

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
OLY VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI  
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

**D.I. ABIDOVA, S.R. SAFAYEVA**

# **RESTORAN SERVISINI TASHKIL ETISH**

*O‘quv qo‘llanma*

**TOSHKENT – «IQTISODIYOT» – 2019**

**UO‘K: 640.43(470+571) (07)**

**КБК: 65.431 я7 К95.**

**Abidova D., Safayeva S.R. Restoran servisini tashkil etish. O‘quv qo‘llanma. -T.: «IQTISODIYOT» nashr. 2019. - 264 b.**

«Restoran servisini tashkil etish» fani turli toifadagi umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat ko‘rsatishning ma‘lum standartlariga muvofiq boshqarish va tashkil etish masalalarini ko‘rib chiqadi. Kursning maqsadi umumiy ovqatlanish korxonalarini boshqaruvning usullari va asosiy talablarini shakllantirishdan iboratdir. Ushbu fan bo‘yicha umumiy ovqatlanish korxonalarini boshqarishning maqsad va vazifalari, korxonani boshqarish vazifalari va tamoyillari, korxonalarining asosiy turlari, ularning tasniflanishi, hamda xorijiy restoran korxonalari haqida tasavvurga ega bo‘lish mumkin.

Предмет «Организация ресторанного сервиса» просматривает задачи управления организации обслуживания в предприятиях общественного питания разных категорий по определённым стандартам. Цель курса – обучение руководить общественным питанием и формирование основных требований. По данному предмету нужно иметь представление о целях и задачах руководства организаций общественного питания, задачах управления организацией и основных видах организаций, их характеристике, также об организациях международного ресторанного бизнеса.

The textbook of “Organization of restaurant servis” to looks through the tasks of management organizations services in enterprises general nourishing in different categories of definite standards. The aim of course – to studying the leading general nourishing and forming the main demands. On this textbook can have imagine about aims and tasks of leading organizations of general nourishing tasks to directing organizations and the main types organizations of theirs characteristics, also about organizations of international restaurant.

Такризчилар: Abduvohidov A.M. - TDIU Turizm va servis kafedrasini prof., i.f.d;  
Aliyev U.M. - G.V. Plehanov nomidagi  
RIU Toshkent shahri filiali «Finansi i kredit»  
kafedrasini dots.

**ISBN: 978-9943-6062-6-5**

**UO‘K: 640.43(470+571) (07)**

**КБК: 65.431 я7 К95.**

© «IQTISODIYOT», 2019

© Abidova D., Safayeva S.R., 2019

## KIRISH

Umumiy ovqatlanish korxonalarida restoran, qahvaxona, bar asosiy o‘rinni egallaydi. Bular aholining xordiq chiqarishini tashkil qilishda muhim ahamiyatga ega. U yerlarga kishilar faqat ovqatlanish uchunгина emas, balki yubileylarni nishonlash, kishi hayotidagi muhim voqealarni, u yoki bu jamoa a‘zolarining quvonchiga sherik bo‘lish, to‘y tantanalarini o‘tkazish, ish bo‘yicha korxonalarining xodimlari mehmonlarni xursandchilik bilan kutib olishlari, tez va lazzeatli taomlar qo‘yishlari, to‘laqonli dam olishlari uchun hamma sharoitlarni yaratishlari zarur.

Mamlakatimizda ish o‘rinlari yaratish, iqtisodiyotni diversifikatsiya qilish, hududlarni jadal rivojlantirish, valyuta tushumlarini ko‘paytirish, aholi daromadlari va turmush darajasini oshirish kabi eng muhim ijtimoiy-iqtisodiy vazifalarni yaqin istiqbolda hal qilish uchun keng salohiyatga ega bo‘lgan turizm sohasini rivojlantirish borasida izchil chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Shu ma’noda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «2018-2019 yillarda turizm sohasini rivojlantirish bo‘yicha birinchi navbatdagi chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi qarori qabul qilinishi davlatimiz tomonidan turizm sohasida amalga oshirilayotgan siyosatning mantiqiy davomi bo‘lib, turizm sohasini jadal rivojlantirish uchun qulay iqtisodiy, ma’muriy va huquqiy muhitni yaratgan holda, eng samarali tartibni joriy etish, hududlarning iqtisodiy salohiyati va daromadlari bazasini kengaytirish, Yangi ish o‘rinlari yaratish, yurtimizga keladigan turistlar oqimini ko‘paytirish, Shuningdek, milliy turizm mahsulotlarini jahon bozorida faol va kompleks ilgari surishga qaratilgan.

Xususan, qaror bilan sohada me’yoriy-huquqiy tartibga solishni takomillashtirish va xalqaro hamkorlikni rivojlantirish, O‘zbekistonga sayohatlarni arzonlashtirish, yurtimizning barcha hududlarida turizmni va soha bilan bog‘liq infratuzilmani rivojlantirish, turistik mahsulotlarni diversifikatsiya qilish va Yangi turizm obyektlari tashkil etish, Shuningdek, milliy turizm mahsulotlarini ichki va tashqi bozorlarda faol va kompleks ilgari surishga qaratilgan 2018-2019 yillarda

turizmni rivojlantirish bo'yicha birinchi navbatdagi chora-tadbirlar dasturi tasdiqlandi<sup>1</sup>.

Mehmonxonalarda, aeroport, temir yo'l vokzali, teploxodlarda joylashgan umumiy ovqatlanish shaxobchalari turistlarga, jumladan xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishda yetakchi o'ringa ega. Avtoturizm ancha keng ko'lamlidir. Avtosayyohlar to'xtaydigan maxsus dam olish joylarida (kempinglarda) sayyohlar restoran, qahvaxona, barlarda ovqatlanadilar. Bu erlarda xizmat qiluvchi xodimlarning ishni turli va izchil tashkil qilishga kelgan mehmonlar kayfiyatini ko'taradi, ularning xursandchiligi, xushchaqchqligini yanada oshiradi. Umumiy ovqatlanish xodimlari faoliyatiga beriladigan baho xizmat ko'rsatish madaniyatining yuksakligiga bog'liq.

Xizmat madaniyati faqat umumiy ovqatlanish binosining sanitariya holati va asosiy ishlab chiqarish jarayonining mexanizasiya darajasigina emas, balki Shu bilan bir qatorda reklama va axborotning mavjudligi, zallarning bezatilishi, xush tabiatligi hamdir.

Xizmat madaniyati xizmat qiluvchilarning ish shakllari va usullaridan, xizmatning ilg'or turlaridan foydalanishiga bog'liq. Taom sifatiga, mahsulotlarning assortimentiga rioya qilish umumiy ovqatlanish muassasasining ishiga baho berishda muhim rol o'ynaydi. Mijozlarga qo'shimcha xizmat ko'rsatish ham alohida ahamiyatga ega: uylariga taom olib borib berish tantanalarda - uylarda bo'ladigan to'y, yubileylarda xizmat ko'rsatish, kulinar va qandolat mahsulotlari tayyorlash uchun buyurtmalar qabul qilish, taksi chaqirib berish, stollarni band qilib qo'yish va boshqalar.

Restoranda xizmat ko'rsatish darajasi moddiy-texnik baza va yaxshi xizmat ko'rsatishdangina iborat bo'lmay, xizmat qiluvchi xodimlarning xushmuomalaligi, chiroyi, ayniqsa bosh ofisiant va boshqa ofisiantlarning yuksak kayfiyatlariga bog'liq. Hozirgi kunda O'zbekistonda turizmning milliy modelini shakllantirish jarayoni ketmoqda. Tabiiyki, respublikamizga sayyohlarni jalb qilish va ichki turizmning

---

<sup>1</sup> O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «2018-2019 yillarda turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha birinchi navbatdagi chora-tadbirlar to'g'risida»gi qarori

rivojlanishi uchun zarur shart-sharoitlarni yaratish kerak. Vazirlar maxkamasining «Turistik korxonalar tashkil qilishni takomillashtirish haqida» qarori, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «Buyuk ipak yo‘lini rivojlantirish va xalqaro turizm infra tuzilmasini takomillashtirish haqida» gi farmoni, «2015- yilgacha bo‘lgan davrda O‘zbekistonda turizmni rivojlantirish davlat dasturi» to‘g‘risidagi qarori shular jumlasidandir.

Tavsiya etilayotgan qo‘llanmada umumiy ovqatlanish tarmoqlari xizmat ko‘rsatish jarayonining nazariy va amaliy asoslari: xizmatning shakl va usullari, mijozlarni kutish uchun zallarni tayyorlash, xizmat xodimlarining mijozlar bilan o‘zaro munosabat tamoyillari, xorijiy turistlar uchun taom tayyorlashning o‘ziga xos xususiyatlari bayon etilgan. Darslikda xizmat ko‘rsatish texnikasi bilan birga ba’zi taom va ichimliklarning tavsifi beriladi. Bu holat xo‘randalar savollariga ofisiant tomonidan to‘g‘ri va ishonchli javob berish, ularga mazali taomlar tavsiya qilish imkonini tug‘diradi.

## **I bob. UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARINING TAVSIFLANISHI**

**1.1. Umumiy ovqatlanish korxonalarining turlari.**

**1.2. Umumiy ovqatlanish korxonalarining toifalar bo'yicha tavsiflanishi.**

**1.3. Restoranning ishlab chiqarish binosi, uning jihozlanishi.**

**1.4. Umumiy ovqatlanish korxonalarida texnologik jarayonlar tavsifi.**

**1.5. Tayyorlov tsexlari: go'shtli, baliqli, sabzavotli, issiq, sovuq, konditerlik, shirinliklar, idishlarni yuvish, tayyor taomlarni saqlash va tortish qoidalari.**

### **1.1. Umumiy ovqatlanish korxonalarining asosiy turlari**

Umumiy ovqatlanish korxonalari - pazandalik mahsulotlarini tayyorlaydigan va ularni mijozlarga yetkazib berishni tashkil etadigan maskandir. Ishlab chiqarish faoliyati turiga qarab umumiy ovqatlanish korxonalari quyidagilarga bo'linadi: restoran, qahvaxona, bar, bufet, tamaddixona, oshxonalar va boshqalar.

Korxonalar ishlab chiqarishni to'la amalga oshirgan holda xom ashyoni qayta ishlaydi, yarim tayyor va tayyor mahsulot ishlab chiqaradi, so'ngra o'zlari zallarda, bufet va taomlar do'konlarida ularni sotadi. Turlari, o'rnatilgan joyi, moddiy-texnika jihozlanish darajasi va hajmiga qarab umumiy ovqatlanish korxonalari turlar va sinflarga bo'linadi. Savdo belgisi bo'yicha umumiy ovqatlanish korxonalari tayyorgarlik qilish va taomlar tayyorlashgacha bo'lgan davrga bo'linadi.

Dastlabki tayyorgarlik korxonasi - mexanizatsiyalashgan korxonalar bo'lib, yarim tayyor mahsulotlarni, Shuningdek, taom va un mahsulotlarini markazlashtirgan holda ishlab chiqarishga mo'ljallangan. Oziq-ovqat mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi korxonalar oziq-ovqat korxonalari, korxonalar oshxonalar, oziq-ovqat mahsulotlarini tez muzlatadigan korxonalar, yarim tayyor mahsulot tayyorlaydigan maxsus sexlardir. Yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash va ularni komplekt ta'minlashgacha bo'lgan davrda taom mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar korxonasi xizmat qiladi. Ularda yuqori ishlab chiqarish anjomlari bilan jixozlangan, mexanizatsiyalashgan va avtomatlashtirilgan liniyalar, avtomatlar xarakat qiladi. Korxonalar maxsus xonalarga xomashyo va tayyor mahsulotlarni tegishli

xaroratda saqlaydigan sovutgich va muzlatgichlarga ega bo'lgan omborxonaga xo'jaligiga ega.

Oshxonalar korxonalarida industrial usul bilan taom tayyorlaydi, alyumin yoki plastmassa lotoklar, polietilen plyonka, paketlarga joylaydi.

Odatda oshxonalar korxonalarida yuqori darajada mexanizatsiyalashgan bo'ladi. Mexanizatsiyalashgan va avtomatlashgan liniyalar to'xtovsiz ishlaydi.

**Korxonalar-oshxonalar** - yirik, mexanizatsiyalashgan korxonalar, o'zi mahsulot ishlab chiqaradi, taom va qandolat mahsulotlari tayyorlaydi.

Yarim tayyor mahsulot ishlab chiqaruvchi maxsus tseklar do'konlarni yarim tayyor go'sht, Baliq, sabzavot bilan ta'minlaydi.

**Ovqatlanish kombinati** - yirik birlashma, uning tarkibiga; korxonalar, oshxonalar, restoran, qahvaxona, tamaddixonalar, taom do'konlari kiradi. Ovqatlanish kombinati boshqa korxonalar – chakana savdo, taom do'konlari uchun ham yarim tayyor mahsulotlar tayyorlab beradi.

Ovqatlanish kombinatlari odatda yirik ishlab chiqarish korxonalarida, birlashmalar, oliy o'quv yurtlari qoshida tashkil etiladi. Tayyorlovchi korxonalar odatda alohida binoda joylashgan bo'ladi va yo'lak bilan oshxonalariga birlashtiriladi.

## **1.2. Umumiy ovqatlanish korxonalarining toifalar bo'yicha tavsiflanishi (oliy, lyuks, birinchi va hokazo)**

Umumiy ovqatlanish korxonasi – ma'lum turdagi korxonalar xizmatining o'ziga xos belgilarining mujassamlanishi, mijozlarga ko'rsatilgan xizmat sifatining darajasi va sharoiti bilan ifodalanadi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarining beshta turi mavjud: restoran, bar, qahvaxona, oshxonalar, tamaddixona (yaxna taomlar).

Korxonaning turini belgilashda quyidagilarga e'tibor beriladi:

-realizatsiya qilinadigan mahsulotlar assortimenti, ularni tayyorlashdagi turli-tumanlik va murakkablik;

-texnik jihozlanish moddiy baza, injener-texnik jihoz va uskunalar bilan ta'minlanishi, bino tizimi, arxitektura-rejalarini va hokazo;

- xizmat ko'rsatish usullari;
- xodimlarning malakalari;
- xizmat ko'rsatish sifati, binoning ichki bezagi, axloq-odob, muomala, estetika va hokazo.

Korxonalar toifalari: lyuks, oliy va birinchi toifali degan nomlar restoran va barlarga beriladi. qahvaxona, oshxona, tamaddixonalar toifalarga bo'linmaydi.

**Lyuks toifa** standartda aytilishicha, restoran va barlarga beriladi. Ular quyidagi talablarga javob berishi kerak: bino ichki bezagining oliy darajada bo'lishi, ko'zni qamash tiradigan chiroy, xizmat ko'rsatish sohasining kengligi, noyob assortiment, ko'ngildagidek buyurtma va firma taomlarining bo'lishi, restoran mahsulotlari, buyurtma va firma ichimliklarining keng assortimenti.

Umumiy ovqatlanish korxonalarining lyuks toifasiga restoran va barlar kiradi, bular boshqa toifalardan quyidagi belgilari bilan farq qiladi: binolar noyob xarakterdagi xajm-rejaga ega bo'lishi, mijozlar uchun zalla darajada ko'ngildagidek qilib yasatilishi shart. Bu talab an'anaviy arxitekturadagi restoran va barlarga, shuningdek, tematik restoran va barlarga ham tegishlidir. Hozirgi zamon injenerlik jixozlarining mavjudligi, turli musiqa dasturlaridan keng foydalanish, maxsus mebel, alohida idish-ovoqlarda taom buyurish, yoritish vositalari arxitektura-badiiy bezakni takomillashtiradi, xizmatning umumiy didli manzarasini namoyish qiladi.

**Oliy toifa** nomi ham restoran va barlarga beriladi. Ularning ham noyob binolari, bino ichi bezaklari, chiroyli jihozlari, noyob assortiment, ko'ngildagidek buyurtma va firma taomlari va mahsulotlari, shuningdek murakkab usulda tayyorlangan ichimliklar, alkogolsiz ichimliklari bo'ladi.

**Restoran** - murakkab tarzda tayyorlangan taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan umumiy ovqatlanish korxonasi. Bular ichiga buyurtma va firma taomlari, vino-aroqlar, tamaki va qandolat mahsulotlari kiradi. Mijozlarning yaxshi dam olishlari uchun yuksak darajada xizmat qilinadi.

Restoranlar markaziy, kishilar gavyum ko'chalarda, temir yo'l, avtomobil vokzallarida, aeroportlar, kemalar to'xtash joylarida, teploxod, dengiz kemalarida,



suzuvchi dam olish uylarida, Shuningdek, stadion, shaharlararo xududlarda. ma'muriy, tomosha maskanlari majmualarida, tarixiy va arxitektura yodgorliklari joylashgan erlarda, O'zbekiston sharoitida katta bozorlar, uyingoxlar yaqinida ochiladi.

Restoranlarda xo'randalarga restoran xodimlari, bosh ofisiant va ofisiantlar xizmat qiladi. Taomlar va ichimliklarni oliy toifadagi pazandalar tayyorlaydi. Restoranda xizmat qiluvchi xodimlar bir xil kiyimlarda bo'ladi, ularning poyafzallari yagona namunaga ega bo'lishi shart.

Xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatadigan restoran ofisiantlari bironta chet tilni bilishi va mehmonlar bilan gaplasha olishi lozim.

Restoranlar ayrim xo'randalargagina xizmat ko'rsatish bilan cheklanmaydi. Davlat miqyosidagi katta anjumanlar, majlislar, konferensiya, seminar, rasmiy kechalar, qabul marosimlari, tuyalar, oila tantanalari, banket, tematik kechalar va boshqalarga xizmat qiladi.

Restoranlarda mijozlarga asosan tushlik va kechki taom beriladi, katta yig'inlar, kengashlar, konferensiya qatnashchilariga taomning to'la rasioni beriladi.

