


**Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi**  
**Lənkəran Dövlət Universiteti**

Təsdiq edirəm  
Tədris məsələləri üzrə prorektor v.i.e:

 dos. Zaur Məmmədov  
"\_\_\_" \_\_\_ 2025-ci il

**Fənn sillabusu**

**İxtisas: 6008008 - "Turizm işinin təşkili"**

**Fakültə: "İqtisadiyyat və idarəetmə"**

**Kafedra: "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"**

**1. Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin adı: "Otel menecmenti"** (Kafedranın 22.12.2025-ci il 04 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

**I.Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin kodu: İPFS-B10**

**Tədris ili: I (2025-2026). Semestr: II**

**Tədris yükü cəmi: Auditoriya yükü-20 saat (Mühazirə-10 saat, seminar-10 saat).**

**Təhsilalma forması: Qiyabi**

**Tədris dili: Azərbaycan dili**

**AKTS üzrə kredit: 5**

**II.Müəllim haqqında məlumat:**

**Adı, soyadı, elmi dərəcəsi: Dadaşova İlkanə Nəşib qızı, müəllim**

**Kafedranın ünvanı: Lənkəran şəhəri, Füzuli küç., 170 a, 1 sayılı korpus.**

**Məsləhət saati II-IV günlər: saat 10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**

**E-mail ünvanı: *ilkanahacizade@mail.ru***

**III. Təvsiyyə olunan dərslik və dərs vəsaitləri:**

1. A. Abdullayeva "Azərbaycanda turizm və onun təbliğində kitabxanaların rolu", Bakı, 2011, s. 102
2. Ahmet Akif Karadamar "Destinasyon marka bağlılığını etkileyen öncüller üzerine Diyarbakır kentinde bir araştırma", Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, 2016
3. Ahmet Akif Karadamar "Destinasyon markalaması, Diyarbakır destinasyonu için uluslararası hedef pazar analizi", Dora, 2016
4. Ayşen Civelek "Pazarlama iletişim stratejileri kapsamında destinasyonlarda marka kimliği oluşturma süreci: Konya örneği", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya, 2016
5. Dr. Sadık Serçek "Turistik destinasyonların markalaşması önündeki engeller ve çözüm önerileri", Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2016
6. Okan Çolak "Turistik destinasyonların pazarlamasında kent imajı algısı: Mardin ili üzerine bir uygulama", 2017
7. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/destination>

**V.Korekvizitlər:** Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxtda "İnsan resurslarının idarə edilməsi" və "Turizm infrastrukturu" fənninin tədrisinə ehtiyac vardır.

**VI.Fənnin təsviri və məqsədi:** Turizm sahəsinin ayrılmaz tərkib hissəsi mehmanxana biznesidir. Qonaqpərvərlik anlayışı bəşəriyyət tarixi qədər qədimdir. Artıq XXI əsrin əvvəllərində mehmanxana və turizm biznesi, iqtisadi səmərəliyinə görə dünyada birinci yerə çıxaraq beynəlxalq ticarətinin avtomobil, neft və qaz sahələrini əhəmiyyətli dərəcədə qabaqlamışdır.

Biznes nöqtəyi nəzərindən mehmanxana müştəriyə servis xidməti (mehmanxana məhsulu) göstərən müəssisədir. Mehmanxana biznesi özünə məxsus spesifik xüsusiyyətlərə malikdir və menecmentin bunları bilməsi otelin gəlirlə və keyfiyyətlə işləməsinə kömək edir.

Mehmanxana biznesi, hər zaman bu sahədə çalışan tədqiqatçıların müzakirə mövzusu olmuşdur. Mehmanxana sənayesi ilə məşğul olan bir çox sahibkar və menecerlər, bu sahə haqqında yazmağa səy göstərsələr də, bir çoxları buna nail olmayıblar. Sahibkar və menecerlər əsasən otelin biznesi, menecmenti və gəliri ilə daha çox məşğul olmuş, bu və digər səbəblər onlara otelçilik nəzəriyyəsinin öyrənilməsi və tədqiqinə imkan verməmişdir. Kursun məqsədi otelçilik sahəsində menecmentin nəzəri və praktik biliklərin verilməsidir.

