


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

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

 dos. Zaur Məmmədov  
"12" *fevral* 2026-cı il

**Fənn sillabusu**  
**(İşçi tədris proqramı)**

**İxtisas şifri və adı : Magistratura - 7004003-"Biznesin təşkili və idarəedilməsi" (Turizm və otelçiliyin idarəedilməsi" , 7008004-"Turizm və otelçilik" ("Turizm və sosial mədəni servis", "Otelçilik"))).**

**Fakültə:** "İqtisadiyyat və idarəetmə"

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

**1. Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin adı:** Mehmanxana və restoranların personallarının menecmenti

**I.Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin kodu** MİF- B04, MİF- B06.

**Tədris ili:** I (2025-2026).

**Semestr:** II (Yaz)

**Tədris yükü cəmi:**180 saat. Auditoriya yükü-30 saat: (Mühazirə 15 saat, seminar-15 saat).

**Təhsilalma forması:** Əyani

**Tədris dili:** Azərbaycan dili

**AKTS üzrə kredit:** 6

**II.Müəllim haqqında məlumat:**

**Adı, atasının adı, soyadı, elmi dərəcəsi və elmi adı:**

Fərid Xanbaba oğlu Xankişiyev ,i.f.d.

**Məsləhət günləri :**

F.Xankişiyev , V gün, saat 12<sup>00</sup> 13<sup>00</sup>

**E-mail ünvanı:**

ferid\_khan@mail.ru

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

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

**Əsas:**

1.M.M.Ağakərimov "Otel", Bakı-2009.

2.Ə.Əlirzayev və S.Aslanova."Turizmin inkişafının sosial-iqtisadi problemləri".Bakı, 2006

3.Mustafa Siyahhan, Turizm və otel işletmeciliği öğrencileri için hukuka giriş, işletme hukuku ve turizm hukuku dersleri, Bilkent Üniversitesi Şubat 2009.

4.Корнюшина Н.Н. , Управление персоналом гостиниц и ресторанов . Нижний Новгород-2014

**Əlavə:**

5.Н.А. Зайцева,Управление персоналом в гостиницах,Учебное пособие,Москва

2013.

6. Туризм. Введение в туризм. Александр Трухачев, 2013

7. Raymond Cole, Hotel and restaurant accounting, American hotel and lodging education institute 2012.

8. Dana V. Tesone, Hospitality human resources management .Elsevier - 2012

**IV. Prerekvizitlər:** Fənnin tədrisi üçün öncədən başqa bir fənnin tədrisinə zərurət yoxdur.

**V. Korekvizitlər:** Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxta başqa fənlərin də tədris olunmasına zərurət yoxdur

**VI. Fənnin təsviri və məqsədi:** "Mehmanxana və restoran personalının menecmenti" fənninin tədrisi turizm ixtisasları üzrə təhsil alan magistr tələbələrinin istər mehmanxana, istərsə də restoran sektorunda fəaliyyət göstərə müəssisələrin struktur tərkibi, ayrı-ayrı bölmələrin və şöbələrin vəzifə öhtəliklərini öyrənməsinə imkan yaradır. Eyni zamanda, fənnin tədrisi zamanı, mehmanxana sənayesi üzrə beynəlxalq təcrübə, restoran xidməti personalının psixodiagnostik təhlili, süni intellekt vasitələrinin hər iki istiqamət tətbiqi mərhələləri, üstünlükləri və çatışmamaqları, idarəetmə üzrə keyfiyyət meyarının yüksəldilməsi məqsədi ilə tətbiq edilməli olan modellər barədə də məlumatlar tələbələrə aşılmalıdır. Fənnin əsas məqsədi kimi isə bu ixtisas üzrə təhsil alan tələbələrin əldə etdikləri nəzəri məlumatları gələcək iş həyatlarında praktiki olaraq necə tətbiq edəcəklərini nümunələr vasitəsi ilə onlara öyrətməkdir.

**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 açmağa bilir.

-8 bal- tələbə cavabında ümumi xarakterli bəzi qüsurlara yol verir;

-7 bal- tələbə keçilmiş material başa düşür, lakin nəzəri cəhətdən bəzi məsələləri əsaslandırmağa 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 əsaslandırmağa bilmir;

-1-2 bal- tələbənin mövzudan qismən xəbəri var.

-0 bal- suala cavab yoxdur.