Ko'pgina restoranlarda bayram kuni oldidan, shanba va yakshanba kunlari milliy taomlar ta'mini aniqlash (degustasiya) tadbiri o'tkaziladi. Ba'zi restoranlar faoliyatida oilaviy ovqatlanish tajribasi amalga oshirilmoqda. Xizmatning bu turida maxsus taomnoma tuziladi, bunda yosh bolalar hisobga olinadi, ammo oziq-taom uncha qimmat bo'lmasligi kerak. Lyuks toifadagi restoranda buyurtma va firma taomlaridan tashqari taomnomada yozilmagan taomlarning buyurtmasini ham qabul qilish mumkin. Restoranda mahsulotlar assortimentida shokolad, konfetlar, xo'l mevalar va boshqalar bo'lishi kerak.

Lyuks va oliy toifadagi restoran vitrinalari turli manzarali badiiy materiallar, optik yoritkichlar, rangli diapozitivlar, fotosuratlar bilan bezatiladi. Vitrinalar Shunday yasatiladiki, unda korxonaning xususiyatlari yaqqol ko'rinsin, oshxonaning o'ziga xos xususiyati, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat majmui aks etsin. Birinchi toifadagi restoranlarda vitrinalarni bezash oddiyroq bo'ladi.

### **1.3. Restoranning ishlab chiqarish binosi, uning jihozlanishi**

Restoran zallarida mijozlar uchun qulayliklar yaratish maqsadida arxitektura-konstruktiv manzarali elementlar, mebel va boshqa jixozlar oʻrnatish uchun maydonlar barpo etiladi. Restoranlarda mebellarning asosiy turlari: ikki, toʻrt, olti kishi sigʻadigan stollar (toʻgʻri burchakli, kvadrat, dumaloq va boshqa shaklda); restoran yumshoq mebellari ofisiantlar uchun servantlar, guldonlar, xizmat uchun stollar va hokazo.

Lyuks toifadagi restoranlar uchun oshxona idish-tovoqlari, koshik, sanchqi va pichoqlar maxsus buyurtma boʻyicha tayyorlanadi (zanglamaydigan poʻlatdan, oliy darajadagi chinni, shishadan eng yaxshi ishlov berilib tayyorlanadi). Oshxona va xizmat xususiyatlari hisobga olingan holda idish-tovoqlar tanlanadi. Chinnidan yasalgan har bir buyumda uni ishlab chiqaruvchining tamgʻasi boʻlishi shart. Banketlarda, qabul tantanalarida chinnidan va billurdan ishlangan buyumlardan foydalaniladi.

Oshxonalarda foydalaniladigan matodan qilingan buyumlar – sochiqlar, dasturxon, salfetkalar, qoʻl sochiqlari zal xususiyatiga qarab buyurtma bilan tayyorlanadi. Bu buyumlarning xar birida restoran tamgʻasi boʻlishi shart. Stollarga dasturxonar bir Yangi mehmon uchun yangi yoziladi.

Birinchi toifadagi restoranlarda metallardan yasalgan idish-tovoqlardan foydalaniladi, oshxona idishlari zanglamaydigan poʻlatdan, chinnidan yasaladi. Dasturxon va salfetka, qoʻl sochiqlar oq va rangli matodan boʻlishi mumkin. Lyuks toifadagi restoranlarda albatta quyidagi qoʻshimcha xizmatlar boʻlishi shart: bayram taomlari tayyorlash va xizmat uyushtirish, uyga taom olib borib berish, taom va boshqalarga buyurtmalar qabul qilish, maʼlum muddatga joyni band qilib qoʻyish, mijoz iltimosiga koʻra taksi chaqirib berish, gul va sovgʻalar sotish. Oliy toifa restoranida banket zali, bar, kokteyl-xoll boʻladi. Binolar ichi chiroyli bezatilgan boʻlishi, restoranlar talabiga javob berishi kerak.

Lyuks va oliy toifadagi restoran taomnomasi bosmaxonada chop etilishi zarur. Bu restoranlarda xorijiy mehmonlarga xizmat qilinadigan boʻlsa, taomnoma uch tilda: ingliz, fransuz, nemis tillarida bosiladi. Taomnomaning firmali jildi, reklama

afishalari, bukletlar, varaqalar, tabrik va taklif qog'ozlar va boshqa nashr reklamalari zich, qalin qogozlar yoki yaltiroq ishlov berilgan kartondan tayyorlanadi. Taomnomaning jildida restoran nomi va tamg'asidan tashqari restoranning mavzu yo'nalishini ifodalovchi rasm ham bo'ladi.

Lyuks va oliy toifadagi restoranlarda orkestr chiqishiga mo'ljallangan joy bo'ladi. Ansambllar, teatr guruhlarini konsert dasturlari bilan mijozlarning yaxshi dam olishiga sharoit yaratiladi. Lyuks toifali restoranlarda yuqori sifatli stereofonik radio-apparaturadan foydalaniladi, har bir stolda ovozni bir me'yorda tartibga soluvchi dinamiklar bo'ladi.

Restoranlar bir-birlaridan quyidagilar bilan farqlanadi:

- tayyorlab beriladigan taomlar assortimenti bo'yicha (Baliq milliy taomlari, xorijiy mamlakat taomlari);
- o'rnashgan joyi - shaharda, vokzallarda, mehmonxonada, dam olish zonasi, vagon-restoran va boshqalar.

**Shahar restoranlari** shahar ichida joylashgan bo'ladi, belgilangan ma'lum soatlardagina ishlaydi. Ular taom, gazaklar, ichimliklarning keng assortimentini tavsiya etadi, asosan tushki va kechki ovqatlar tayyorlaydi.

**Vokzal restoranlari** - temir yo'l, aerovokzallarda joylashgan bo'ladi va yo'lovchilarga kechayu-kunduz xizmat qiladi. Bu restoranlar taomnomasida taomlar, gazak va ichimliklar cheklangan bo'ladi.

Mehmonxonada majmualariga tegishli mehmonxonada tarmog'i tarkibiga ikkita restoran - serxasham firma taomi bo'lgan va kichik, taom va ichimliklari bahosi yuqori darajada bo'lmagan restoranlar kiradi.

Shahar tashqarisidagi, milliy va tematik restoranlar taomnomalarida taom va ichimliklar miqdori individual sharoitda firma taomi va mahsulot assortimenti asosida tuziladi. Maxsus resept bo'yicha bir korxonada ishlab chiqariladigan taom firma taomi deyiladi.

**Kema restorani** turistlar va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan. Bu restoranlarda nonushta, tushlik, kechki taom tayyorlanadi, taom, qandolat mahsulotlari, sovutilgan ichimliklar, yo'l anjomlari sotiladi. Yo'lovchilarga xizmat

ko'rsatish ofisiantlar tomonidan amalga oshiriladi. Oziq-taomlar uchun abonementlar sotish qo'llaniladi.

**Yirik yo'lovchi teploxodlari** bir yoki bir necha salon-restoranlarga, bufetlar, barlar, jihozlangan oshxonaga ega. Salon-restoranlarda joylar 48 dan 150 gacha bo'ladi. Ular quyidagi mebellar bilan jihozlanadi: stol, stul, servant. Zalda bufet ham bo'ladi. Stol va servantlar polga mahkamlab o'rnatiladi.

**Vagon-restoranlar** uzoq masofalarga qatnovchi temir yo'l poezdlarida bo'ladi. Odatda bunday restoranlar bir kecha-kunduzdan ortiqroq safarga boruvchi yo'lovchilar uchun xizmat qiladi.

**Kupe-bufetlar** bir kecha-kunduzdan kam yo'l yuradigan poezdlarda bo'ladi. Kupe-bufetlar uchun poezdda 2-3 ta kupe savdo qilish va yordamchi xona sifatida ajratiladi. Kupe-bufet salondan to'siq- vitrina bilan ajratiladi, sovutgich shkaf va vagon osti yashiklariga ega. Asosiy assortimenti: buterbrod, pishirilgan tuxum, sut-qatiq mahsuotlari, sosiskalar, sardelkalar, issiq ichimliklardan – choy, qahva, kakao bo'ladi, qandolat va non-bulka mahsulotlari, alkogolsiz ichimliklar, sharbatlar, meva va boshqalardir. Yo'lovchilarga bufetchi xizmat qiladi. Taom tashuvchi ofisiant boshqa vagonlardagi yo'lovchilarga taomlar yetkazib beradi.

**Avtosayyohlar uchun restoran** - katta yo'l chorrahalarida, yirik avtostansiyalarda joylashgan bo'ladi, sayyohlar bu yerda ovqatlanib, xordiq chiqaradilar.

**Bar** – kichkina restoran, ilgari mayxona deb ham ataganlar. Keng assortimentda har xil ichimliklar sotiladi. Shuning bilan birga barda taomlar, gazaklar, qandolat mahsulotlari ham bo'lishi mumkin. Barlarning vazifasi – bu yerga keluvchilarga yaxshi xizmat ko'rsatish, shinam jihozlangan, chiroyli joyda ko'ngildagidek dam olish sharoitini yaratish, musiqa, san'atkorlar chiqishi, videoeshittirishlar tashkil qilish.

Assortimentlariga qarab barlar quyidagi turlarga bo'linadi: pivo barlari, vino, sut-qatiq, kokteyl-xoll, kokteyl-barlar, kokteyl-xoll kokteyl-bardan zalining kattaligi, jihozlanishining turli-tumanligi bilan ajraladi.

Barlar odatda ma'muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda,

restoran, qahvaxona, mehmonxonalar qoshida ochiladi.

Binolarning tuzilishiga ko‘ra barlar quyidagicha joylashadi:

- vestibyo‘llarda – bu yerda kishilar uchrashadilar, suhbat qiladilar;
- restoran barlari – bino ichida, zalda joylashadi;
- yordamchi barlar – mehmonxona qavatlarida joylashadi;
- banket barlari – banket zallarida joylashadi.
- mini-barlar - mehmonxonaning mehmonlar uchun mo‘ljallangan xonalarida joylashadi.

Bar taomnomalarida aralash ichimliklar, shuningdek, tabiiy kuchli alkogol ichimliklar bo‘ladi. Har xil gazaklar mijozlar xohishiga qarab beriladi. Hamma barlarda stereofonik ovoz chiqaradigan apparat, televizor, videomagnitafonlar, o‘yin avtomatlari bo‘lishi kerak. 50 dan ko‘p kishiga mo‘ljallangan raqsga tushish maydonchalari ham bo‘ladi.

**Alkogolsiz ichimlik** barlar paydo bo‘la boshladi, bu barlar yoshlarning ommaviy xordiq. chiqarish joylariga aylanadi, xar xil kasb-korga ega yoshlar uchrashadi va alkogolsiz ichimliklarni targ‘ib-tashviq qiladi. Yaxshi jihozlangani, did bilan yasatilgani, musiqa xizmatining a‘lo darajada yo‘lga qo‘yilganligi tufayli bu barlar tezda ko‘zga tashlanadi, yoshlarning sevimli dam olish maskaniga aylanadi.

Salat-barlar - maxsus peshtaxta bilan jixozlangan, ochiq sovutgich vitrinasiga ega. Maxsus idishlarda tayyorlangan xar xil salatlar; ko‘k salat, bodring, rediska, pomidor, tuxum, kartoshka, sabzi, qizilcha, ukrop, piyoz, petrushka, karam, Shuningdek, go‘sht, Baliq, kolbasa, pishloq va boshqalar qo‘yiladi, Alohida idishlarda: yog‘, sirka, gorchisa, krem, qaymoq, mayonez, shakar, tuz, garimdori beriladi. O‘z didi va ishtahasiga qarab har bir xo‘randa tegishli mahsulotlardan idishlariga solib oladi. Bu barlar «shved dasturxonini» ning bir ko‘rinishidir.

**Gul meva barlari** — Umumiy ovqatlanish korxonalarining Yangi bir turi. ijtimoiy vazifalarni hal qilishga qaratilgan, alkogol ichimliklar iste‘molini kamaytirish nazarda tutilgan tadbir sifatida paydo bo‘ldi. Bu xildagi barlar o‘ziga xos usulda binolarda joylashgan, oddiygina jihozlangan: peshtaxtalar qo‘yilgan, vitrinalarda 15 xilgacha sharbatli ichimliklar, sut kokteyllari, elektroqahvaqaynatgich

samovarlar, xo‘randalar sharbatlardan tashqari choy, qahva ichishlari, restoranning qandolat tsexidan keltirilgan qandolat mahsulotlaridan baxramand bo‘lishlari mumkin.

**Sut mahsulotli barlar** o‘z mahsulot assortimenti bilan boshqalardan farqlanadi. Sut va sariyog‘ kokteyllaridan tashqari barning kundalik taomnomasida buterbrodlar, pishloq, kolbasa, bir necha xil sutli taomlar, quymoqlar, qaymoqli, tvorogli somsalar, un-qandolat mahsulotlari, shirin taom va ichimliklar bo‘ladi. Taom tayyorlashda mijozlarning o‘zlari qatnashadigan barlar keng ommalashib bormoqda.

Sut mahsulotlari barlari firma sut mahsulotlari do‘konlari qoshidagi yirik savdo markazlarida barpo etiladi. Ularning asosiy maqsadi xo‘randalar taomni tatib ko‘rishi bilan mazasiga ta’minotini ta’minlash va bar mashhur bo‘la boradi. Bu barlarda turli sutli mahsulotlar ham sotiladi.

**Disko-barlar** - kunduz kunlari qahvaxona sifatida ish olib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o‘taydi. Bu yerlarda doimo diskoteka uyushtiriladi. Disko-barlar alohida binolarda yoki mehmonxonalarining yarim ertulalarida faoliyat ko‘rsatadi. Bu barlarda orkestrlar, xonanda, aktyorlar ishtirokida yoshlarning dam olish kechalari o‘tkaziladi. Tavsiya etiladigan mahsulotlar assortimenti turlichadir: buterbrod, qandolat-shirinliklar va hokazo iste’molbop narsalar. Disko-bar taomnomasida odatda, yengil, sovutilgan, aralash ichimliklar, gazaklar bo‘ladi. Issiq taomlar bo‘lishi ham mumkin. Oxirida muzqaymoqning turli xillari tavsiya qilinadi: qulupnayli, shaftoli sharbati, o‘rikli, qahvali, yongoqli va hokazo. Disko-bar zallari zamon talabiga javob berarli darajada badiiy bezatilishi kerak. Raks maydoni rangli parket bilan qoplanishi, umumiy ko‘rinishga mos Yorug‘lik berilishi shart. Disko-barlarda slaydlar ko‘rsatish uchun katta ekran o‘rnatiladi, quvvati kuchli musiqa apparati, yorug‘liqni har xil qilib ko‘rsatish uchun asboblari, Shuningdek televizorlar, videomagnitofonlar joylashtiriladi. Musiqiy dasturni disko-bar xodimi boshqarib boradi.

**Ekspress-barlar** (bir zumda xizmat ko‘rsatish) - savdo markazlarida, mehmonxona va vokzallarda faoliyat ko‘rsatadi. Mahsulotlar assortimenti bar

vazifasiga mos tushishi kerak; buterbrodlar, parchalangan, qiymalangan go'shtlar non betiga qo'yilgan taomlar, xar xil qandolat va sut mahsulotlari.

Tikka turib ovatlanib ketadigan barlarda taom assortimenti cheklangan bo'ladi. Bular bifshtekslar, langetlar, parranda go'shtidan tayyorlangan taomlar, chanqovbosdi ichimliklar, sharbat, kokteyl, qahva.

**Pivo barlari** — maxsus joylarda pivo quyib sotiladi yoki shishalarda beriladi. Quyib sotiladigan pivolar maxsus idishlardan yoki ishlab chiqargan zavod avtosisternasidan bevosita avtomatlar orqali quyib sotilishi mumkin.

Savdoda mevali va mineral suvlar bo'lishi tavsiya qilinadi. Hisob-kitob ofisiantlar cheki orqali, o'z- o'ziga xizmat ko'rsatish joylarida bufetchi yoki sotuvchiga to'lanadi.

Pivo barlari pivo sotish bilan birga issiq va sovuq, gazaklar ham sotadi. Bular jumlasiga: buterbrod, pivoga mos keladigan pishloqlar, xar xil tuzlangan narsalar, quritilgan Baliq, qalamcha qilib qovurilgan kartoshka, quritilgan qora non, teshik kulcha, sho'r danak, sho'r bodom va boshqalar kiradi.

**Vino barlari-** mehmonxonalar, restoran, qahvaxonalar qoshida faoliyat ko'rsatadi. Yengil ovqatlanish ham mumkin, vaqti cheklangan, shoshilgan kishilar tez tamaddi qilib ketishi uchun juda qulay. Bunday barlar yirik restoranlar ichida joylashgan bo'lsa, do'stlar bilan uchrashish, mehmonlar kutish, suhbatlar qilish mumkin bo'ladi. Xotirjamlik bilan bir piyola choy yoki qahva ichib ketish mumkin.

**Gril-barlar** — savdo markazlarida, shahar mavzellarida, dam olish zonalarida, kishilar gavjum magistrallarda, restoranlarda joylashgan bo'ladi. Gril-barda xo'randa tanqis, noyob taomlarni olishi mumkin. Bu yerdagi taom assortimenti xo'randaning tezlik bilan ovqatlanishiga imkon beradi. Bu barlarda eng ko'p tarqalgan taomlardan qovurilgan baliq, jo'ja, kabob, bifshteks bo'ladi. Gril-barlarda taom xurandaning ko'z oldida tayyorlanadi.

Gril-barlarda bar peshtaxtalari ro'parasida stolchalar eki uzun kursilar qo'yiladi. Peshtaxtaning ichki tomonida sotuvchi xizmat qiladi. Taomni yarim tayyor mahsulotlardan uning o'zi tayyorlaydi.