**VII.Davamiyyətə verilən tələblər:** Fənn üzrə semestr ərzində buraxılmış auditoriya saatlarının ümumi sayı Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq davamiyyət meyarları nəzərə alınmaqla müəyyən olunmuş həddən yuxarı olduğu halda tələbə həmin fəndən imtahana buraxılmır, onun həmin fənn üzrə akademik borcu qalır.

**VIII.Qiymətləndirmə:** Tələbələrin biliyi 100 ballı sistemlə qiymətləndirilir. Bundan 50 balı tələbə semestr ərzində, 50 balı isə imtahanda toplayır. Semestr ərzində toplanan 50 bala aşağıdakılar aiddir: 20 bal seminar və laboratoriya dərslərində fəaliyyətinə, 30 bal kollokviumların nəticələrinə görə. Əgər fənn üzrə həm seminar və həm də laboratoriya varsa onda 10 bal seminara, 10 bal isə laboratoriyaya görə verilir.

Qiymətləndirmə zamanı Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq qiymətləndirmə meyarları nəzər alınır.

İmtahan biletinə bir qayda olaraq fənni əhatə edən 5 sual daxil edilir.

Qiymət meyarları aşağıdakılardır:

- 10 bal- tələbə keçilmiş material dərindən başa düşür, cavabı dəqiq və hərtərəflidir.
- 9 bal-tələbə keçilmiş material tam başa düşür, cavabı dəqiqdir və mövzunun mətnini tam açə bilir.
- 8 bal-tələbə cavabında ümumi xarakterli bəzi qüsurlara yol verir;
- 7 bal- tələbə keçilmiş material başa düşür, lakin nəzəri cəhətdən bəzi məsələləri əsaslandırə bilmir
- 6 bal- tələbənin cavabı əsasən düzgündür.
- 5 bal-tələbənin cavabında çatışmazlıqlar var, mövzunu tam əhatə edə bilmir.
- 4 bal- tələbənin cavabı qismən doğrudur, lakin mövzunu izah edərkən bəzi səhvlərə yol verir;
- 3 bal- tələbənin mövzudan xəbəri var, lakin fikrini əsaslandırə bilmir;
- 1-2 bal- tələbənin mövzudan qismən xəbəri var.
- 0 bal- suala cavab yoxdur.

Tələbənin imtahanda topladığı balın miqdarı 17-dən az olmamalıdır. Əks təqdirdə tələbənin imtahan göstəriciləri semestr ərzində tədris fəaliyyəti nəticəsində topladığı bala əlavə olunmur.

Semestr nəticəsinə görə yekun qiymətləndirmə (imtahan və imtahanaqədərki ballar əsasında)

№	Bal	Qiymət	
		Sözlə	Hərflə

1.	91-100	əla	A
2.	81-90	çox yaxşı	B
3.	71-80	yaxşı	C
4.	61-70	kafi	D
5.	51-60	qənaətbəxş	E
6.	50 və ondan aşağı	qeyri-kafi	F

IX. Davranış qaydalarının pozulması: Tələbə Universitetin daxili nizam –intizam qaydalarını pozduqda əsasnamədə nəzərdə tutulan qaydada tədbir görülməkdir.

