрлашишга ҳаракат қилиб кўринг?

Дарс 8, 9 Овқатланиш этикети

Тавси этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Интернет материаллари: Реферат по предмету «Этика бизнеса» на тему «Профессиональная этика»
3. Интернет материаллари: Реферат на тему «Этикет»
4. Сафаров Р. Правила хорошего тона. – Т.: 1993

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Республика овқатланиш корхоналарида хизмат қилишда асосан қайси этикет қоидаларига риоя қилинишини биласизми?
2. Сиз қандай фикрдасиз, нима учун таомлар билан хизмат кўрсатадиган корхона мутахассислари овқатланиш бўйича этикет қоидаларини яхши билишлари керак?
3. Фараз қилинг, Сиз жамоангизни ресторанга икки марта таклиф қилгансиз: биринчисида уларга уч кун олдин, иккинчисига эса ресторанга боришдан олдин айтгансиз. Умумий этикет қоидаларига кўра икки вазиятда ҳам сиз уларга қандай хизмат қилдингиз, айтингчи?
4. Фараз қилингки, сиз афициантсиз. Бир танишингиз оиласи билан ресторанга икки марта келди. Биринчи

марта бўш столлар бўлган, иккинчи марта эса улар бўлмаган. Сиз иккита ҳолатда ҳам уларни ўтирғизиш бўйича қандай ҳаракат қилган бўлар эдингиз?

5. Таомларни келтиргунча Сиз овқатланиш столи атрофида қандай этикет қоидаларига риоя қилиб кутган бўлар эдингиз?
6. Дадангиз Сиздан ресторанда стол атрофида ўтирганда гаплашиш мумкинми, агар мумкин бўлса, гаплашишнинг қоидалари борми деб сўраганда, Сиз мутахассис сифатида дадангизнинг саволига қандай жавоб берган бўлар эдингиз?
7. Компания билан овқатланиб ўтирганда қадақ кўтариб нутқ сўзлаш қоидаларини ўртоқларингизга айтиб бераоласизми?
8. Овқатланиш инструментлари деганда нималарни кўз олдингизга келтираоласиз? Инструментлар қандай номланиши ва қайси турларга бўлиниши мумкин.
9. Сиз нима деб ўйлайсиз, биринчи ва баъзи бир ширин таомларни истеъмол қилишда қайси инструментлардан фойдаланиш мумкин?
10. Иссиқ ичимликларга шакар солиб ичишда Сиз қандай инструментлардан фойдаланган бўлар эдингиз?
11. Десерт қошиғи ёрдамида истеъмол қилинадиган таомлар, газаклар ва мевалар турларини ўртоғингизга айтиб бераоласизми?

12. Айтингчи, қиймаланган гўшдан ва хамирдан тайёрланган ва духовкада пиширилган ва омлет каби иккинчи таомларни истеъмол қилишда қайси инструментдан фойдаланиш шарт?
13. Ўртоғингизга тушунтириб берингчи, қайси таомларни истеъмол қилишда бир вақтнинг ўзида ҳам паншоҳача, ҳам пичокдан фойдаланилади. Улар ёрдамида таомларни истеъмол қилиш технологиясини амалда кўрсатинг?
14. Сизнинг фикрингизча, қайси таом ва маҳсулотларни истеъмол қилишда пичок ва паншоҳачадан бирин – кетин фойдаланилади?
15. Қандай ҳолларда газакларга ва таомларга умумий қошиқ ёки умумий паншоҳача берилиши мумкин? Бу тўғрида сиз қандай фикрдасиз?
16. Тушунтириб берингчи, бутербродларни тайёрлашда ва истеъмол қилишда хўрандалар қайси инструментлардан фойдаланишлари мумкин?
17. Меваларни, тарвуз ва қовунларни истеъмол қилишда фойдаланилиши керак бўлган инструментларни биласизми, фойдаланиш кетма – кетлигини чи?
18. Қандай таомлар ва маҳсулотлар қўл ёрдамида бевосита ушлаб истеъмол қилинишини айтиб беринг?
19. Стол устига қўйилган мато салфеткадан фойдаланиш қоидаларини биласизми, агар билсангиз ўртоғингизга тушунтириб беринг?