**Qahvaxona (qahvaxona)** - iste'molchilar ovqatlanishi va dam olishini

ta'minlaydi. Restoran mahsulotlariga qaraganda bular assortimenti kam. Qahvaxona firma va buyurtma taomlar tayyorlash, xo'randalarga yetkazib berishdek vazifani bajaradi. Bularning assortimenti cheklangan va taom tayyorlashi murakkab emas. Qahvaxonada issiq choy, qahva, kakao, muzday sharbatlar, mineral suvlar, qatiq-sut, qandolat va shirin taomlar mavjud. Ikkinchi taom sifatida tayyorlanishi oson bo'lgan - qovurilgan tuxum, sosiska, sardelka, quymoqlar, birinchisiga sho'rva berilishi mumkin.

Alkogolsiz qahvaxonada ichimliklar assortimentidan vino-arog mahsulotlari olib tashlanadi, alkogolsiz ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotish ko'paytiriladi. Bu qahvaxonalarda diskoteka bor. To'ylar, yubileylar, oilaviy tushliklar, Yangi taom va mahsulotlar ko'rgazmasi o'tkaziladi.

Mahsulot assortimenti mijozlar tarkibiga qarab qahvaxonalar ikki guruhga bo'linadi:

- assortimenti bo'yicha mahsulotlarni sotish - muzqaymoq, qahvaxonasi, qandolatlar qahvaxonasi, sut mahsulotlari qahvaxonasi;

- iste'molchilar tarkibi bo'yicha - yoshlar qahvaxonasi, bolalar qahvaxonasi va hokazo.

**Muzqaymoq qahvaxonasi** — xordiq chiqarish uchun eng gavjum joy. Hamma oilalar ham restoran yoki barga boravermaydi, Chunki u joylar yoshi jixatidan katta toifadagilarga mo'ljallangan, narx-navosi ham yuqori. Muzqaymoq, qahvaxonalari esa hammabop, butun oila a'zolari bilan kelib muzqaymoq, iste'mol qilish va dam olish mumkin. Muzqaymoq, tayyorlash jarayoni ham o'ziga xos. Ishlatiladigan asboblari zanglamaydigan po'latdan yasaladi. Jixozlarni saqlash uchun stellajlar, idishlarni yuvadigan joy, ochiq. va yopiladigan, devorga o'rnatilgan jovon yarim, quyi darajali muzlatgichlar, stol va boshqalar bo'ladi. Muzqaymoq qahvaxonasi uchun uncha katta maydon talab qilinmaydi. Muzqaymoq qahvaxonalari savdo zalida: past haroratli vitrinada muzqaymoq assortimenti namunalari qo'yiladi. Mebel bo'ladi, choy va qahva qaynatadigan anjomlar yordamida mijozlarga issiq, choy, qahva tayyorlanadi. Bundan tashqari muzqaymoq, qahvaxonasida xar xil pishiriqlar, qandolat mahsulotlarini ham xarid qilish mumkin.



**Qahvaxonalar** - yirik oziq-ovqat yoki nooziq-ovqat do‘konlarida tashkil qilinadi. Qahvaxonalar issiq ichimliklar, sut-qatiq mahsulotlari, buterbrodlar, qandolat mahsulotlari va boshqalar tayyorlanishi va sotilishi mumkin, uncha qiyin bo‘lmagan mahsulotlar bo‘ladi. Alkogol ichimliklar sotish taqiqlanadi. Hisob-kitobni bufetchining o‘zi bajaradi.

**Oshxona** - tegishli mijozlar talabini qondirish, oziq-taomlar iste‘mol qilinadigan umumiy ovqatlanish maskani xaftaning kunlari bo‘yicha taomnoma tuziladi, taomlar tayyorlanadi va xo‘randalarga taqdim etiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarini orasida oshxonalar eng keng tarqalgan umumiy ovqatlanish joyi hisoblanadi. Asosiy faoliyati - o‘z mahsulotidan aholi uchun taomlar tayyorlash, ularning xo‘randalik talablarini qondirish, nonushta, tushlik, kechki taomlar yoki ularning bir qismi tayyorlanadi. Oshxonalardan uyga ham taom beriladi, oldindan buyurtmalar qabul qilinadi, Shuningdek taom mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar sotiladi.

Oshxonalar bir-birlaridan quyidagi belgilari bo‘yicha farqlanadi:

- mahsulotlari assortimenti bo‘yicha: umumiy va parhez taomlar oshxonalarini;
- xizmat ko‘rsatiladigan mijozlar: maktab bolalari, talabalar va shunga o‘xshashlar;
- manzili bo‘yicha; hamma uchun, o‘quv yurti va korxonaga muassasa xodimlari

uchun.

**Tamaddixona** -taomlar assortimenti cheklangan umumiy ovqatlanish maskani. Tegishli xomashyolardan tez va oson taom tayyorlanadi, xizmati ham tez amalga oshiriladi. Iste‘mol taomlari assortimenti — sovuq va issiq taomlar, hammabop va tez tayyorlanadigan taomlar: sosiska, sardelkalar, chuchvara, qovurilgan tuxum. spirtli ichimliklar sotish taqiqlanadi. Tamaddixonalarda istalgan taom tanlanadi, ko‘p xollarda tik turib tamaddi qilinadi. Taom tanlangach, hisob-kitob birdaniga amalga oshiriladi. Bu ish avtomat-kassalar orqali ham bo‘lishi mumkin. Tamaddixonalarda hamma ishlar juda tez bajariladi. Shoshilgan, vaqti ziq, kishilar bir zumda taomlanib, yo‘liga ravona bo‘lishlari mumkin. Tamaddixonalar kishilar qatnovi serob, ko‘zga tez tashlanadigan joylarga quriladi.

Tamaddixonalar mahsulotlar assortimentini sotish bo‘yicha umumiy va

maxsus turlarga bo‘linadi. Maxsus tamaddixonalarda chuchvara, pishirilgan go‘sh, kabob, somsa, kotlet, sosiska, buterbrod va boshqalar tayyorlanadi.

**Bufetlar** — taom mahsulotlari sotishga mo‘ljallangan bo‘ladi. Ular ichkarida va tashqarida joylashishi mumkin. Yarim tayyor, xar xil boshqa mahsulotlar, eng ko‘p talab qilinadigan issiq ichimliklar bilan savdo qiladi. Maktab va bilim yurtlari bufetlaridan tashqari hamma bufetlar tamaki mahsulotlari bilan ham savdo qiladi. O‘z o‘ziga xizmat ko‘rsatish amalga oshiriladi. Hisob-kitob bufetchi yoki savdo avtomati orqali bajariladi.

Bufetlar quyidagi joylarda faoliyat ko‘rsatadi: mehmonxonalarda, tomosha maskanlarida, sport maydonlari atrofida, vokzallarda, daryo, dengiz kemalarida, ishlab chiqarish va transport korxonalarida, qurilish va boshqa muassasalarda. Odatda bufetlar mahsulotlarni o‘zlariga qarashli umumiy ovqatlanish korxonalaridan oladi.

Maktab va bilim yurtlari qoshidagi bufetlar kuni uzaytirilgan maktablarda qoluvchi o‘quvchilar va maktab xodimlari uchun nonushta va tushliklar beradi. Umumta’lim maktablarida maktab qurilish loyixasida belgilangan tartibda bufetlar joylashtiriladi. Ommaviy uyin-tomosha joylaridagi bufetlarda oliy sifatli qandolatlar, konfetlar, meva va ma’danli suvlar, xo‘l mevalar bo‘lishi kerak. Spirtli ichimliklar bilan savdo qilish mumkin emas.

**Baxt** uylari qoshidagi bufetlarda meva-chevalar, shokolad, konfetlar, Shuningdek gullar va sovg‘a buyumlari bo‘ladi. Nikoxdan o‘tuvchilarning xohishiga qarab, oldindan dasturxon tuzatilishi va ofisiantlar xizmat ko‘rsatishi mumkin.

**Oziq-ovqat do‘konlari** — aholiga xar xil taom va qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, Qo‘shimcha boshqa narsalar sotadi. Bu do‘konlarda xar xil taomlar, qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, xomashyoning Yangi turlarini tayyorlash, stollarga dasturxon bezatish bo‘yicha maslahatlar beriladi. Taom va qandolat mahsulotlari ko‘rgazmasida savdo tashkil etiladi. Sotiladigan mahsulotlarga oldindan buyurtma qabul qilinadi. Yirik taom do‘konlarida issiq ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotadigan qahvaxonateriyalar tashkil etiladi. Sotib olingan mollar hisob-kitobi nazorat kassa mashinasi orqali amalga oshiriladi

**Oziq-ovqat** do'konlari aholi yashovchi binolarda va kishilar gavjum bo'ladigan ko'chalardagi alohida uylarda joylashishi mumkin. Ular restoran, oshxona va boshqa korxonalar filiallari hisoblanadi.

Choyxonalarda choy va undan tayyorlangan pishiriqlar, qandolat mahsulotlari, go'shtli taomlar, Baliq, tuxum, mol- go'shti, qovurilgan tuxum, kolbasa va boshqalar sotiladi. Bu erda asosan o'z- o'ziga xizmat ko'rsatish amalga oshiriladi. Bu choyxonalar Evropa va boshqa mamlakatlarga xos.

Mustaqillik tufayli O'zbekistonda milliy taomlar oshxonasi va choyxonalar keng imkoniyatlar berildi. Milliy taomlar va choyxonalar chet ellik sayyohlarni ko'proq o'ziga jalb qilmoqda. Bu erda choy ichish joyigina emas, ajoyib xordiq chiqarish, ko'ngil ochish, do'stlarning suhbatlashish makoniga aylandi. Bu erda mijozlarning o'zlari hojlagan taomlarini tayyorlashlari, ayniqsa, choyxona palovi juda mashhur. Choyxonalar madaniy dam olish maskaniga aylandi. Minglab kishilar to'plangan choyxonada etuk san'atkorlar chiqishlari, choyxona joylashgan xudud aholining qo'lga kiritgan yutuqlarini ko'rish, eshitish qanday quvonch baxsh etadi.

**Qahvaxona** - iste'molchilarga keng assortimentli qahva ichimligini tavsiya bajaradigan maxsus korxonalar. Butun dunyoga mashhur bo'lgan eng mashhur ichimliklar ularning taomnomasida bo'ladi:

- tabiiy qahva (filter coffee);
- kapuchchino qahvasi (coffee cappuccino): qaynagan sut ko'pigiga o'xshash ko'pikka ega bo'lgan kuchli qora qahva, ba'zan dolchin va maydalangan shokolad qo'shiladi;
- lyus qahvasi (coffee luz): kuchli meva likeri bilan;
- korretto qahvasi (coffee corretto): uzum arog'i bilan;
- varshava qahvasi (coffee Warsaw style): pishirilgan sut va sut ko'pigi bilan;
- turk qahvasi (Turkish coffee): qand bilan qo'shib qaynatilgan;
- espresso qahvasi (espresso): kuchli qora qahva, maxsus apparatda maydalanib, qatlamlari orqali qaynoq suv o'tkazib tayyorlanadi.

Qahvaxonada mijozlar qahvaga o'xshash boshqa ichimliklar — sharbatlardan tortib to kuchli alkogol ichimligigacha ichishlari ham mumkin. Muqobil ichimlik

sifatida taomnomaga qora, ko‘k va o‘t choy kiritilishi mumkin:

- ko‘k choy (green tea);
- na‘matak choy (rose-hip tea);
- yalpiz choy (bait tea, yoki peppermint tea);
- ko‘kat o‘t choy (herb tea);
- romashka choyi (comomile tea);
- muz bilan choy (iced tea);
- qora choy (black tea).

qahvaxonalarda gazaklar xuddi restoran yoki qahvaxonalardagidek bo‘ladi, taomlar to‘laligicha taomnomaga kiritiladi.

#### **1.4 Umumiy ovqatlanish korxonalarida texnologik jarayonlar tafsifi.**

Umumiy ovqatlanishda kulinar mahsulotlari tayyorlashni tashkil qilishning uch shakli mavjud;

-mahsulotlar ishlab chiqarishni xomashyodan boshlab tayyorlab, to iste‘molgacha etkazish;

- yarim tayyor mahsulotlardan mahsulotlar tayyorlab, iste‘molgacha

- taom iste‘molini tashkil qilishdan uning bir qismini uylariga, shzi o‘zgaradi. Olov ta‘sirida pishirilgan taom yumshaydi, kishini o‘ziga jalb qilib yuborishgacha.

Shunday qilib, xarakteri bo‘yicha ishlab chiqarishni tashkil qilish to‘la va to‘la bo‘lmagan texnologik jarayonlarga bo‘linadi.

**To‘la texnologik jarayonga** korxonalarda xomashyoni qabul qilib olishdan, omborxonadan chiqishdan, tayyor mahsulot ishlab chiqilib realizasiya qilinishi bilan tugagan texnologik jarayon kiradi.

**To‘la bo‘lmagan texnologik jarayonda** yarim tayyor mahsulotlar markazlashgan tartibda qiladi, savdo korxonai uni tayyorlaydi va realizasiya qiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalariga kelib tushadigan umumiy ovqatlanish mahsulotlarini shartli ravishda xomashyo, yarim tayyor va tayyor mahsulotlarga bo‘lish mumkin.

**Xomashyo** - korxonaga olib kelinib, kulinar ishloviga beriladigan mahsulotlar

(sabzavot, go'sht, Baliq., tuxum, yorma, un va hokazolar), ular to'la texnologiya sxemasi bo'yicha ishlanadi;

- xomashyoni ishlash;
- taom tayyorlash;
- realizasiya qilish.

**Yarim tayyor mahsulotlar** - bir yoki bir necha kulinar ishlovdan o'tgan, ammo hali kulinar ishlovi me'yoriga etmagan kulinar mahsulotini taom darajasiga etkazish kerak, uni taom sifatida iste'mol qilib bo'lmaydi. Yarim tayyor mahsulotlarga ishlov berish natijasida tayyorligi turli darajada bo'ladi.

**Tayyorligi yuqori darajadagi yarim tayyor mahsulotlar** — bu mahsulotlar mexanik, issiqlik, kimyoviy ishlovdan qisman yoki to'la o'tgan, yana bir oz ishlansa, taom yoki kulinar mahsulot sifatiga etkaziladigan oziq-ovqatlardir.

**Kulinar mahsulotlar** - kulinar tayyorgarlik darajasiga etkazilgan, yana ozgina isitilsa yoki ishlov, shakl berilib suzilsa bo'laveradigan bosqichda.

**Tayyor kulinar mahsulotlar** - Umumiy ovqatlanish korxonalarida bu kulinar yoki qandolat mahsulotlarini iste'molga tayyor, realizasiya qilish mumkin deb hisoblanadi. Tayyor taom va kulinar mahsulotlarini ishlab chiqarish texnologik jarayoni ikki bosqichdan o'tadi;

1. Xomashyoni mexanik kulinar ishlovi (yarim tayyor mahsulotlarni tayyorlash) - tayyorlov tsexida amalga oshiriladi (go'sht, baliq, sabzavot);
2. Issiqlik ta'sirida yarim tayyor mahsulotlar va oziqa mahsulotlariga kulinar ishlov beriladi (tayyor holga keltiriladi).

Oshxona, qahvaxona, restoranlarda realizasiya oldidan mexanik, issiqlik berish bilan tayyorlanadigan mahsulotlarni Shu korxonalarining o'zlari ishlab chiqargan bo'ladi. kulinar ishlovisiz sotiladigan mahsulot va tovarlar xarid qilingan tovarlar deyiladi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida tayyor kulinar mahsulotlari yetkazib berish bilan birga turli yarim tayyor mahsulotlar ham sotadi.

Xomashyo ishlatadigan umumiy ovqatlanish korxonalarida texnologik jarayonning quyidagi sxemasi mavjud:

- xomashyo omborxonalariga jo'natiladi, u erda uzoq vaqt saqlanmaydi;

omborxonaning bir qismida tez buziluvchi mahsulotlar (go'sht, Baliq, sabzavot va boshqalar) uchun sovutgich kamerasi bo'ladi, boshqa qismida - quruq mahsulotlar (un, yorma, shakar va boshqalar) uchun odatdagi joy bo'ladi, uchinchisida - kartoshka va Shunga o'xshash mahsulotlar saqlanadi. Bulardan tashqari idishlar (tara), anjomlar va boshqalar saqlanadigan xonalar ajratiladi.

- xomashyoga mexanik ishlov beriladi, issiq tsexlarda ulardan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlanadi.

- yarim tayyor mahsulotlarni tayyorlov tsexiga yuboriladi, u erda taom va kulinar mahsulotlari va oliy darajadagi yarim tayyor mahsulotlar tayyorlanadi;

- tayyor taomlar tarqatish bo'limiga yuboriladi;

- tayyor mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlarni zalda, bufetda, kulinar do'konida sotiladi.

- chiqindi, oziqa-chiqindilar hamma tsexlardan chiqindilar kamerasiga jo'natiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida mexnat taksimotida sifat holati yuz beradi; bitta korxonada yarim tayyor mahsulotlar tayyorlanadi, boshqalarida bulardan tayyor mahsulotlar ishlab chiqariladi. Bunday yondashish taom tayyorlashning sanoat usulini joriy qilish, ayrim mehnat jarayonlarini mexanizasiyalash imkonini beradi. Chiqindilardan foydalanish ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirishga yo'l ochadi.

Tayyorlov korxonalarida go'sht mahsulotlarini ishlashga sarflangan xarajat xomashyolardan yarim tayyor mahsulot tayyorlagan oshxonalarga qaraganda 2,5 barobar kamdir.

Kulinar mahsulotlarini markazlashgan muzlatish va sovutish joylaridan olinsa foydalidir. Umumiy ovqatlanish korxonalarida taom va kulinar mahsulotlar maxcuc reseptura asosida tayyorlanadi, tarkibiga kiradigan mahsulotlar nomi va miqdori ko'rsatiladi. Sarflanadigan xom ashyo normasi va olinadigan yarim tayyor mahsulot, tayyor mahsulot qayd qilingan daftar hamma ovqatlanish korxonalarida rasmiy xujjat bo'lib xizmat qiladi.

Kulinar mahsulotlar ishlab chiqarish jarayoni shartli ravishda ikki bosqichga bulinadi: mahsulotga mexanik ishlov berish va issiqlik orqali pishirish.