X. Təqvim planı: Mühazirə 10 saat, seminar 10 saat, Cəmi: 20 saat

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Mühazirə	
		Saat	Tarix
1	2	3	4
1.	<p><b>Mövzu 1. Mehmanxanalar və onların inkişaf tarixi. Mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili (Front Office)</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mehmanxanaların inkişafında qədim dövr (qədim zamanlardan b.e. 476-cı ilə qədər).</li> <li>2. Mehmanxanaların inkişafında orta əsrlər (V-XV).</li> <li>3. Mehmanxanaların inkişafının yeni dövrü (XVI-XX əsrin əvvəlləri).</li> <li>4. Mehmanxanaların inkişafında müasir dövr (XX əsrin II yarısından)</li> <li>5. Mehmanxanada nömrə və yerin bronlaşdırılması qaydaları.</li> <li>6. Mehmanxanada qəbul və yerləşdirmə bölməsi.</li> </ol>	2	
2.	<p><b>Mövzu 2. Mehmanxana biznesi və marketing. Mehmanxana biznesi və menecment</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing və satış bölməsi</li> <li>2. Mehmanxanada və onun xaricində P.R. – fəaliyyəti</li> <li>3. P.R. (Public Relations-ictimaiyyətlə əlaqələr) aksiyaları, dialoq, qiymətləndirmə və planlaşdırma</li> <li>4. Mehmanxana biznesində menecment və proqnozlaşdırma</li> <li>5. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi</li> <li>6. Otellərdə idarəetmə üsulları</li> <li>7. Otellərdə idarəetmənin üslubu</li> </ol>	2	
3.	<p><b>Mövzu 3. Mehmanxananın təsərrüfat şöbəsinin işinin idarə edilməsi. Otelin təhlükəsizlik xidmətinin idarə edilməsi (Security). (Housekeeping department).</b></p>	2	

	<p style="text-align: center;"><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mehmanxana nömrələrinin təsnifatı.</li> <li>2. Nömrə fondunun yığışdırılması və təmizlənməsi.</li> <li>3. Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyası</li> </ol>		
4.	<p><b>Mövzu 4. Otel menecmentində yeməklər və içkilər (food and beverage) şöbəsi işinin təşkili. Otel restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullara və kütləvi tədbirlərə (ziyafətlər) xidmətin təşkili və idarə edilməsi.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Plan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restoran işinin inkişaf tarixi.</li> <li>2. Yeməklər və içkilər Şöbəsinin strukturu və fəaliyyəti.</li> <li>3. Mehmanxana menyusunun formalaşması və idarə olunması.</li> <li>4. Restoranda istifadə olunan qab-qacaqlar və digər ləvazimatların təşkili.</li> <li>5. Qonaqpərvərlik qaydalarının təşkili.</li> <li>6. Ofisiantların tam xidmət göstərdiyi masaarxası banket</li> <li>7. Ofisiantların qismən xidmət göstərdiyi masaarxası banket.</li> </ol>	<b>2</b>	
5.	<p><b>Mövzu 5. Otel menecmentində kadrlar şöbəsi (Human Resources). Mehmanxana işçisinin etikası. Otel menecmentində müasir texnoloji sistemlərin rolu</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Plan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personalın seçilməsi və işə qəbulu.</li> <li>2. Personalın təlim və tədrisi.</li> <li>3. Otelde göstərilən xidmət keyfiyyətinin standartları</li> <li>4. Diplomatik etiket.</li> <li>5. Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları.</li> <li>6. Telefon danışmalarının aparılması üçün əsas qaydalar.</li> <li>7. Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər.</li> <li>8. Kompüter sistemi vasitəsi ilə bronlaşdırmanın qısa tarixi.</li> <li>9. Kompüter sistemində olan modullar.</li> </ol>	<b>2</b>	
	<b>Cəmi:</b>	<b>10</b>	

**XI.Fənn üzrə tələblər:**“Otel menecmenti” fənni üzrə tələb və tapşırıqlar aşağıdakılardır:  
-ölkəmizdə olan yerli və xarici vətəndaşların davranış psixologiyasının ümumi təhlili nəticəsində yeni xidmət təqdimat formalarını öyrənmək ;

-turist davranış psixologiyasını düzgün qiymətləndirməklə onlara təsir göstərmək və onları idarə etmək və s.