Tələbənin imtahana 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 15 saat, seminar 15 saat, Cəmi: 30 saat*

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Saat		Tarix
		Mühazirə	Seminar	
1.	<p><b>Mövzu 1.Mehmanxana fəaliyyətinin təşkili modelləri və beynəlxalq mehmanxana qaydaları</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Mehmanxana işinin təşkili modelləri 2.Mehmanxana və digər yerləşmə vasitələrinin təsnifatı 3.Mehmanxana xidmətlərini xarakterizə edən terminlər və otellərin hüquqi tənzimlənməsi xüsusiyyətləri 4.Beynəlxalq mehmanxana qaydaları</p>	2	2	
2.	<p><b>Mövzu 2. Qidalanma xidmətinin təşkili xüsusiyyətləri və işçi heyətinin davranış xüsusiyyətləri</b></p> <p><b>Plan :</b></p> <p>1.Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi 2. İnsan tipləri və onların davranışları 3.Restoran xidməti personalının psixologiyası 4.Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri</p>	2	2	
3.	<p><b>Mövzu 3. Mehmanxana obyektlərinin struktur tərkibi və fərqləndirici xüsusiyyətləri</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Qəbul və xidmət şöbəsinin vəzifə öhtəlikləri və xarakterik xüsusiyyətləri 2.Gündüz və gecə növbəsində olan inzibatçıların vəzifələrinin təsnifatı 3.Brondlaşdırma və konsyerj şöbələrinin fəaliyyət xüsusiyyətləri</p>	2	2	

	4. Təhlükəsizlik və inzibati təsərrüfat bölmələri 5. Mehmanxana fəaliyyətində xidmətin təşkili və avtomatlaşdırılması			
4.	<b>Mövzu 4. Mehmanxana sənayesində personal arasında etikanın önəmi, kommunikasiya və qərar qəbul etmə prosesi</b>  <b>Plan:</b>  1. Etika anlayışı və mehmanxana sənayesində önəmi 2. Mehmanxana personalının peşə etikası 3. Mehmanxana sitemində menecment və qərar qəbulu prosesi 4. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi	2	2	
5.	<b>Mövzu 5. Mehmanxana və restoran biznesinin idarə edilməsi formaları</b>  <b>Plan:</b>  1. Mehmanxana fəaliyyətinin təşkili xüsusiyyətləri 2. Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili 3. İdarəetmədə avtomatlaşdırma sistemi 4. Restoran xidmətinin müasir tipləri və onların idarəedilməsi 5. Mehmanxana və restoran biznesində keyfiyyətin idarə edilməsi strategiyaları 6. Mehmanxana və restoran xidmətində süni intellektin tətbiqi: üstünlüklər, çatışmazlıqlar və tətbiq mərhələləri	4	4	
6.	<b>Mövzu 6. Menecerlik qabiliyyəti və onun xarakterik xüsusiyyətləri</b>  <b>Plan:</b>  1. Menecmentdə rəhbər anlayışı 2. Müasir dövrdə rəhbər anlayışı 3. İşgüzar etiket qaydalarının əsas sahələri 4. Menecerin mövcud resurslardan səmərəli istifadəsi 5. Menecerlik qabiliyyəti	2	2	
7.	<b>Mövzu 7 : Komanda işi, rəhbərlik və liderlik</b> <b>Plan:</b>  1. Komanda işinin effektivliyi 2. Komandanın inkişaf mərhələləri 3. Rəhbərin keyfiyyət göstəriciləri 4. Liderlik anlayışı və fərqləndirici xüsusiyyətləri	1	1	
	<b>Cəmi:</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

**XI.Fənn üzrə tələblər:** Tələbə fənnin öyrənilməsi zamanı bacarmalıdır: Otelin müxtəlif şöbələrinin fəaliyyətini planlaşdırmağı və koordinasiya etmək bacarığını;Qonaqla ünsiyyət

qurmaq və müştəri məmnuniyyətini təmin etmək üçün effektiv kommunikasiya bacarığı nümayiş etdirmək; Rezervasiya, qəbz və hesablama proseslərini praktiki olaraq idarə edə bilmək; Münaqişə və şikayətlərin həlli üçün düzgün qərarlar qəbul etməyi və s.

**XII. Fənnin tədrisi üçün nəzərdə tutulan tədris və öyrənmə metodları:** Fənnin tədrisi zamanı, mühazirə, seminar, praktiki tapşırıqlar, eyni zamanda da təqdimat və müzakirə üsullarından istifadə olunmalıdır.

**XIII. Fənn üzrə təlimin nəticələri:**

-Otel və restoran biznesinin strukturunu, bölmələrini və onların qarşılıqlı əlaqəsini izah edə bilmək ;

-Qonaqpərvərlik xidmətlərinin idarə olunmasını düzgün tətbiq edilməsi ;

-Otel və restoranda müştəri məmnuniyyətini təmin etmə yollarının mənimsənilməsi və tətbiqi imkanlarının təhlili ;

-İşçi heyətinin idarə olunması, motivasiyası və xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi yollarını tətbiq edilməsi;.