Xomashyoga mexanik ishlov berish natijasida yarim tayyor mahsulot olinadi, o'z navbatida bundan tayyor va kulinar mahsulotlari tayyorlanadi. Mexanik ishlov quyidagilardan iborat: xomashyoni muzdan tushirish; ifloslangan va iste'molga to'g'ri kelmaydigan joylarini tozalash; qismlarga bo'lib chiqish; tegishli shaklga, o'lchamga keltirish; mahsulotlarni tartiblash.

Issiqlik bilan kulinar ishlovi berish bu taomni pishirish, yarim tayyor mahsulotlarni issiqlik vositasi bilan tayyor xolga keltirishdan iborat. Taom tegishli xaroratda qizitilgach, mazasi, hidi jalb qiluvchi ko'rinish oladi, yoqimli hid taratadi. Bularning hammasi taom yaxshi xazm bo'lishi uchun zamindir. Bundan tashqari pishirilgan taomda zararli elementlar kuyib ketadi, yuqori harorat mikroorganizmlarni o'ldirib tashlaydi. Mexanik va issiqlik ishlovi quyidagi jarayonlardan iborat: mexanik, gidromexanik, issiqlik, biokimyoviy, kimyoviy.

**Mexanik jarayon** - mahsulotlarni turlarga ajratish, maydalash, to'g'rash, aralashtirish, ezish, presslash, miqdorlarga bo'lish, mahsulotga shakl berish.

**Gidromexanik jarayon** - yuvish, ivitish, suvga solib qo'yish, mahsulotni filtrdan o'tkazish.

**Issiqlik berish jarayoni** - isitish, sovutish, bug'lash, bir xaroratda saqlash.

**Biokimyoviy jarayon** - achitish.

**Kimyoviy jarayon** – mahsulotga biron modda qo'shib sifatini o'zgartirish. Bunda sirka yoki boshqa narsa qo'shilib, mahsulotda o'zgarish xosil qilinadi.

Umumiy ovqatlanishning yirik korxonalarida xar xil tsexga ega, ular xomashyo: go'sht, Baliq, sabzavot, issiq, sovuq, qandolat mahsulotlarini qayta ishlashga va mahsulot tayyorlashga mo'ljallangan. Omborxonalar, idishlar, sanitariya texnika xo'jaligi va ba'zi boshqa xizmatlar yordamchi tsexlarga qarashlidir.

**Tsex** -korxonaning dastlabki ishlab chiqarish yacheykasi, unda xomashyoni mexanik, kulinar ishlab chiqarish amalga oshiriladi, yarim tayyor mahsulotlar, tayyor mahsulotlar tayyorlanadi.

Tsex quyidagilarga bo'linadi:

-tayyorlov tsexi (go'sht, baliq, parranda, sabzavotni) pishirishga tayyorlab beradi;

- pishirish tsexi (sovuq, issiq taomlar);
- maxsus tsex (xamirli taomlar, qandolat, kulinar mahsulotlar).

Zalda mijozlar o'tiradigan o'rinlarning ko'payishi bilan uning tsex tizimi ham murakkablashadi, xizmat va ishlab chiqarishni yaxshilash vazifalari kengayadi. Xar bir tsexda texnologik liniya - texnologik jarayonni belgilovchi, zarur anjomlar bilan jixozlangan ishlab chiqarish uchastkasi tashkil etiladi. Misol uchun, yirik korxonalarda sovuq. Tsexda salat, vinegret, meva ichimliklari, issiq tsexda sho'rva va boshqa ikkinchi issiq taomlar tayyorlanadi.

**Tsex** tizimining ustunligi shundaki, texnik jarayonning ayrim operatsiyalarini bajarish natijasida xodimlar o'z malakalarini, kasbini muntazam ravishda oshirib boradi.

**Tsexsiz tizim** - yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi, uncha katta, kuchli bo'lmagan, mahsulot assortimenti cheklangan korxonalarda bo'ladi. Bularga oshxonalar, tamaddixonalar, chuchvaraxona, kabobxona va boshqalar kiradi. Maxsus oshpazlar bo'lmaydi. hamma ishni bitta yoki ikkita brigada bajaradi.

### **1.5. Tayyorlov tsexlari: go'shtli, baliqli, sabzavotli, issiq, sovuq, konditerlik, shirinliklar, idishlarni yuvish, tayyor taomlarni saqlash va tortish qoidalari**

Tayyorlov tsexida go'sht, baliq, parranda, sabzavotlar mexanik ishlovdan utkaziladi, issiq tsexga berish uchun yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqariladi, Shuningdek, filiallarga, kulinar do'konlariga, mayda chakana savdo tarmoqlariga mahsulotlar yetkazib beriladi. O'rtacha sig'imga ega bo'lgan zalli korxonalarda go'sht, parranda, kallapochalar bir tsexda bo'ladi, sabzavotlar alohida tsexda saqlanadi.

Yuztagacha kishi sig'adigan kichik sig'imli korxonalarda ikkita: go'sht-baliq va sabzavot tsexi ishlaydi. Tayyorlov tsexi ishida ishlab chiqarish oqimi va izchil texnologik jarayon bo'lishiga erishish kerak, buning uchun xar bir mahsulot uchun liniya tayinlanishi zarur. Sabzavot tsexida uchta texnologik liniya ishlashi maqsadga muvofiq: kartoshka va ildizli o'simlik mahsulotlari, piyoz turkum, karam, ko'katlar va boshqalar uchun. Go'sht va baliq, yarim tayyor mahsulotlar bitta tsexda



tayyorlanadigan korxonalarda ishlov berishning bitta liniyasi — go'sht, baliq, parranda, kalla-pocha uchun tashkil qilinadi.

Tayyorlov tsexi ish tartibi korxonaning turi, ishlab chiqarish xajmi va yarim tayyor mahsulotlarni realizasiya qilish usuli bilan belgilanadi. Tayyorlov tsexi, agar u faqatuz korxonasi uchun ishlasa, odatda bitta smenada kunduz kuni xizmat qiladi. Buyurtmalar bo'lsa, navbatlash oshpaz kechki taom ham tayyorlashi mumkin.

**Go'sht tsexi** - tayyorlov korxonalarida yil sayin yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqarish ko'paymoqda. Ko'pgina restoranlar, qahvaxona va oshxonalar kesilgan, maydalangan, qiyma qilingan go'sht bilan ta'minlanmoqda.

Yarim tayyor mahsulot uchun go'shtga xech qanday qo'shimcha ishlov bermay bo'lak-bo'laklarga kesiladi, qiyma shaklida ham tayyorlanadi. Yarim tayyor mahsulotlar bilan ta'minlanmaydigan korxonalar o'zlari bu mahsulotni ishlab chiqaradi va ulardan taomlar tayyorlab, iste'molchilar ehtiyojini qondiradi. Shu maqsadda go'shtga ishlov beradigan bo'limda maxsus sirlangan idish qo'yiladi, ishlab chiqarish stoli, stul, go'sht bo'ladigan kunda, go'sht qiymalagich, suyak kesuvchi, go'shtni yumshatuvchi, qiyma qiluvchi mexanizmlar bo'ladi. Ishlab chiqarish stollaridan yarim tayyor mahsulotlarni taksimlash uchun ham foydalaniladi. Go'sht tsexida ish joyi ikki texnologik liniya uchun mo'ljallab belgilanadi:

-yirik mollar go'shtiga ishlov berish. Ular ikkiga yoki to'rtga bo'lingan bo'ladi, quy, buzoq go'shti butunlayicha keladi;

-qushlar, ov o'ljalari, kalla-pochalarga ishlov berish. Tsexga go'shtlar aravachalarda yoki xarakatlanuvchi stellajlarda olib kelinadi, ularning ilgichlari ham bo'ladi

**Go'shtni muzdan tushirish va tozalash** — osib qo'yiladi, vannada ishlangda oqib turgan suv bilan yuvib tozalanadi, Go'shtdagi tamg'a va boshqa yaroqsiz qismlar yo'qotiladi. YUvilgan go'sht paxtadan qilingan quruq mato bilan artiladi.

**Go'shtni bo'lish** - go'sht kundaga qo'yilib, qassob boltasi bilan yoki maxsus elektr arra bilan bo'linadi. Kunda qattiq yogochning yo'g'on tomonidan bir metrgacha uzunlikda kesib olinib tepa qismi pastga erga qo'yiladi, albatta go'sht chopadigan maydoni keng bo'lishi kerak. Go'sht chopadigan kundalar

O'zbekistonning hamma qassobxonalarida bor. U oshxonalarda go'sht tsexlarida o'rnatilgan bo'lsa; maqsadga muvofiqdir. Ammo odatda oshxona, restoranlarda go'sht chopishda oyoqli stollardan foydalaniladi. Bular ham dub, qayindan yasaladi, diametri 450—500 mm, balandligi bir metrgacha, dumaloq yoki kvadrat shaklda bo'ladi, atrofi zanglamaydigan po'lat tasma bilan o'raladi. Bu qundaning yonlarida ko'tarib yuradigan tutqichlari ham bo'ladi. Maydoni 450 x 450 mm dan 600 x 600 mm gacha, balandligi 800 mm.

Elektr arradan foylanish qo'l mexantini ancha yengillashtiradi. Elektr arra uchun muzlagan yoki muzdan tushirilgan go'sht bo'lsa ham bari bir, kesaveradi, go'shtning chiqindiga chiqishi kam bo'ladi, go'shtning seli ko'p caqlanib qoladi.

**Go'shtni buzish, suyakdan ajratish** - ishlab chiqarish stolida amalga oshiriladi, stol kengligi 1 m, oshpazning ishlash joyi xajmi 1,5 m bo'ladi. Agar stol kengligi 1 m dan kam bo'lsa, yoniga qo'shimcha stol qo'yiladi, unda hamma tomondan erkin yurib ishlash imkoni bo'ladi. Stollar betiga zanglamaydigan po'lat temir, dyuralyumin qoplanadi yoki yog'ochdan ishlangan bo'ladi, oq tunuka yopishtiriladi. Stollar burchagiga kichkina tarnovchalar qilinadi, go'shtning seli ulardan oqib bir joyga to'planadi. Polni iflos qilmaydi. Stolning pastki qismida anjomlar saqlash uchun maxsus joy qilingan bo'ladi.

Go'shtni nimtalaydigan, etni suyakdan ajratadigan maxsus pichoqlar bo'ladi. Qalin laqqa go'shtlar katta pichoqlar bilan, mayda qismlari kichiqroq pichoqlar bilan bulinadi. Go'shtni bo'lishda kulinar maqsadlar ham hisobga olinishi zarur go'sht maydalanib tegishli idishlarga solinadi.

Yarim tayyor mahsulotlarni kesish, ajratish belgilangan ish joylarida amalga oshiriladi. Stolda tegishli anjomlar, tarozi bo'ladi. Stol tepasida devorda go'shtdan qanchasi yarim tayyor mahsulotlarga, qanchasi chiqindilarga ketishini ko'rsatuvchi texnologik karta osilgan bo'ladi.

Shu narsani yaxshi esda tutish darkorki, umumiy ovqatlanish korxonalarida keng qullaniladigan, mahsulotga ishlov berishda ishlatiladigan yog'och taxtalar, taxtakachlar infeksiya o'chog'i bo'lib qolishi mumkin.

Gigiena nuqtai nazaridan qaraganda bunday taxtalar o'rniga mustaxqam

ishlangan polietilendan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Bular ustida hech qanday chiziq yoki infeksiya oʻrnashadigan joy bulmaydi. Biroq sanoat bunday materiallarni yetarli darajada ishlab chiqarmayapti. Tayyorlangan yarim tayyor mahsulotlar issiq tsex yoki muzlatish kamerasiga xarakatlanuvchi stellajlarda yuboriladi.

Kesib tugʻralgan goʻshtdan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash uchun oshpazga ish joyi jixozlanadi, bunda qiyma tayyorlash, mahsulotlarni oʻlchash-tortish, yarim tayyor mahsulotlarga shakl berish sharoiti hisobga olinadi. goʻsht, Baliq tsexi bir joyda tashkil qilingan korxonalarda goʻsht, Baliq, parranda goʻshtlariga ishlov beriladigan joy jixozlanadi, ularning ishlash liniyalari boshqa-boshqa boʻladi. Goʻsht-Baliq tsexi oshxona yaqinida, sovuqgich kamerasi yonida boʻlishi kerak. Parrandalarning patini yoʻlish, tozalash joyi alohida (uzunligi 1,2 m, eni 0,8m) boʻladi.

Soʻyilgan tovuq va boshqalar goʻsht tsexiga pati yarim yoʻlingan holda, ov qushlari esa pati yoʻlinmagan holda keladi. Bularning patlarini tozalash, qoldiqlarini kuydirish ishlarini alohida xonada amalga oshiriladi. Qolgan ishlarning hammasi goʻsht tsexida bajariladi. Qush goʻshtlariga ishlov berish ularni muzdan tushirish, pat qoldiqlarini quydirish, bosh, oyoqlarini kesib tashlash, tozalab yuvish va joylashdan iborat.

**Baliq tsexi.** Baliq tsexida quyidagi ishlar bajariladi: muzlagan Baliqlarni muzdan tushirish yoki namokop bilan yuvish, ichini tozalash, tangalarini qirib olish, yuvish va yarim tayyor mahsulot xoliga keltirish.

**Baliqni muzdan tushirish jarayoni.** Muzlagan yoki muzday holdagi Baliq butunicha, baʼzan kallasi olingan, tangalardan tozalangan holda keladi, suvga solib muzdan tushiriladi: 2 l sovuq suvga 1 kg Baliq toʻgʻri kelishi kerak, xar 1 l suvga 7-20 g gacha osh tuzi solinadi. Baliqni qismlarga boʻlish uchun stol ustida kerakli narsalarning hammasi boʻlishi lozim. Baliq qiymasi va undan qilinadigan mahsulotni tarozi, goʻsht qiymalagich, taxtakach, qutichalar, oshpaz pichoqlari mavjud ish joyida tayyorlanadi. Osetra Baliqlarini tayyorlashda suvni isitish yoʻli birdan vannada, maxsus stolda, stellajda muzdan tushiriladi. Xarorati 90°S dan kam boʻlgan issiq suvga solinadi, tangachalardan tozalanadi, taxtakachda kallasi olinib qanotlari

qirg'iladi.

Keyin oshpaz pichog'i bilan ish davom ettiriladi. Bo'lingan Baliqlar vannada yuviladi va xo'li artilib, quritiladi. Yarim tayyor mahsulotlarga bo'lish Baliq tsexida davom ettiriladi. Yarim tayyor mahsulotlarga bo'lingan Baliq, mahsulotlari lotoklarga taxlanadi va xarorati - 5°S dan yuqori bo'lmagan sovutgich kamerasida saqlanadi. Saqlash muddati 12 soatgacha, sovutilgan, to'g'ralgan Baliqlar saqlanish muddati 6 soatdan oshmasligi kerak.

**Sabzavot tsexi.** Umumiy ovqatlanish korxonalarida sabzavot tsexlari Shunday joylashishi kerakki, bir tomondan sabzavotxona omborxonadan uzoq bo'lmasin, ikkinchi tomondan, sovuq va issiq tsexlarga kirish qulay bo'lsin. Bu holatda kartoshka va sabzavotlarni tsexga kiritish oson bo'ladi, Shuningdek texnologik bog'lanish: sabzavot omborxonasi - tsex (dastlabki ishlov berish), sabzavot tsexi - issiq tsex (oxirgi ishlov) yaqin bo'ladi.

Kartoshka va ildizli mahsulotlarga ishlov berish sxemasi quyidagicha: sifat va katta-kichikligini hisobga olib navlarga ajratish, yuvish, po'stidan tozalash, yuvish va to'g'rash.

Sabzavotlarning boshqa turlariga ishlov berish boshqa sxema bo'yicha amalga oshiriladi. Misol uchun piyoz, karam tozalanadi, yuviladi va to'g'raladi. Pomidor, bodring, rediska, salat, ko'katlar, oshqovoq avval tozalanadi, so'ngra yuviladi va to'g'raladi. Uncha ko'p bo'lmagan xomashyolar ishlatadigan ovqatlanish korxonalarida xar xil texnologik jarayonlar va ishlar navbat bilan bir xil jixozlarda amalga oshiriladi. Kartoshka va boshqa mahsulotlarni tozalash umumiy, ish joyida ko'pchilik tomonidan bajariladi.

Zallari katta korxonalarda bir necha texnologik jarayonlar yonma-yon baravariga amalga oshiriladi. Bir necha ish joylari tashkil qilinadi.

Sabzavot tsexida ish joylarini tashkil qilishda texnologik jarayonning hamma yumushlari izchillik bilan bajarilishi ta'minlanishi kerak. Kartoshka tozalayotgan ishchi avval kartoshkani yuvadi, po'stini archiydi, yuvadi va hokazo. Kartoshka donalarini sifati va katta-kichikligiga qarab navlarga ajratishda maxsus mashinadan foydalanish mumkin. Bunda mashinada kartoshkaning po'stini tozalaganda

chiqindilar kam bo'radi. Sabzavotlarni tozalaydigan mashinalar ularning qobig'ini artishga moslashgan. Kartoshkalarining qobig'ini olishning bir necha usullari bor: mexanik tarzda, fizik usul (bu bilan), kimyoviy usul (ishqor-bug' bilan tozalash). AQSH da kartoshka tozalashning bug' bosimi bilan tozalash usuli mavjud. Bizda bu usul deyarli qo'llanilmaydi. Mexanik tozalashda oddiy pichoq bilan po'sti qiriladi yoki artiladi. Qo'lda tozalanganda kartoshka top-toza bo'ladi, mashinada kartoshkaning ko'zlari, ichga botgan qismi, shikastlangan joylari tozalanmay qoladi. Sabzi, lavlagilarni mashinada tozalashdan avval ularning boshlari va uchini kesib tashlash, mashinaga solish oldidan tozalab yuvish zarur. Qo'l bilan tozalanganda sabzavotlarning g'adur-budur joylariga qarash kerak bo'ladi. Sabzavotlar tozalaydigan mashinalar ikki toifaga bo'linadi:

Uzluksiz ishlovchi mashinalar restoranlar va boshqa umumiy ovqatlanish korxonalarida qo'llanilmaydi;

- davriy xarakat qiluvchi mashinalar - tozalovchi kameralardan iborat. Bu mashinalarda kamera-silindr bo'lib, tepasida mahsulot tashlaydigan voronkasi bor, yonida tozalangan mahsulotni chiqarib oladigan oyna eshigi bilan o'rnatilgan. Devori silliq, pastki qismiga aylanadigan disk qo'yilgan. Kameraning tepa qismida suv beruvchi forsunka, disk ostida mahsulot chiqindilarini suv bilan chiqarib yuboradigan quvur joylashgan.