**XII. Fənn üzrə təlimin nəticələri:** Müasir dövrdə turizm bazarında lazımı mövqeyi tutmağı hədəf qoyan müəssisələr birbaşa turistlərin davranış psixologiyalarını araşdıraraq məhsulun hazırlanmasını əsas hədəfə çevirmişdir.Bu kursu keçən tələbələr də gələcək

fəaliyyətlərində hazırlayacaqları turizm məhsulları zamanı öyrəndikləri nəzərə bilikləri daha da təkmilləşdirərək praktiki fəaliyyətdə istifadə edə bilər və böyük müştəri potensialına sahib ola bilərlər. Bu bir reallıqdır ki, turistlərin istəkləri ildən-ilə dəyişə bilər, bu baxımdan da kursu bitirmiş tələbələr sadəcə burda öyrəndikləri ilə kifayətlənməməli, araşdırmalar etməlidirlər, kursun sonunda əldə etdiyi məlumatlar da onların düzgün araşdırmalar aparılmasında yardımcı olacaqdır.

### XIII. Tələbələrin fənn haqqında fikirlərinin öyrənilməsi : -----

#### XIV. Kollokvium sualları:

##### I Kollokvium sualları:

1. Mehmanxanaların inkişafında qədim dövr (qədim zamanlardan b.e. 476-cı ilinə qədər).
2. Mehmanxanaların inkişafında orta əsrlər (V-XV).
3. Mehmanxanaların inkişafının yeni dövrü (XVI-XX əsrin əvvəlləri).
4. Mehmanxanaların inkişafında müasir dövr (XX əsrin II yarısından)
5. Mehmanxanada nömrə və yerin bronlaşdırılması qaydaları.
6. Mehmanxanada qəbul və yerləşdirmə bölməsi.
7. Marketing və satış bölməsi
8. Mehmanxanada və onun xaricində P.R. – fəaliyyəti
9. Mehmanxana biznesində menecment və proqnozlaşdırma
10. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi

##### XV. İmtahan sualları:

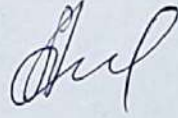
1. Mehmanxanaların inkişafında qədim dövr (qədim zamanlardan b.e. 476-cı ilinə qədər).
2. Mehmanxanaların inkişafında orta əsrlər (V-XV).
3. Mehmanxanaların inkişafının yeni dövrü (XVI-XX əsrin əvvəlləri).
4. Mehmanxanaların inkişafında müasir dövr (XX əsrin II yarısından)
5. Mehmanxanada nömrə və yerin bronlaşdırılması qaydaları.
6. Mehmanxanada qəbul və yerləşdirmə bölməsi.
7. Marketing və satış bölməsi
8. Mehmanxanada və onun xaricində P.R. – fəaliyyəti
9. Mehmanxana biznesində menecment və proqnozlaşdırma
10. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi
11. Otellərdə idarəetmə üsulları
12. Otellərdə idarəetmənin üslubu
13. Mehmanxana nömrələrinin təsnifatı.
14. Nömrə fondunun yığışdırılması və təmizlənməsi.
15. Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyası
16. Restoran işinin inkişaf tarixi.
17. Yeməklər və içkilər Şöbəsinin strukturu və fəaliyyəti.
18. Mehmanxana menyusunun formalaşması və idarə olunması.
19. Qonaqpərvərlik qaydalarının təşkili.
20. Ofisiantların tam xidmət göstərdiyi masaarxası banket
21. Ofisiantların qismən xidmət göstərdiyi masaarxası banket.

22. Personalın seçilməsi və işə qəbulu.
23. Personalın təlim və tədrisi.
24. Otelde göstərilən xidmət keyfiyyətinin standartları
25. Diplomatik etiket.
26. Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları.
27. Telefon danışmalarının aparılması üçün əsas qaydalar.
28. Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər.
29. Kompüter sistemi vasitəsi ilə bronlaşdırmanın qısa tarixi.
30. Kompüter sistemində olan modullar.

“Otel menecmenti” fənni üzrə fənninin sillabusu 6008008-“Turizm işinin təşkili” ixtisası üzrə tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir.

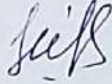
Sillabus “İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə” kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq edilmişdir. (22 dekabr 2025-ci il, 04 №-protokol).

Kafedra müdiri  
v.i.e :



dos.G.T.Əliyeva

Fənn müəllimi:



müəl.İ.N.Dadaşova