20. Айтингчи, таомларни истеъмол қилиб бўлгандан кейин инструментларни қаерда ва қандай ҳолда қолдирган бўлар эдингиз?
21. Таом инструментлар ёрдамида олингандан кейин уни истеъмол қилиш жараёнида риоя қилиниши керак бўлган этикет қоидаларини биласизми, биринчи таомларни қошиққа олиш ва ичиш қоидаларини?
22. Сизнингча биринчи иссиқ таомларни ва иссиқ ичимликларни қандай совутиш мумкин?
23. Сиз нима деб ўйлайсиз, уй шароитида ва овқатланиш корхоналарида таом истеъмол қилиш вақтида инструментлардан фойдаланиш, таомни чайнаш ва ютиш қоидаларида фарқ борми ёки йўқми, агар бўлса, фарқи нимада?
24. Агар сиз қўл остингизда ишлайдиган ходим ва ходималарни ҳамда юқори ташкилот раҳбарларини меҳмончиликка чақирган бўлсангиз, уларни стол атрофида қандай ўтиргизган бўлар эдингиз?
25. Мутахассис сифатида тушунтириб берингчи, бировнинг уйига меҳмончиликга борганда этикет қоидаларининг қайсиларига қатъий риоя қилиш керак?

Дарс 10. Ҳалқаро этикет қоидалари

Тавсия этилган адабиётлар:

1. Маъруза материаллари
2. Сафаров Р. Правила хорошего тона. – Т.: 1993
3. Федцов В. Г. Культура сервиса. – М: 2000

Дарс давомида моҳияти очиб берилиши керак бўлган саволлар:

1. Сизнинг фикрингизча мутахассисларнинг ҳалқаро этикет қоидаларини билишларининг сабаблари нимада?
2. Туризм бўйича Европа Бош бошқармаси қоидаларининг аҳамияти нимадан иборат ва уларнинг моҳияти қандай?
3. Англияда қайси асосий ҳалқаро этикет қоидаларига риоя қиласиз, айтиб беринг?
4. Иккинчи гўштли таомларни истеъмол қилиш бўйича Англияда қандай қоида қабул қилинган?
5. Агар сиз Францияга борганингизда қандай этикет қоидаларига итоат қилган бўлар эдингиз?
6. Германияда амал қилиниши зарур бўлган қандай этикет қоидаларини биласиз?
7. Айтингчи Испанияга борсангиз, қайси этикет қоидаларига итоат қилишга мажбур бўласиз?
8. Сиз Голландия ва Осиё мамлакатларида бўлганингизда қандай этикет қоидаларига итоат қилишингиз керак?

Мундарижа

Кириш	3
Услубнинг моҳияти ва ундан фойдаланиш	4
Дарс 1. Касбий этика ва этикет тушунчалари, турлари ва хоссалари	5
Дарс 2. Бурч, виждон, обрў, ор – номус (номус) ва уларнинг истеъмолчиларга сифатли хизмат кўрсатишдаги аҳамияти	6
Дарс 3. Корхона ходимларининг бир – бирлари ва хизмат истеъмолчилари билан муносабат қилиш воситалари ва қоидалари	7
Дарс 4. Овқатланиш корхоналарида сўзлашиш этикети	8
Дарс 5, 6. Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш этикети	9
Дарс 7. Мутахассис - раҳбар ходимларнинг муомала қилиш этикети	12
Дарс 8, 9. Овқатланиш этикети	13
Дарс 10. Ҳалқаро этикет қоидалари	15

Тажи Худайшукуров

**Касбий этика ва этикет фанидан амалий дарс ўтказиш
услуги ва саволлари. Услугий кўрсатма**

Ўқув - услугий нашр

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2005 й 22 бет

Буюртма № _____, Ҳажми 1,5 б. т

Адади 30 нусха

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти босмахонаси, 703000
Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60