Hamdo'stlik mamlakatlaridan Belarusning «Belorustorgmash» zavodi Shunday mashinalar chiqaradi. Ular MOQ-350 nomi bilan yuritiladi. Piyoz tozalaydigan mashina MOL-100. Perm shaxridagi «Torgmash»da hamda Belorusnikidagidek «UKM» mashinasi chiqariladi. Polshada ishlab chiqariladigan bunday mashina yanada mukammal. Kartoshkani mashinaga solish oldidan yuviladi.

Samara shahrida MOOL-5000m, Komsomolsk-Amurda UOM-300 markali mashinalar chiqariladi. Bu mashinalarda chiqindi 6-10% dan oshmaydi. Mashinalarning disklari chidamli, bir necha yillarga etadi. Yirik xajmdagi piyoz tozalash uchun mashina juda qo'l keladi.

O'zbekiston sharoitida piyoz asosan qo'lda tozalanib tug'raladi, ko'zni yoshlantiradi, qo'lni sarg'aytiradi, bizda piyoz ko'p ishlatiladi, Shuning uchun piyoz

tozalaydigan mashinalarni umumiy ovqatlanish korxonalarida ko'paytirish kerak. Bu mashinalarga piyozni avval tozalab, yuvib, navlarga ajratib solishga xojati yo'q, xatto ko'kargan piyozlarni ham top-toza qilib to'g'rashga tayyorlab chiqaradi. Bunday mashinalarning eng yaxshilari Fransiya, AKSh, Germaniya, Angliya, Bolgariya, Polsha firmalari tomonidan ishlab chiqarilmoqda. Sabzavotlarni ajratish, tozalash ishlab chiqarish stollarida amalga oshiriladi. Karamlarning sirtqi qavati va o'rtasidagi o'zagi olinadi va maxsus chiqindilar idishiga tashlanadi. Karam tozalovchining chap tomonida mahsulot, o'ng tomonida tozalangan mahsulot uchun idish bo'ladi. Agar sabzavot tozalangandan so'ng yuviladigan bo'lsa, bu ish vannada bajariladi. Ko'katlar maxsus stollarda yuviladi. Piyoz, sarimsoq, piyoz maxsus efir moyini tortib oladigan shkaf qo'yilgan joyda ishlatiladi. Efir moyi ko'zni yoshlantiradi, nafas olish yo'lga salbiy ta'sir qiladi. Piyoz tozalashdan avval xo'llansa ham efir moyi kamayadi, piyoz tozalashda pichoqni ho'llab turish kerak. Tozalangan va yuvilgan mahsulotni qaysi maqsadda ishlatilishini e'tiborga olib to'g'raladi. Bu ish qo'lda yoki maxsus mashinada bajariladi.

Ko'katlardan: ukrop, selder, shavel, ko'k piyoz qo'lda pichoq bilan yoki maxsus qirquvchi disk bilan to'g'raladi. Yuvilgan va tozalangan ko'kat maxsus ish stoli ustida ishlanadi, ishlovchining chap tomonidagi idishda ko'katlar bo'ladi. Stolda taxtakach, uning yonida tayyorlangan sabzavot solinadigan idish bo'ladi. Tayyorlangan ko'kat chovlida vannaga solinib chayiladi. Sabzavot tsexida brigadir bo'lmaydi, 2-5 kishi ishlaydigan bu bo'limga ishlab chiqarish mudiri rahbarlik qiladi. U taomnomaga asosan sabzavotlardan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash jadvalini tuzadi. Ba'zan bu tsex xodimlarini kompleks brigada tarkibiga qo'shadilar.

**Salqin tsex.** Sovuq, taomlar va gazaklar, buterbrod, shirin taomlar, sovuq sho'rva tayyorlash uchun salqin tsex tashkil qilinadi. Uning mahsulotlari to'g'ridan - to'g'ri zalda, Shuningdek bufet va kulinar do'konlarida sotiladi.

Salqin tsex mahsulotlarini tayyorlashda issiqlik berish talab qilinmaganligi uchun texnologik jarayonlarni tashkil qilishda sanitariya qoidalariga qat'iy rioya qilish zarur. Salqin tsexning derazalari shimol yoki shimoliy-g'arbga qaragan bo'lishi kerak. Sovuq taomlar, gazak, salatlar iste'molchilarga berish oldidagina

tayyorlanadi. Bunga rioya qilmaslik salqin tsex ish rejimiga salbiy ta'sir etadi. Salqin tsex issiq tsex bilan yaqin bog'lanishi shart. Bunday qulay bog'lanish taom tarqatuvchi bo'lim va oshxona idish-tovoqlarini yuvadigan joy bilan ham bo'lishi kerak.

Ishlab chiqarishning texnologiya sharoiti bu tsexni muzlatgich shkaf, past xaroratli peshtaxta bilan ta'minlashni talab qiladi. Sovuq, taom va gazaklarni tuzash, tashqi manzarali ko'rinishga keltirish mahsulotning rangi, to'g'ralishi, qo'yiladigan qismlarning bir-biriga mos kelishiga bog'liq. Shuning uchun salqin tsexda ishchi o'rni, ishlatiladigan anjomlar did bilan tanlanishi zarur. Zallari keng korxonalarda modul seksiyalari sovutkichi bor shkaf-stollardan foydalaniladi, ularda sovuq, taomlar: meva konservalari, Ko'katlar, limon va boshqalar saqlanadigan bo'limlar ham bo'ladi, modul seksiya -stollari ikki bo'limdan iborat: chap qismida idish yuvadigan vanna, uning tepasida sovuq va issiq suv oqib, tushadigan dush sifat shlang bo'ladi. Stol ichida idish solinadigan - xarakat qiluvchi quti bo'ladi, stol ustida ikki qavat javonli qurilma o'rnatiladi.

**Seksiya-stol** ziravorlar, oshxona idishlari, anjomlar elektr anjomlarini saqlash uchun mo'ljallangan. Stol ustiga javonli peshtaxta o'rnatiladi. Pastki tomoniga xar xil narsalar solish uchun beshta quti o'rnatiladi. Oshxona anjomlari stol ichidagi uchta xarakatlanuvchi qutilarda saqlanadi. Qutilar tagida yordamchi javonlar bo'ladi, pastki o'ng tomonidagi maxsus joyda taxtakachlar turadi.

Tayyor taomlar va tsexdagi gazaklarni tarqatish uchun seksiya modul peshtaxtasi o'rnatilishi mumkin. Ovqatlanish korxonasida shirin taomlardan bir qanchalari, kompot, xo'l mevalar va meva konservalari, muzqaymoq Shuningdek, sut kokteyli va boshqalar sotiladi. Bularni tayyorlashda maxsus asbob-moslamalar kerak: siqib sharbat chiqaruvchi asbob, lotoklar, pichoq-kurakchalar, taomlarni soladigan buyumlar, qisib oladigan maxsus moslamalar. Shirin taomlar tayyorlaydigan oshpazning ish o'rnida vanna, sovutadigan shkaf bilan ishlab chiqarish stoli, tarozi, turli idishlar, mevalarni tozalaydigan maxsus anjomlar bo'lishi kerak. Limonli va boshqa ichimliklar, kompotlar qozonlarda tayyorlanadi, so'ng salqin tsexga o'tqaziladi. Bu erda xissalarga ajratiladi, stakanlarga qo'yiladi.

Yirik korxonalarda quruq va suyuq aralashmalardan muzqaymoqlar tayyorlanadi. Kichik korxonalarda muzqaymoqlarni kombinatlardan olib kelinadi. Ularni past xarorati seksiyalarda saqlanadi, maxsus idishlarda tarqatiladi. Shirin taomlar avvalroq tayyorlab qo'yilsa, mijozlar ko'p keladigan soatlarda shoshilib qolinmaydi: sharbatlarni stakanlarga qo'yish, konserva bankalarini avval ochib qo'yish va hokazo.

Zaxiradagi mahsulotlarni stol-seksiyada yoki sovutkichlarda saqlanadi. Salqin tsexda jiddiy e'tibor shirin taomlarni realizasiya qilish muddatiga, Shuningdek sanitariya, shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilishga qaratiladi, Chunki bu erda saqlanayotgan mahsulotlar mikroorganizmlar tarqalishi, jonlanishiga sabab bo'lishi mumkin. Xom va pishirilgan sabzavot, go'sht, Baliq, mahsulotlariga juda ehtiyot bo'lish kerak. Bu quyidagi jarayonlarda yaqqol seziladi: xom yoki pishirilgan sabzavotlar to'g'ralishida salat qismlarini, vinegretlarni aralashtirilganda; qaymoqqa boshqa qismlar qo'shilganda; sovuq, taomlarni, gazak, sovuq suyuq, taomlarni, shirin taom va sovuq, ichimliklarni xissalarga bo'linganda. Non, yog', gastronom mahsulotlarini kesishda elektr non kesgich, pishloq, kolbasa va boshqalarni kesadigan mashinalardan foydalaniladi. Bu mashinalar stol ustida bo'ladi. Uncha katta bo'lmagan ovqatlanish korxonalarida non pichoqlar bilan kesiladi, tarqatilishiga 30-40 daqiqalargacha qadar tayyorlanadi va sovutgich shkaflarda saqlanadi.

Salqin tsex ishiga brigadir rahbarlik qiladi. U taomlar tarqatishni tashkil qiladi, taom sifatini nazorat ostiga oladi. V—VI darajali oshpazlar ancha mypakkab buyurtma va banket taomlarini tayyorlaydi. IV darajali oshpazlar kartoshka, sabzavotlar pishiradi, sovuq, taomlar uchun go'sht va Baliqdan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlaydi.

**Issiq tsex.** Issiq tsexda mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlarga issiqlik ta'sirida ishlov beriladi, suyuq, taomlar, sho'rvalar, sous, garnir, ikkinchi taomlar, kulinariya mahsulotlari tayyorlanadi. Issiq tsexga hamma tayyorlash tsexlaridan yarim tayyor mahsulotlar yuboriladi. Shuning uchun issiq tsex boshqa salqin tsexlarga yaqin joylashtiriladi, taom tarqatish joyi, idish-tovoqlar yuviladigan xona yonida bo'ladi. Ovqatlanish korxonalarida zallari binoning turli qavatlarida joylashgan



bo'lsa, issiq tsex eng katta zal bo'lgan qavatda joylashadi, boshqa zallarga taomlar yuk tashuvchi liftlarda tashiladi. Issiq, tsex ishini tashkil qilishda eng muhimi xodimlarni ayrim taomlar tayyorlashga ixtisoslashtirishdir. Birinchi va ikkinchi taomlar tayyorlash keng tarqalgandir. Buni e'tiborga olish kerak. Issiq tsex ishi boshqa ishlab chiqarish bulimlarideq, ish joyini to'g'ri tanlashga, tegishli anjomlar bilan to'la ta'minlanishiga bog'liq.

Katta korxonalar birinchi va ikkinchi taomlar, sous, garnirlar tayyorlash uchun texnologik liniyalar bilan jihozlanadi. Jixozlarni uchta paralel liniyali qilinadi: tsexning o'rta qismidagi bir liniyaga issiqlik anjomlari urnatiladi. Uning xar ikki tomoniga mahsulotlarni pishirib berish uchun tayyorlaydigan ish joylari bo'ladi. Maxsus jixozlangan liniyada birinchi, ikkinchi taomlar, sous, garnirlar uchun mahsulot tayyorlanadi. Issiq tsexda jixozlarning asosiy turlari - plitalar, qozonlar, qovuradigan elektr tovalar, ishlab chiqarish stoli, stellajlar bo'ladi. 40—60 o'rinli kichik restoranlarda bug' va issiq havo bilan taom tayyorlash usullari ham mavjud. O'zbekistonda manti, tandir kaboblar Shu usulda tayyorlanadi. Bunda mahsulotning foydali elementlari deyarli yo'qolmaydi.

Issiq tsex ishini VI darajali oshpaz boshqaradi, u texnologik jaraenlarni tashkil qilish, taomning sifati, qancha mahsulot ishlatilganligi bo'yicha mas'ul shaxs hisoblanadi. Oshpaz buyurtma va banket taomlarini tayyorlaydi. Bu oshpazlar brigadasida ikkinchi taomlar tayyorlash uchun mas'ul bo'lgan. V—VI darajali bir necha oshpaz ishlaydi. Brigadir bular jumlasiga kirmaydi.

**Tayanch iboralar:** qahvaxona, restoran, tamaddixonona, oshxonona, taom korxonalar, korxonona oshxonalar, lyuks toifa, oliy toifa, shahar restoranlari, vokzal restoranlari, kema restoranlari, yirik yo'lovchi teploxodlari, kupe-bufetlar, to'la texnologik jarayon, to'la bo'lmagan texnologik jarayon, xomashyo, yarim tayer mahsulotlar, kulinar mahsulotlar, mexanik jarayon, gidromexanik jarayon, issiqlik berish jarayoni, biokimeviy jarayon, kimyoviy jarayon.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Umumiy ovqatlanish korxonalarining asosiy turlarini ayting.
2. UOKning toifalarini sanab bering.

- 3 Restoranlarning toifalarga bo‘lib, ular orasidagi farqlarni ayting.
- 4 Barlarning necha xil turlarini bilasiz?
- 5 Restoranning Hozirgi zamon dizaynini qanday tasavvur qilasiz.
6. UOKda texnologik jarayonlar deganda nimani tuShunasiz?
7. Tayyorlov tsexlarining qanday turlarini bilasiz?
8. UOKlarda kulinar mahsulotlarni tayyorlashni qanday shakllarini bilasiz?
- 9 Mexanik va issiqlik ishlovi qaysi jarayonlardan iborat?
10. Tsex tizimi qanday vazifalarni bajaradi?

**Foydalanilgan adabiyotlar ruyxati:**

1. O‘zbekiston Respublikasining «Turizm to‘g‘risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
- 4.«Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V.«Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir»,2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr.2001g.
10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
11. Zorin I.V.«Obrazovanie i karera v turizme», M.,«Sovetskiy sport», 2000g.
12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M.,2000g.,
13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g

## **2-bob. UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARINING ISHINI TASHKIL ETISHGA BO‘LGAN ASOSIY TALABLAR**

### **2.1.Mehmondo‘stlik sohasida standartlashtirish**

### **2.2. Ovqatlanish mahsulotlari va xizmat ko‘rsatish standartlari**

### **2.3. Xizmat ko‘rsatish binolariga qo‘yiladigan talablar**

### **2.4.Restoranda yigishtirish va foydalanilgan tarelka, anjomlar, dasturhonlarni almashtirish**

#### **2.1. Mehmondo‘stlik sohasida standartlashtirish**

O‘zbekiston Respublikasining «Standartlashtirish haqida (28.12.93)» Qonuniga muvofiq standartlashtirish bu quyidagilarni ta’minlash maqsadidagi me’yorlar, qoidalar va tavsifnomalarni belgilash bo‘yicha faoliyatdir:

-atrof-muhit, insonlar hayoti, sogligi va mol-mulki uchun oziq-taomlar, ishlar va xizmatlar xavfsizligi;

-fan, texnika va mol-mulk rivojlanishi darajasiga mos holda oziq-taomlar, ishlar va xizmatlar sifati;

-o‘lchamlar birligi;

-barcha turdagi manbalarni iqtisod qilish;

-xo‘jalik obyektlarining xavfsizligi;

-mamlakatning mudofaa qobiliyati.

Undan tashqari standartlashtirish – bu muxandisliq, ishlab chiqarish, tashqi iqtisodiy va boshqa qup jarayonlarni me’yoriy boshqarish uslubi va oqilona maqsadga muvofiqlantirish usulidir. Standartlashtirishning asosiy quroli standart bo‘lib, tadqiqodning yoki amaliy tajribaning maqbul natijasini aks ettiruvchi rasman tan olingan xujjatdir. U alohida ob’ektlar yoki qaytarilib turadigan xarakatlarga qo‘yiladigan majburiy me’yorlar yoki talablarni uz ichiga oladi. Standartlar quyidagi xususiyatlarga ko‘ra amaliy faoliyat dastagiga aylanadi:

- standartlar bulajak narsa yoki xodisaning aynan etaloni bo‘lib xizmat qiladi va Shu asosida u ishlab chiqiladi;

- standartlar mahsulot yoki jarayonning maqbul echimini uzida mujassamlashtirgan;

- standartlar ma'lum iqtisodiy samarali vaqtgacha o'zgarishsiz qoladi.

Hozirgi vaqtda standartlashtirishning Yangi modeli yaratilmoqda va uning asosi quyidagi tamoyillardan tashkil topgan:

-O'zbekistonda o'tkazilayotgan standartlashtirishning yangi tizimi maqsadlarini iqtisodiy islohotlarga mosligi va ularning rivojlangan bozor iqtisodiyotiga ega mamlakatlar milliy standartlashtirish tizimlari maqsadlariga uyg'unlashtirish;

-jahon bozorida O'zbekistonlik ishlab chiqaruvchilar mahsulotlarining raqobatbardoshligini oshirish, ishlab chiqarish va eksportdagi texnikaviy to'siqlarni bartaraf etish, barcha turdagi manbalarni tejash va ishlab chiqarishning iqtisodiy ko'rsatkichlarini yaxshilash;

-iqtisodiy rivojlangan mamlakatlarda qabul qilinganidek O'zbekiston milliy standartlashtirish tiziminig qonuniy me'yorlarga tayanishi va Shuningdek boshqa mamlakatlar texnologiya sohasidagi milliy qonunchilik va xalqaro me'yorlariga mos kelishi; bu tamoyillarga amal qilish xalqaro va xorij standartlardan, Shu jumladan sertifikatlash maqsadlari uchun bevosita foydalanish ko'zda tutiladi.