-Müştərilərlə effektiv ünsiyyət qurmaq bacarığının qazanılması ;

-Münaqişə idarəçiliyi və problemlərin həllini təmin etmək qabiliyyətinə yiyələnməsi ;

-Qonaqpərvərlik sahəsində etik prinsipləri və davranış normalarını mənimsənilməsi və

s.

**XIV. Tələbələrin fənn haqqında fikirlərinin öyrənilməsi :** \_\_\_\_\_

**XV. Kollokvium sualları:**

**I Kollokvium sualları:**

1. Mehmanxana işinin təşkili modelləri
2. Mehmanxana və digər yerləşmə vasitələrinin təsnifatı
3. Mehmanxana xidmətlərini xarakterizə edən terminlər və otellərin hüquqi tənzimlənməsi xüsusiyyətləri
4. Beynəlxalq mehmanxana qaydaları
5. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi
6. İnsan tipləri və onların davranışları
7. Restoran xidməti personalının psixologiyası
8. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinsipləri
9. Qəbul və xidmət şöbəsinin vəzifə öhtəlikləri və xarakterik xüsusiyyətləri
10. Gündüz və gecə növbəsində olan inzibatçıların vəzifələrinin təsnifatı

**II Kollokvium sualları :**

1. Etika anlayışı və mehmanxana sənayesində önəmi
2. Mehmanxana personalının peşə etikas
3. Mehmanxana sitemində menecment və qərar qəbulu prosesi
4. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi
5. Mehmanxana fəaliyyətinin təşkili xüsusiyyətləri
6. Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili
7. İdarəetmədə avtomatlaşdırma sistemi
8. Restoran xidmətinin müasir tipləri və onların idarəedilməsi
9. Mehmanxana və restoran biznesində keyfiyyətin idarə edilməsi strategiyaları
10. Mehmanxana və restoran xidmətində süni intellektin tətbiqi: üstünlüklər, çatışmazlıqlar və tətbiq mərhələləri

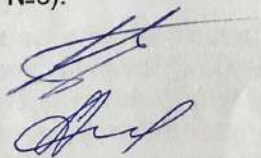
**xv. İmtahan sualları:**

1. Mehmanxana işinin təşkili modelləri
2. Mehmanxana və digər yerləşmə vasitələrinin təsnifatı
3. Mehmanxana xidmətlərini xarakterizə edən terminlər və otellərin hüquqi tənzimlənməsi xüsusiyyətləri
4. Beynəlxalq mehmanxana qaydaları
5. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi
6. İnsan tipləri və onların davranışları
7. Restoran xidməti personalının psixologiyası
8. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri
9. Qəbul və xidmət şöbəsinin vəzifə öhtəlikləri və xarakterik xüsusiyyətləri
10. Gündüz və gecə növbəsində olan inzibatçıların vəzifələrinin təsnifatı
11. Brondlaşdırma və konsyerj şöbələrinin fəaliyyət xüsusiyyətləri
12. Təhlükəsizlik və inzibati təsərrüfat bölmələri
13. Mehmanxana fəaliyyətində xidmətin təşkili və avtomatlaşdırılması
14. Etika anlayışı və mehmanxana sənayesində önəmi
15. Mehmanxana personalının peşə etikasısı
16. Mehmanxana sitemində menecment və qərar qəbulu prosesi
17. Kommunikasiya və məlumat mübadiləsi
18. Mehmanxana fəaliyyətinin təşkili xüsusiyyətləri
19. Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili
20. İdarəetmədə avtomatlaşdırma sistemi
21. Restoran xidmətinin müasir tipləri və onların idarəedilməsi
22. Mehmanxana və restoran biznesində keyfiyyətin idarə edilməsi strategiyaları
23. Mehmanxana və restoran xidmətində süni intellektin tətbiqi: üstünlüklər, çatışmazlıqlar və tətbiq mərhələləri
24. Menecmentdə rəhbər anlayışı
25. İşgüzar etiket qaydalarının əsas sahələri
26. Menecerin mövcud resurslardan səmərəli istifadəsi
27. Menecerlik qabiliyyəti
28. Komandanın inkişaf mərhələləri
29. Rəhbərin keyfiyyət göstəriciləri
30. Liderlik anlayışı və fərqləndirici xüsusiyyətləri

"Mehmanxana və restoranların personallarının menecmenti" fənni üzrə fənninin sillabusu 7004003-"Biznesin təşkili və idarəedilməsi" (Turizm və otelçiliyin idarəedilməsi" , 7008004-"Turizm və otelçilik" ("Turizm və sosial mədəni servis", "Otelçilik") ixtisasları üzrə təhsil proqramı, tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir

Sillabus "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə" kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq olunmuşdur (13 fevral 2026-cı il protokol №6).

**Fənn müəllimi :**



**dos., if.d. F.X.Xankişiyev**

**Kafedra müdiri v.i.e. :**



**dos. G.T.Əliyeva**