O'z faoliyatida standartlardan va sertifikatlaridan faol va oqilona foydalanish O'zbekiston korxonalarini uchun iqtisodiy jihatdan eng maqsadga muvofiqdir.

Bu mahsulotlar (xizmatlar) ning talab etilgan sifatini ta'minlash imkonini beradi, sozlangan va uzluksiz texnologik jarayonni yo'lga qo'yish va oxir oqibat tashqi bozordagi texnikaviy to'siqlarni bartaraf etishga, xorijiy hamkorlar bilan ishlab chiqarish negizini kengaytirishga, mahsulot (xizmatlar) ga yuqoriroq darajadagi baholar belgilashga va umuman O'zbekiston korxonalarining jahon bozorida raqobatbardoshligi darajasini oshirishga olib keladi.

Turizm sohasida MDX da davlatlararo standartlarni ishlab chiqish va amalda qo'llash konsepsiyasi hamdo'stlikda ishtirokchi davlatlarning turizm biznesini jadal rivojlantirish uchun qulay jamoatchilik, xuquqiy va iqtisodiy muhitni yaratishga qaratilgan qelishilgan majburiy xarakatlardan iborat, iqtisodiyotning bu sektoriga davlat yordamini kafolatlash, turizm extiyojlari uchun xodimlar tayyorlash, hamdustlikda qatnaShuvchi davlatlarda uning rivojlanishiga jahon jamoatchiligi tomonidan ko'mak olish, xorij davlatlari xukumat va ishbilarmon turistik doiralari

bilan mustaxqam hamkorlik o‘rnatish.

Konsepsiya quyidagilar asosida ishlab chiqilgan:

1. Hamdustlik a’zolari—davlatlar xo‘jalik qonunchiligini yaqinlashtirish tamoyillari haqida bitim ( 9 oktyabr 1992 yil, Bishkek);
2. Turizm sohasida hamkorlik haqidagi bitim (23 dekabr 1993 yil, Ashxobod).
3. Standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlash sohasida kelishilgan siyosat yuritish haqida bitim (MGS) (13 mart 1992 yil, Moskva).

Qabul qilingan konsepsiyaga binoan turizm sohasidagi hamkorlik haqida Bitimga asosan qatnaShuvchi davlatlarning turizm bo‘yicha kengashi turizm sohasida standartlashtirish bo‘yicha Davlatlararo texnikaviy komitet (MTQ) tuzishadi. Turizmni boshqarish milliy organlari turistik xizmatlarni standartlashtirish bo‘yicha texnikaviy komitetlar (TK) tuzishadi, bu esa standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish bo‘yicha milliy organlar tomonidan tasdiqlanadi, ular o‘z navbatida—davlatlararo standartlashtirish yillik rejalariga kiritish uchun takliflar ishlab chiqadi, sertifikatlanish zarur bulgan turistik xizmatlar tizimi bo‘yicha takliflar kiritadi; ulardan foydalanish haqida takliflar tayyorlaydi, akkreditasiya tartibini belgilaydi va turistik mahsulotni zaruriy sertifikatsiyalash bo‘yicha fanlarni akkreditasiyalaydi, shunday sertifikatsiyalash natijalarining hisob-kitobini yuritadi, bunda turistik xizmatlarni sertifikatsiyalash bo‘yicha organlar akkreditasiyasini MDX ning sertifikatsiyalash bo‘yicha mavjud tizimlariga mos holda amalga oshiradi. Standartlashtirish va sertifikatsiyalash MDX ning turizm sohasida qatnaShuvchi davlatlarida davlatlararo standartlar va sertifikatsiyalash tizimini ishlab chiqish va amalga oshirish bo‘yicha o‘tkaziladigan ishlar va xujjatlar rejasi asosida amalga oshiriladi.

Davlatlararo standartlar shu jumladan turistik xizmatlarni sertifikatsiyalashni shakllantirishning asosiy tamoyillari quyidagilardir:

Sertifikatlashning qoida va tartiblarini, xalqaro standartlarini bevosita qo‘llashning istiqbolli yo‘nalishi;

Turistik xizmatlar maqsadiy yo‘nalishining umumiyligi;

Turistik xizmatlar, ularni nazorat qilish uslubi va baholanishining bajarilishi

tamoyillarining texnikaviy va texnologik umumiyligi;

Me'yoriy xujjatlarning umumiyligi.

## **2.2. Ovqatlanish mahsulotlari va xizmat ko'rsatish standartlari**

Ovqatlanishni tashkil qilishning maxsus shakllari jumlasiga mehmonxona majmualarining restoran va qahvaxonalarida xizmat ko'rsatish qiradi. Ular quyidagi taomlanish tizimini tavsiya etadi:

**1. Tula pansion** — uch maxal ovqatlanish: nonushta, Tushlik va kechki taom — Full Board (FB); (pansion — oziq-taom, kiyim-qechaq bilan tula ta'minlash degan ma'noda ishlatiladi).

**2. Yarim pansion** ~ ikki maxal ovqatlanish: nonushta, Tushlik yoki kechki taom. Half-Board (NV);

**3. Bir marta taomlanish** (faqat nonushta) — Bed and Breakfast (VV). Bu Ovqatlanish tizimida hammasi oziq-ovqat bahosiga qo'shiladi yoki All inclusive deyiladi.

Mehmonxonada yashovchi turistlar uchun kundalik restoran xizmati nonushtadan boshlanadi. Mehmonxonada yashovchi turistlar qayfiyati Ertalabki taomga bog'liq, Shuning uchun restoran raxbarlari ertalabki xizmatga katta e'tibor beradilar.

Ertalabki nonushta turlari mehmonlarning tarkibiga bog'liq.

Nonushta turlari:

**1. Kontinental nonushta** — bu inglizcha continental breakfast so'zidan qelib chiqqan bo'lib, Evropada qup yil-lardan buen qullaniladi. Bu nonushtaga qahva, choy, issiq shokolad, qand, qaymoq (sut), limon, povidlo, jem, asal va non mahsulotlari kiradi, ko'p xollarda nonushta bahosi mehmonxonada yashash bahosiga qo'shib yuboriladi.

**2. Mufassallashgan nonushta**, bunda taomnomada turli xil taomlar belgilanadi: sabzavot va meva sharbatlari, go'sht, pishloq, kolbasa, tuxum, tvorog, sut va hokazolar.

Ofisiantaar orqali ayrim buyurtma taomlar ham tayyorlatish mumkin.

**3. Ingliz nonushtasi.** Bu klassik usuldagi nonushta hisoblanadi. Ertalabki

choy, qahva to'g'ridan-to'g'ri mexmonxonaga keltiriladi. Ichimliklarga Qo'shimcha qand, non, saryog', jem, asal, qiyom beriladi. Ixcham nonushta deb ataladigan (short breakfast) Ertalabki taom tizimiga dudlangan cho'chqa go'shti bilan qovurilgan tuxum, nonga qo'shib qovurilgan tuxum, Baliqli taomlar, suli shavlasi yoki sut, qand qo'shilgan sho'rva. Qo'shimcha taom berilganda ofisiant ular uchun anjomlar keltiradi.

**4. Amerikacha nonushta.** Muz solingan oddiy suv, meva sharbati, kompot, Yangi uzilgan mevalar (olxo'ri, shaftoli, tarvuz), go'sht, pirog va hokazolar.

**5. Shampan vinosi bilan nonushta.** Soat 10 dan 11-30 gacha davom etadi. Qahva, choy, shampan vinosi, vino, sovuq gazaklar, issiq taom, sho'rva, salatlar, desert beriladi. Bu nonushta bufet xizmatchilari tomonidan tavsiya etiladi. Mehmonlardan birontasining tug'ilgan kuni yoki tantanalariga shampan vinolari keltiriladi.

**6. Kechikkan nonushta.** Soat 10.00 dan 14.00 oralarida bo'ladi. Issiq va sovuq ichimliklar, bulochkalar, yor, jem, kolbasa, pishloq, sho'rva, issiq go'shtli taom, desertlar beriladi. Bu nonushta Tushlik taom o'rniga ham o'tishi mumkin. Tushlik tushunchasi Evropa mamlakatlarida lanch (lunch) deb yuritiladi. Bunda birinchi taom berilmaydi. Qo'shimcha taomlar ham tortilmaydi. Xaqiqiy tushlik Evropa tushunchasi bo'yicha (dinner) taomlarga boy, bizningcha kechki taomga to'g'ri keladi. Bunda gazak, sho'rva, Baliqli taomlar, maxsus bosh taom, sabzavot taomlari, yengil desert beriladi. Maxsus taom — bizningcha ikkinchi issiq taomdir. Birinchi suyuq taom qo'pincha berilmaydi.

Nonushta, tushlik, kechki taom tashkil qilishda quyidagi xizmat usullari qo'llaniladi:

— **a-lya kart** (a la carte) — mehmonlar taomnomadan istalgan taom, ichimliklarini tanlab oladilar, buyurtma oshxonaga beriladi, tezlik bilan buyurtma bajarishga kirishiladi, ofisiant kerakli anjomlar keltiradi;

— **a part** (a part) — mehmonlar oldindan buyurtmalar beradi, belgilangan fursat ichida xizmat to'la amalga oshirilishi kerak.

— **tabldot** (table d'hote) — yuqoridagilardan farqi shundaki, hamma

mehmonlar bir vaqtda taomnomada ko'rsatilgan bir xil taomlar bilan ta'minlanadilar.

— **«Shved stoli»**. Katta assortiment taomlar ichidan mehmonlarning o'zlari taomlarni tanlab oladilar.

— **Bufet xizmati**. O'z- o'ziga xizmat ko'rsatish tamoyiliga asoslanadi. Taom va ichimliklar assortimenti ofisiant yoki bufetchi tomonidan to'latib boriladi. Ular boshqa vazifalarni ham bajaradilar: ichimliklar shishasini ochadi, choy yoki qahva tayyorlaydi. Foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi.

### **«SHVED STOLI» USULIDA XIZMAT**

Bu shakldagi xizmatda mehmonlar na assortimentdan, na taom iste'mol qilishdan cheklanmagan, qancha xoxlasa Shuncha eb-ichib ketaveradi, Shuning uchun ular restorandan juda yaxshi kayfiyat bilan chiqadilar. Turli xil taomlarning ko'pligidan mijozlarda taomlar narxi ancha yuqori tursa kerak, degan tuShuncha paydo bo'ladi. Turli xil taomlarning hammasidan tatib ko'rish ham ularga qandaydir quvonch baxsh etadn. Mijozlar guyo degustatorlarga o'xshab taomlarni eyuvchi-sinovchi vazifasini o'tayotganga uxshaydi. «Shved stoli» tashkil bajaradigan restoranlarga qancha kishi ko'p kelsa, ularning foydasi Shuncha oshadi. Restoranga mijozlar kam kelsa, restoran ziyon ko`radi. Oliy toifadagi restoragalarga 45 kishidan, lyuks toifadagi restoranlarga 100 kishidan kam kishi bo'lmasa, ular zarar ko'rmaydi «Shved stolidagi» spirtli ichimliklarni, mijozlarning o'zlari naqd pullariga sotib oladi. Taomlar xar xil va ko'p qo'yilashi, mijozlar xar xilidan oz-oz tatib ko'radi. Taomlar ichida qimmatli va arzonli bor, ara-lash tamaddi qilingandan so'ng qimmatlari ham uncha ko'p iste'mol qilinmaydi. Qimmatlari ham, arzonlari ham barobar sarflanadi, Shuning uchun restoran zarar ko'rmaydi. Tajribali restoran xodimlari sabzavot va meva maxsulotlarini chiroyli qilib bezab, stol ustini to'ldirib tashlaydi. Ortib qolgan, ammo o'z sifatini yuqotmagan mahsulotlardan kelgusi kuni ham foydalanish mumkin. Fiziologik me'yoriy qo'rsatmalarga binoan, bir kishi urtacha 600 g taom eydi. Restoranga kishilar faqat qorin uchungina kelmaydi. Ko'p ovqat eydiganlar ham bor. Biroq ko'pchilik bir me'yorda ovqatlanadi. Shunday bo'lishi ham mumkinki, mijozlar qimmatbaho taomlardan yana talab qiladi, shunda stoldagi taomlar xususiyatini biladigan ofisiant mijozlarga ularni tavsiya etadi, yaxshi taomligini



maqtaydi. Mijozlar bu taomga qaraydilar. Dasturxonga qo'yilgan hamma taomlardan tatib ko'rishga mexmonlarni jalb eta bilish kerak. Stolda birgina salatning unga yaqin turi bor, boshqa taomlar ham ko'p. Tajribali oshpazlar «Shved stoli» uchun qaysi taom ketishini yaxshi biladi va shunga qarab taom tayyorlaydi. «Shved stoli» ning muvaffaqiyati Shundaki, stolga qo'yilgan taomlar anchagacha (3—4 soat) o'z xususiyati, sifatini yuqotmaydi. Taomlar beriladigan idishlar ham chiroyli, manzarali bo'lishi kerak, chiroyli guldonlarda gullar turishi lozim. Yangi sabzavot, ko'katlar xam stolni qurqam qiladi, estetiqlik tuygu uygotadi. «Shved stoli» ning o'ziga xos xususiyati yana Shundan iboratki, bu erda juda tez ovqatlanish mumkin, nonushta 15—20 daqiqada tugasa, tushlik 25—30 daqiga davom etadi. «Shved stoli»da mijoz ofisiant qachon taom keltirar ekan deb kutib utirmaydi, o'ziga ma'qul bo'lgan taomni tanlab olib, iste'mol qilaveradi. «Shved stoli»ning fursati: nonushta — soat 8 dan 10 gacha, Tushlik 12—15, kechki taom 17,30 dan 19,30 gacha.

«Shved stoli uchun restoranda alohida zal ajratiladi yoki restoranning xizmat uchun qulay qismi beriladi. Kassa yonida qurindigan joyga «Shved stoli» o'tqazilishi, vaqti, taomlar bahosi ko'rsatilgan e'lon osiladi.

«Shved stoli» turidagi taomlar tashkil qilish ayrim xolatlarda, qongress, qonferensiya, simpozium va hokazolarda uyushtiriladi. «Shved stoli»ga xizmat ko'rsatish uchun brigada tuziladi, brigadir boshchilik qiladi. Bu brigada tizimiga qirgan xar bir xodimning o'ziga tegishli vazifasi bo'ladi. Xuddi Shunga o'xshash oshpazlar brigadasi xam tuziladi, ular banket zaliga qirmaydi, o'z vazifalarini oshxonada bajaradi. Ofisiantlar brigadiri yoki oshpazlar brigadiri nazorat-kassasidan maxsulotlar uchun cheq oladi. Chek bo'yicha olingan mahsulotlar «Shved stoli»ga qo'yiladi. Brigadirlar maxsulot assortimentini nazorat qilib turadi, qamayib qolganlari o'rnini to'ldirib turadi. Ofisiantlar brigadasi Tushlik stolini yasatadi, foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi. Ofisiantlar mexmonlarning yoshlariga va boshqa xususiyatlariga qarab izzat-xurmat bilan xizmat qiladi. «Shved stoli» uchun taomlar assortimenti tuzilganda Ovqatlanish vaqti (nonushta, Tushlik), taomning nafli tomoni, mijozlar extiyoji, Shuningdek yil fasli hisobga olinadi, bu xar bir mijoz o'z imkoniyatiga qarab taom iste'mol qilishi uchun sharoit yaratadi.

Ichimliklar, chekish mahsulotlari Shu erda, zalning o'zida, barda yoki aravachalarda sotilishi ham mumkin.

«Shved stoli» bo'yicha xizmat ko'rsatishda turist nonushtalari uchun xaftalik taomnoma tuziladi. Ixcham-ixcham o'ralgan mahsulotlardan keng foydalaniladi, nonushta taomnomasiga quyidagilarni kiritish tavsiya etiladi:

salatlar, sabzavot, blinchiklar, pishloq, qaymoq, shavla, go'shtli, sabzavotli, sutli, tuxumli taomlar, xar xil sharbatlar. qandolat mahsulotlari.

Tushlik taom taomnomasiga sovuq gazaklar kiritiladi; Yangi sabzavot bilan Baliqlar, pishirilgan va qaylalar qo'shilgan Baliqlar, qaylali go'sht, Yangi sabzavotlardan tayyorlangan salat, vinegred va boshqalar.

Birinchi taomga suyuq taomlar, ukraina borshi va boshqalar, ikkinchi taomga ~ Baliq, qovurma, qaylali bifshteks berilishi mumkin. Desertga muzqaymoq, kompot beriladi. Issiq, ichimliklardan — choy limon bilan yoki sut, qora qahva qaymoq. sut bilan, ma'danli suv yoki meva sharbati keltiriladi.

Nonushta va tushlikda taom va ichimliklar assortimenti xilma-xil bo'lishi katta ahamiyatga ega. «Shved stoli»ning yutugi ham shundan iboratqi, xo'randa turli-tuman taom va ichimliklarning hammasidan tatib ko'radi, bu haqda hammaga gapirib yuradi. Kuribsizki, «Shved stoli» mijozlari yanada ko'payadi.

Go'sht, kolbasa, pishloq va boshqa mahsulotlar stolga eyish uchun tayyor qilib kesib, maydalab qo'yiladi. Pishirilgan, dudlangan Baliq mahsulotlari, sardina, shprot, seld, kilkilarga extiyoj katta. Nonushta taomnomasiga Yangi uzilgan bodring, pomidor, Yangi sabzavot salatlari, mevalar, pecheniy, qandolat mahsulotlari, sariyog kiritiladi.

Tushlik taomiga 6—8 ta gazak va sovuq taomlar, sous, qandolat mahsulotlari, desert, mevalar, issiq, ichimliklar, sharbat va firma ichimliklari beriladi.

«Shved stoli» mahsulotlar assortimentini xorijiy va o'zimizdagi turistlarning milliy xususiyatlarini hisobga olgan holda xaftaning xar quni uchun o'zgartirib turish kerak. Mahsulotlarning kundalik assortimenti o'zgartirilib turilganda taomga qancha masalliq, ketadi, tannarxi qancha turadi — bular ham aniqlanadi.

Nonushta, Tushlik taomnomalari bosh ofisiant, ofisiantlar brigadiri yoki oshpaz

brigadirida, iqlab chiqarish mudirida turishi kerak. Restoran zalida vino-arog, tamaqi mahsulotlari, qandolatlar, pivo, ma'danli suv va meva sharbatlari, qahva naqd pulga sotilishini tashkil qilish mumkin.

Gazaklar, taomlar, ichimlik, qandolat mahsulotlari oshxona, restoran bufetidan ofisiantlar brigadasiga kassa mashinasi cheki orqali beriladi. Kundalik zabor varaqasi bo'ladi, uning blankalarini moddiy mas'uliyatli shaxsga buxgalteriya ish qunining boshlanishida ikki nusxada beradi va maxsus daftarga qayd qiladi.

Zabor varaqasi maxsus shaklga ega, ikki nusxada yoziladi, bosh ofisiant yoki Ofisiantlar brigadiriga beriladi. xar bir nonushta, Tushlik, kechki ovqatdan so'ng kassa-mashinasi schyotchigi ko'rsatmasi olinadi, qancha so'mlik taom gazak sotilgani aniqlanadi.

Pullar, agar xorijiy turistlar kelishgan bulsa, ular iste'mol qilgan taomlar haqidagi xujjat qirim orderi bilan restoran kassasiga topshiriladi. Mahsulotlarning bir qismi sotilmay qolgan bulsa, oshxona yoki qandolat tsexi yoxud bufetga topshiriladi, bu haqda zabor varaqada qayd etiladi.

Zabor varaqalarining birinchi nusxalarini oshpazlar brigadiri va' ofisiantlar brigadiri buxgalteriyaga topshiradi.

Nonushta, Tushlik, kechki taom uchun hisob-kitobni kassa-mashinasida kassir amalga oshiradi. «Shved stoli uchun maxsus ajratilgan kassa-mashinasi bo'ladi. «Shved stoli» zali kirishiga kassa-mashinasi qo'yiladi. Restoranga kiruvchi xar bir kishi nonushta, Tushlik yoki kechki taom uchun oldindan pul tulaydi, kassir chek yirtib beradi. Xorijiy turistlar guruxiga xizmat qilinganda chek kassa-mashinasida yoziladi, gid-tarjimonga yoki gurux raxbariga beriladi.

Tegishli taomlar assortimenta joylanishi uchun «shved stoli» yigma stollardan tuziladi. Ularning balandligi 75-90 sm, eni 150-200 sm, Uzunligi 300-400 sm bo'ladi. Odatdagidek kvadrat, to'g'ri to'rtburchakli Tushlik stollari ham ishlatilaveradi.

Ba'zan dumaloq shakldagi stollar ham qo'yiladi, bu stollarning tepa qismi aylanadigan bo'ladi, pastki qismi bir joyda turadi. Aylanuvchi qism podshipniklarga o'rnatilgan bo'lib, asosiy qismidan 10 sm baland turadi. Bunday stollar diametri 3 m,

xarakat qilmaydigan qismi eni 35— 40 sm bo‘ladi. Stolning aylanadigan qismiga taomlar, non va qandolat mahsulotlari qo‘yiladi. Stolning xarakat qilmaydigan qismida tarelkalar, salfetka, pichoq, vilka va boshqalar turadi. Mijozlar stolning tepa qismini aylantirib istalgan taomlarini tanlab oladilar. Ofisiantlar xo‘randalarga faqat issiq, taom keltiradilar. Bunday stollar atrofida 20—30 ta stul bo‘lishi kerak.

Odatda «shved stoli» oq yoki gulli dasturxon bilan bezatiladi, uning chetlari, xuddi furshet stollari singari deyarli polgacha osilib turadi.

Stollarni oldindan yasatish restoran toifasiga va xizmat turiga bog‘liq (nonushta, tushlik). Ertalabki paytlar xar bir stol xar xil tarelkalar, anjomlar, pichoq, vilka, choy qoshiq, Fujep, ko‘zachalar muz solingan suv, ziravor, sochiq-salfetkalar, qog‘oz salfetka, gullar solingan guldonlar bilan bezatiladi. Kunduz kunlari stollarga yana bir qancha qo‘shimcha anjomlar qo‘yiladi. «Shved stoli»ga gazak va taomlarni Shunday qo‘yish kerakki, mex-monlar o‘z istalganlarini darrov tanlab olsin, stol atrofida taom qidirib yurmasin.

Stol markazida taom, gazaklar, taom soladigan qoshiqlar bo‘lishi, stol chetlarida taom olib solish uchun qo‘yilgan 5-6 donadan taxlangan tarelkalar turadi.

Gazak, taomlar quyidagi tartibda qo‘yiladi: sharbatlar, sovuq ichimliklar, sut mahsulotlari, yog‘, salatlar, vinegret, Baliq, go‘sh, kalla-pocha, qushlar go‘shidan tayyorlangan birinchi taomlar va ikkinchi taomlar.

Desert, qandolat mahsulotlari, issiq ichimliklar uchun alohida stol yasatiladi.

Turtburchak stollarni zalning devorlari atrofiga Shunday qo‘yish kerakki, «shved stoli» markazda bo‘lsin.

Mijozlar «shved stoli» yoniga keladilar, mustaqil ravishda gazak tanlaydilar va tarelkaga solib oladilar, so‘ngra devor yaqiniga qo‘yilgan stolga kelib o‘tiradilar. Taomlarni o‘zlari tanlaydilar, agar zaruriyat tug‘ilsa, maslaxatchi oshpaz yoki ofisiant yordamga keladi. Ofisiantlar yoki oshpazlar brigadiri «shved stoli» da tayyor mahsulotlar xarakati va realizatsiyasi haqida xar quni hisobot yozadi. Ba‘zi xollarda nonushta, ortib qolgan taom, gazak, sharbatlar, agar saqlanish muddati o‘tib ketmagan bo‘lsa, 10 S gacha bo‘lgan xaroratda saqlanishi mumkin.

Sovugan ikkinchi taomlarga, ba‘zi gazaklarga nisbatan kulinar ishlovi berish

zarur, ular qaynatiladi yoki qovuriladi. Realizatsiya qilinmagan mahsulotlar ishlab chiqarishga, bufet yoki tsexga qaytarilganda zabor varag'ining alohida bandida qayd qilinadi.

### **2.3. Xizmat ko'rsatish binolariga qo'yiladigan talablar**

Hozirgi zamon restoranlarining peshtoqi ixcham manzarali-badiiy usullar bilan ichkariga rang-barang yorug'lik beradigan qolib ishlanadi. Ko'p xollarda peshtoqning yuqori qismi maxsus ko'zgu sifat oynalardan tayyorlanadi. YAxlit yoki qisman ishlangan oynalarga atrofidagi manzaralarga moslangan holda belgilab beriladi. Ich xovliga gullar maydonchasi barpo qolish mumkin bo'ladi. Restoranning peshtoqi tashqi muhit bilan hamoxang bo'lib ketadi. Yagona badiiy-estetik arxitektura qiyofasi vujudga kelib, tabiatga qo'shib, mijozlarning kayfiyatini xushlaydi, ruxiy shodlik xissini uyg'otadi.

Ba'zan peshtoqlarga material ishlatishda ularning tabiiy holaticha qoldiriladi: gishtlar o'z xolicha, toshlar bo'laklangan qoyalarni eslatadi, yog'ochlar o'z xolicha randalanmagan, sopol mahsulotlari ham «qo'polligicha» teriladi.

Restoran peshtoqini bezashda milliy me'morchilik namunalari qullaniladi. O'zbekiston mustaqillikka erishgach, ayniqsa bu sohaga katta e'tibor berildi. Restoranlarga emas, Respublikaning butun xududida qurilish sohasida milliy an'analarga e'tibor kuchaytirildi. Bu koshonalarga berilgan bezak, me'morchilik maxoratiga qoyil qolasan qishi. Bu qo'li gul, didi o'tkir ustalar mustaqilligimizgacha qaerda ekan? Milliylik yuqolishi kerak, hamma narsa baynalmilal bo'lishi kerak, deb o'zbekning ota-bobolaridan qolgan ming-ming yillik madaniyatini sovet tuzumi bugib tashlagan edi.

Tungi paytlar restoran tashqi qiyofasining chiroyi elektr nurlari bilan yoritilishiga bog'liq. Tashqarini did bilan yoritish binoning arxitektura jixatdan kurkiga ko'rk qushadi. Korxonaning xarakteri, unga yondashish belgilanadi. Yoritish vositalarini yaxlitroq, did bilan o'rnatish mijozlar diqqatini jalb qilishi uchun amalga oshirilgan tadbirlardan biridir. Shahar shov-Shuvlaridan nariroq, chekkaroqda joylashgan qahvaxona yoki restoranlarda odmiroq yoritish usullari qo'llash maqsadga muvofiqdir. Shovqin-suronli magistrallarda, kishilar ko'p to'planadigan joylarda

yorug'liq bezaklari ancha manzarali va yorqin bo'lishi mumkin.

Restoran zallari binoning ikkinchi-uchinchi qavatlarida bo'lganda peshtoqni xar qancha yoritsa bulaveradi, ammo zallar pastki, birinchi qavatda bo'lsa, xaddan tashqari elektr nurlariga qumib tashlash mumkin emas, Chunki tashqaridan tushgan nur mijozlar ko'ziga tushib xalaqit beradi, elektr nurlarini to'sish choralari qurishga to'g'ri keladi. Shuning uchun peshtoqni jixozlashda bunga e'tibor berish kerak.

Restoran va unga qirish joyi o'zoqdan bilinib turishi uchun peshtoq elementlari, yoritilishi arxitektura tizimida hisobga olinishi lozim. Restoranga kishilar bir paytda ham kirishadi, ham chiqishadi. Bularni ham nazarda tutish shart. 50 dan ortiq o'rinli zali bor restoranlarda xizmatchilar uchun alohida kirish-chiqish eshigi, zinapoya bo'lishi kerak.

Restoranga qirish joyi tepasi yengilgina qilib berkitilishi lozim. Bu yoginsochindan mijozlarni ximoya qilish g'amxurligidan bir nishonadir. Bu erda mijozlar zontlarini yig'ib, o'zlarini rostlab ichkariga kiradi.

Restoranga kiradigan eshiklar did bilan ishlanishi oyna, yog'och, metallardan qilingan yaltiroq, ko'zga tashlanadigan bo'lsa, peshtoqi ko'p jixatdan diqqatga sazovarli bo'ladi. U ikki tomonga ochiladigan, aylanadigan bo'lishi mumkin. Eshiklari qanday urnatilishi ichkariga kiradigan mijozlar oqimining ozliligiga bog'liq. Tungi soatlarda eshik oldida kishilar to'planib qolmasligi kerak. Aylanadigan eshik eng qulay hisoblanadi, ammo ko'p xollarda bunday eshiklar restoran turiga to'g'ri kelmaydi. Hamma holatlarda ham restoranga kiriladigan eshik ko'cha tomondan yaxshi ko'rinib turishi, keluvchilarning qirib-chiqishiga qiyinchilik tug'dirmasligi kerak.

Restoranga kirishda eshik oldida poyafzalni artib kiradigan temir o'rnatiladi, simto'r, cho'tka qo'yiladi. Loy oyoq kiyimlarini artib-tozalanib, ichkariga qiriladi. Tuvachalarda xar xil o'simlik, gullar o'stiriladi. 100 va undan ortiq. kishi sig'adigan restoranlarda, agar tashqarida 15°S sovuq bo'lsa, eshik bo'ylab issiq havo yuboriladi. Korxonada quyidagi ma'lumotlar ifoda etilgan lavxaga ega bo'lishi kerak: uning turi, toifasi, yuridik shaxsning faoliyat shakli, vazifasi, ish rejimi, ko'rsatiladigan xizmat. Eshiklarga osib qo'yiladigan e'lonlar metallardan yoki organik oynadan yasalishi va

soʻzlar uyib yozilgani maʼqul.

Restoran daxlizida yoritiladigan tablo oʻrnatiladi, unda zaldagi boʻsh joylar koʻrsatib turiladi. Orkestr, xonandalar, musiqa dasturi haqida maʼlumotlar berilsa, yana ham yaxshi boʻladi. Arxitektura nuqtai nazaridan xirzirgi restoranlar uchta xududni oʻz ichiga oladi;

- taomlar tayyorlaydigan boʻlim;
- taomlar tarqatiladigan zallar;
- dam olish xonalari.

Arxitektura-qurilish shakllari xilma - xil boʻlishiga qaramay, restoranlarni rejalashtirish asosiga umumiy qompozision tamoyillar qoʻyilgan — bular binoning hamma xonalaridan unumli foydalanishning asos qilib olinishidir.

Qurilish loyixasi meʼyor va qoidalariga muvofiq restoranning mijozlariga Ovqatlanish zallari, daxlizi (garderob, yuvinish va xojatxonasi), katta zal, bar, kokteyl-xoll, bufetlar, chekish xonalari xizmat qiladi. Katta zallarda raks maydonchalari, estrada va sanʼatkorlar chiqishi uchun joy ajratiladi. Baʼzi restoranlarda shaharni tomosha bajaradigan balkonlar, qavatlarda maydonchalar boʻladi.

### **Savdo xonalarining tavsifni**

Anʼanaga muvofiq savdo xonalari, uyga taom berish joyi, daxliz (garderob, yuvinish va xojatxona), restoranning katta zali, barlar, kokteyl-xollar, idish-tovoq, taxlanadigan, idishlar yuviladigan joylar — hammasi savdo zali tarkibiga kiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonasi savdo zallarida bir uringa maydon meʼyorining quyidagi satxi (m<sup>2</sup> da) toʻgʻri qelishi lozim:

- oshxona	1,7—1,8
- qahvaxona	1,2—1,7
- restoranlar	1,7—1,8
- umumiy tur tamaddixonalar	1,6
- somsa, fast-food, milliy taomlar	1,4—1,6
- pivo barlari	1,4

Bu meʼyorga estrada, raks, banket zallari ham kiradi. Daxliz (vestibyoʻl) xar

bir kishi restoran yoki qahvaxona ostonasini bosib ichkariga qirar ekan, daxliz, garderoob, zallar va boshqa xonalar qandayligiga ko‘z tashlaydi. Bu yerdagi arxitektura, Yorug‘lik berilishi, axborot elementlari kishi ruxiyati, ichki dunyosiga darrov ta’sir qiladi.

Daxliz — bu mijozni birinchi qabul qilib oladigan dargoh, shu yerdan xizmat ko‘rsatish boshlanadi. Daxliz qanday jihozlanganiga, kutib oluvchilarning xushmuomalaligiga qarab, bu restoranning xizmat ko‘rsatish darajasida mulohaza paydo bo‘ladi.

Daxlizda keluvchilar uchun kiyim echishga garderoob, qo‘l yuvadigan xona va so‘ngra zal keladi. Daxliz tor bo‘lsa, keluvchilar sig‘ishmay, navbat qatori ko‘chagacha chiqib qetsa, bu xizmat sifatining pasayishiga, iste’molchilar kayfiyatining buzilishiga olib keladi. Daxliz maydoni restoran zali maydoniga mos kelishi kerak. Restoranning ichki bezagi uning nomiga munosib bo‘lishi lozim. Loyixada shu narsaga e’tibor berish kerakki, mijozlar eshikdan kirishi bilan zalga ro‘para bo‘lmasin. Daxliz keng bo‘lsin, kishilar erkin yursinlar. Daxliz maydoni zal maydonining to‘rtidan biriga to‘g‘ri kelsin.

Maydoniga qarab daxlizlar kichik, katta va zalpeshlarga bo‘linadi. Bular zaldan alohida bo‘ladi, xizmatlar haqida restoran axboroti va yo‘l ko‘rsatkichlar osib qo‘yish tavsiya etiladi. Restoran 50 o‘rinli bo‘lsa, daxliz maydoni 50 m<sup>2</sup> gacha, 400—600 o‘rinli bo‘lsa, 100 m<sup>2</sup> va undan ortiq bo‘ladi. Ba’zi restoran dahlizlarida gazeta, sigaret, sovg‘alar sotish uyushtiriladi. Dahlizga oynalar, yengil-yumshoq mebellar, kreslo, yumshoq kursilar, jurnal stollari qo‘yiladi. Restoran, qahvaxonalarda sovg‘alar sotish uchun vitrinalar, avtomat-telefonlar o‘rnatiladi.

**Garderoob** — bu yerda restoranga keluvchilarning ust kiyimlari qabul qilinadi. Garderoobda ikki tomonlama kiyim ilgichlar bo‘ladi, ular ishlash uchun qulay qilib yasalgan bo‘lishi kerak. Balandligi 1,5 m. Ilgichlarning miqdori zaldagi o‘rinlarga qaraganda 10% ortiq bo‘lishi lozim. Ilgichlar va nomerlar alohida buyurtma asosida tayyorlanadi. Ilgichlar oralig‘idagi yo‘lak 70 sm dan kam bo‘lmasligi kerak. Sumkalar, portfellar va boshqa qo‘shimcha buyumlar shkafchalarga qo‘yiladi. Ilgichlarning pastki qismida oyoq kiyimlari uchun ham shkafchalar bo‘ladi. Garderoob



xodimi kiyimlarni ilishdan avval uning egasiga nomerni berishi, so'ngra kiyimni ilishi kerak.

Shunday tartib amalga oshirilganda ish tezlashadi va xar xil yanglishmovchiliklar bo'lmaydi. Restorandan chiqayotganda garderobda birinchi navbatda ust kiyim, so'ngra bosh kiyim va hokazolar beriladi. Zalga kirish oldidan qo'l yuviladi, sochlar tartibga solinadi. Garderob yonida xojatxona bo'ladi, unga yuqori darajada sanitariya talablari qo'yiladi xaddan tashqari ozodalik yaxshi shamollatish, yoritish. Xojatxonada issiq va sovuq, suv, atir sovun, elektrsochiq va oyna bo'lishi shart. Restoranga keluvchilarga qo'llarini yuvganlaridan so'ng artish uchun bir marta ishlatiladigan sochiq, qog'oz salfetka berilishi mumkin. Xojatxonada maxsus qog'oz bo'lishi kerak. Yana kiyim, poyafzalni tozalash uchun cho'tkalar qo'yilishi lozim.

**Chekish xonasi.** Bu xonaga yumshoq mebel, kuldon qo'yiladi. Tugun tortish mo'rilar moslanadi.

**Kutish zali** (avanzal) — asosiy zalga qirish oldida katta zal — kichik zal joylashadi. Restoranga avvalroq kelib qolganlar yoki banketlarni kutuvchilar Shu yerda to'planadi va keyin zalga kiradi. Kutish zalida mijozlar joy bo'shashini yoki banketlarga, mehmondorchilikka keluvchilarni kutib turgan bo'lishi mumkin. Asosiy zalga munosib ravishda Kutish zali jixozlanadi. Bu yerga eng zarur mebellar o'rnatiladi: bir necha kreslo, divan, jurnal stollari. Kutish zaliga qo'yiladigan kreslolar xordiq chiqarishga moslangan bo'lishi lozim, suyanadigan, yonboshida tirsaklarni tiraydigan bo'lishi, asosiy, zaldagilarga qaraganda buyi pastroq bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Ba'zan aylanadigan kreslolar qo'yiladi. Divanlar o'tiradigan alohida seksiyalardan iborat bo'lishi mumkin.

Katta zal yoki kichik zal gul manzarali o'simliklar o'stirilgan idishlar bilan bezatiladi, gullar stollar bilan birga bo'ladi. Polga katta gilamlar to'shaladi. Kichik zalga suyanchiqsiz yumshoq o'tirgichlar qo'yiladi, ular kreslo divanlar bilan chiroyli manzara xosil qiladi. Hozirgi restoranlarning kutish zallariga yumshoq kursilar, jurnal stollar ko'rinishni ochadi, zal ichi keng ko'rinadi. Ko'p restoranlarda zalni bezash uchun rasmlar, xayqaltaroshlik va boshqa san'at asarlaridan foydalaniladi.

**Restoran zali.** Bu mijozlarga xizmat ko'rsatiladigan asosiy joy. Restoran zali arxitektura va manzarali elementlari bezagi bilan dam olishga moslashgan, bu yerga keluvchilarning ruhiyatini ko'taradigan bo'lishi kerak. Devorlar, shit, polga ishlov berilgan ranglar, mebellarning shakl va ko'rinishlari, yoritish usulining originalligi — zalning hamma-hamma holatlari mijozlarda yana shu yerga kelish tuygusini uyg'otishi kerak.

Arxitektorlar restoran zalini teatr sahnasiga o'xshatadi — ofisiantlar, bosh ofisiant, ba'zi xollarda oshpaz va boshqa xodimlar ijrochilar, mijozlar esa tomoshabinlar restoran zalining teatrlashuvi xar xil bo'lishi mumkin, ammo bu yerdagi bayramona muhituzgarmasdir. Bu holatni zalni loyixalashtirganlar va uni bezatganlar hisobga olishlari lozim. Restoran zali hozirgi zamon talablariga to'la javob berishi, uning yasatilishi, bezatilishi bu yerga keluvchilarga iloji boricha ma'naviy ozuqa berishi shart.

Zalning katta-kichikligidan qat'iy nazar bu yerga kelganlar erkin nafas olishlari, xushchaqchaq, bo'lib ketishlari kerak. Xar bir mijoz stoli yaxshi bo'lishini, «eng yaxshi bo'lishini xoxlaydi». Axoli yashaydigan massivlarda joylashgan restoranlarga keluvchilar bu yerni xuddi o'zinikidek tasavvur qiladi va eng yaxshi stolni tanlaydi. Qahvaxona, tamaddixonalarda bu narsaga e'tibor yo'qdeq ko'rinadi, ammo bari bir, mijozlar yaxshi joy tanlaydi, xolisroq, devor yoniga, burchakroq, stolga o'tiradi. Psixologlar shu narsani isbotlagani, zalning yoritilishi, mayin ovoz oxangi (akustika), shamollatilishi, stolning chiroyli bezatilishi, salfetkalarining estetik did bilan qo'yilishi, stollarda Yangi ochilgan, ochilayotgan gul g'unchalarining bo'lishi, past ovozli yoqimli musiqa mijozlarning kayfiyatini ko'taradi, ishtaxalarini ochadi.

O'zlarini xolis sezish va manzaradan lazzatlanishda yoritish tizimi, zalning rang-barangligi, akustika muzika rol o'ynaydi. Agar zal tushlik va kechki taom paytida mijozlar bilan to'lib-toshib ketadigan bo'lsa, zallarni bir necha zonalarga bo'lish mumkin. Banketlar va boshqa uchrashuvlar alohida zallarda o'tkaziladi.

Asosiy katta zal arxitektura rejalashtirishda muhim rol o'ynaydi. U atrofdagi zallar, xonalar bilan garmonik kompozisiyada moslangan bo'lishi kerak. Atrofdagi hamma elementlar hisobga olinishi shart. Bular jumlasiga stol ustida dasturxon

bezatish, taomlarga shakl berib chiroyli qilish, kompozisiya, zal yuzini rang barang bezatish, oynadan qaralganda go'zal manzara ko'rinishi zalning eni bo'yicha munosib bo'lishi zarur.

Bundan tashqari zal taom tarqatish bo'limi, idish-tovoqdar turadigan joy, ularni yuvadigan xona va bufet bilan yaqin bog'langan bo'lishi kerak. Bino ichining to'zilishi yaxshi bo'lsa, mijozlarga xizmat ko'rsatish tezlashadi, taom sifati, Shuningdek restoranning ishlab chiqarish unumdorligi oshadi.

Ofisiantlar xarakatida bir-birlariga to'qnash kelib qolmasligi uchun restoran taom tarqatish joyidan xar ikki tomonga harakat qilish mumkin bo'lsin. Ofisiantlar bir tomondan taom olish uchun kirishlari, ikkinchi tomondan taomlar ko'tarib chiqishlari mumkin. Bunda ular bir-birlariga xalaqit berishmaydi. Restoran qurishni rejalashtirganda ikkita zal nazarda tutiladi. Restoranning birinchi qavatida — zal va raks tushish maydonchasi bo'ladi, aylanma qurilgan balkonlar ham zal xizmatini o'taydi.

**Raks maydonchasi.** Raks uchun maydoncha zalning xajmi va kompozitsiyasidan kelib chiqqan holda tanlanadi. Raks maydoni zalning markazida bo'lishi maqsadga muvofiqdir, Chunki raksga tushmaydiganlarning ham e'tibori markazga tez va oson qaratiladi. Raks maydoni restoranning boshqa qismlarida ham bo'lishi mumkin, ammo bunda hamma ham raksga tusha olmaydi va ko'pchilik tomosha qilishdan chetda qoladi. Restoranda raks va estrada maydoni har bir o'ringa  $0,15\text{m}^2$  to'g'ri kelishi kerak. Estrada o'rni 3 dan 8 m gacha ichkariga kirgan bo'lishi mumkin.

### **Restoran binosining ichki qismi (interer)**

Restoran — taom iste'mol etib, tez chiqib ketadigan joy emas. Buning uchun O'zbekistonda kabobxona, somsaxona, mantixona, chuchvaraxona va boshqa qator-qator taomxonalar mavjud. Xizmatdagi, shoshilib turgan kishilar hamma joyda mavjud bo'lgan oshxonalarda bir zumda taom, iste'mol qilib qetaveradi. ayniqsa, O'zbekiston mustaqillikka erishgach, xususiy taomxonalar ko'paydi, tayyorlanayotgan taomlar sifati yaxshilandi. Bozor iqtisodiyotiga mos holda bu xususiy ovqatlanish obyektlari orasida raqobat kuchaydi. Savdo, raqobat bor ekan,

demak, mahsulot sifati yuqori bo‘ladi, bahosi arzonlashadi.

O‘zbekistonda restoran faoliyati uncha taraqqiy etmagan bo‘lsa ham, ayniqsa maxalliy axoli restoranga kirishdan ko‘ra to‘rtta six kabob yeyishni afzal ko‘rsa ham, restoranlar ko‘payib bormoqda, ularning xizmati yaxshilanmoqda. Yangi avlod — yoshlar tikka turib taom yeb ketishdan ko‘ra restoranga kirib, ham taomlanib, ham ma’naviy ozuqa olib ketishni afzal qurmoqda.

Mijozlar restoranlarni kayfiyatlariga qarab tanlaydi. Mazali taom yeyish bilan birga, bayramona go‘zal muhitdan baxramand bo‘lish qanday yaxshi. Hozirgi kunda poytaxtimiz Toshkentda yevropa, turk, yapon, xitoy, koreys, arab mamlakatlari taomlarini tayyorlaydigan milliy restoranlar paydo bulmoqda. Mijozlar istalgan restoranlarini tanlab taomlanib, xordiq, chiqarishi mumkin.

Restoranning ichki qismining yasatilishida quyidagilardan foydalanish mumkin:

— bezak berishda xaddan tashqari modali stillarga berilish kerak emas;

— savdo zalini xar xil bachkana uyinchoqlar, mayda-chuydalar bilan o‘rab tashlash yaramaydi.

— restoranga bo‘ladigan asosiy g‘amxurlik savdo zaliga bezak berish, yaxshi yoritishdan iborat;

Qo‘yidagilarga asosiy e‘tibor berilishi kerak: dasturxon, salfetka, shtorlar, gilam, stol va stullar.

Restoranning ichki bezatilishigina keluvchilarning kayfiyatini ko‘taravermaydi, buning uchun yana a‘lo darajadagi xizmat ham kerak, madaniy xizmat zarur. Ichki bezakni shartli ravishda ikki qismga bo‘lish mumkin: dinamik va statik.

**Birinchi guruxga** zalning ichi, xoll, zinapoyalar, kirish yo‘lagi va kirish atrofidagi maydonlar kiradi. Bunday loyixa shahar tashqarisida, o‘rmon ichlarida, qadimgi arxitektura shakllariga boy imoratlar orasida quriladigan restoranlar uchun xosdir. Bu turdagi korxonalar qurilishida zalning bir qismi tabiat bilan uygunlashib ketadi. Restoranga kelgan kishilar o‘zlarini ona tabiat quchog‘ida yoki tarixiy arxitektura yodgorliklari qo‘ynida deb xis qiladi. Qurshab olgan muhitning (tog‘u-toshlar, daraxtlar, ko‘m-ko‘k ko‘katlar, shaldirab oqayotgan shar-shara suvlar)

hayotbaxsh xis-tuyrulari qishini o'ziga rom etadi. Toshkent va Respublikaning boshqa shaharlaridagi restoranlar shunday xususiyatga ega. «Anxor», «Bog'i shamol» restoranlari shahar o'rtasidan o'tgan katta Anxorning deyarli ustiga qurilgan. Bir qancha qahvaxonalar. Umumiy ovqatlanish obyektlari shu daryo atrofiga qurilgan.

**Ikkinchi guruxga** kiruvchilar shahar ichlarida joylashgan atrofida daraxtlar, ko'kalamzor maysalar bo'lsa ham, xuddi tabiatdan ajralgandek. Ko'p restoranlar mehmonxonalar ichida joylashgan. Bularda milliy uyg'unlik ta'siri bor.

Yirik restoranlarda zallar bezalganda tantanavor bayram ruhi sezilib turishi lozim. Buni restoranga kiruvchi xar bir kishi xis qila bilsin. Ba'zi restoranlar shunday yasatiladiki, xoll, daxliz, zal bir-biriga uxshamaydi, bu ham o'ziga munosib tantana muhitini vujudga keltiradi. Xar bir restoranda o'ziga xos xususiyat yaratish uchun intilish uning zaliga bo'lgan e'tibordan boshlanadi. Zal yasatilishi binoning tashqi qiyofasi, yasatilishi bilan hamoxang bo'lishi lozim.

Restoran qurilishida ommaviy ishlatilgan materillardan yasalgan bezaklar qo'yilishi maqsadga muvofiq, emas. Masalan, o'xshash oynalar, tunuka, yog'och materiallar.

Restoranni jixozlashda, agar ish asosiga badiiylik singdirilsa, zallar pokiza, mebel, idishlar, taomnoma muqovasi go'zal, xodimlar kiyimi bir xilda chiroyli, yoritilish to'la amalga oshirilsa, firma uslubiga yoki muhim alohidalikka erishish mumkin.

**Zal ichki** qismini yoritish muhim estetik ahamiyatga ega. Bu bino ichini keng, ko'rkam, baland yoki past qilib, zalni shovqin-suronli yoki tinch-osoyishta qilib ko'rsatadi.

Teatr tomoshalariga uxshatib zallarni yoritish o'z qoidalariga ega. Katta yig'inlar, sessiya, festival qatnashchilariga tezroq xizmat ko'rsatish uchun zalda hamma chiroqlar yoqiladi. Agar mijozlar ko'proq o'tiradigan bo'lsa, chiroqlarning hammasi yoqilmaydi. Raqs tushilayotgan paytlarda kuchli Yorug'lik berilmaydi, ko'p chiroqlar uchirib qo'yiladi.

Zal shipining baland-pastligiga qarab qandillar osiladi. Shiplardan ham xuddi

qund o‘z kungi Yorug‘lik bo‘lganidek elektr nurlari beriladi.

Restoranlarni yoritishning bir necha usullari bor:

**Umumiy yoritish** — hamma xonalar barobar yoritiladi.

**Maxalliy yoritish** — ayrim stollar, zalning bir qismi, ayrim zallar alohida yoritiladi. Estradaga, raks tuShuvchilarga maxsus Yorug‘lik beriladi.

**Aralash yoritish** — yuqoridagi xar ikki yoritishning birliqda olinishi.

Yoritishning xar bir tizimsi o‘ziga xos yoritgichlarga ega. Bular qandillar, tarsherlar, bra, stol lampalari. Ularning miqdori xonalarning katta-kichikligiga bog‘liq.

**Restoran ichini yoritish.** Zal bezagi, qiyofasi uchun elektr nurlari, yoritilish, kunduzgi Yorug‘lik muhim ahamiyatga ega. Yorug‘lik bir necha turlarga bo‘linadi: iliqliq-quvonch beruvchi, sovuqliq xissi tug‘diruvchi, xotirjam qiluvchi va gazab qo‘zg‘atib g‘ashga teguvchi. yorug‘lik kishini yyengillashtirishi, xursand qilishi, diqqatni biron narsaga jalb qilishi yoki parishon xayol tomon olib ketishi mumkin.

Kishilar ko‘nglini ko‘tarish uchun ko‘ngilxush ranglar berilishi mumkin, masalan, to‘q sariq, sariq rang beriladi. Zal kirishiga turli-tuman chiroq, ranglari beriladi. Agar devorlar qizg‘ishroq tusga bo‘yalgan bo‘lsa, xona shipi yaltiroq rangda bo‘ladi. Ruxshunoslarning fikricha judayam yaltiroq manzara kishilarda bezovtalik xissini uyg‘otadi, bir xil rang bo‘lishi esa zerikishga olib keladi. Sun‘iy yoritishda restoran raxbariyati buni hisobga olishi kerak.

Zal ichiga ishlov berish uchun foydalaniladigan materiallarga alohida e‘tibor beriladi. Ular faqat sifati yuqoriligi, chidamliligi bilangina emas o‘tqazmasligi, yordamga bardoshligi, sanitariya-gigiena talablariga javob berishi bilan ham ajralib turishi kerak. Zal ichiga ishlov berishda sintetik materiallar, yog‘ochning qimmatbaho turlari, metall va boshqa materiallardan foydalaniladi. Restoran zallari devorlari, panellariga dub, yong‘oq, karel qayinidan tayyorlangan materiallar, manzarali oboylar ishlatiladi. Bu narsalar zallarni go‘zallashtiradi, chiroyiga chiroy qushadi. Restoranning nomiga muvofiqlashtirib bezaklar ham beriladi. Zalni bezaklar bilan bezatishda milliy, tarixiy, ertak, afsonalardagidek syujetlar va hozirgi zamon mavzulari yoritilishi kerak. Har bir mavzuga oid materiallar qo‘llaniladi. Sirlangan

g'ishtga manzarali san'at asari shaklida qurinish berish mumkin. Shuningdek kulolchilik buyumlaridan, oynalardan foydalaniladi. Manzarali ko'rinish, rasm, bo'yoqlarga xos holda daraxt qismlaridan ham ishlatilsa bo'ladi. Ustunlar sirtidan silliqlangan, laqlangan taxtalar qoplanadi. Taxtalarning chetlariga ixcham reykarlar qoqiladi. Bular uymakorlik asosida shakl berilgan materiallardir.

**Zalning ob-havo sharoiti.** Restoran zalini arxitektura-rejalashtirishda ob-havo va havo namligiga ham e'tibor beriladi. Havo xarorati 16-18°S, havo namligi 60-65 % bo'lishi nazarda tutiladi. Ishlab chiqarish tsexidan, ayniqsa, issiq tsexdan bug aralash issiq havoning zalga o'tmasligi choralari ko'riladi.

Yoz oylari O'zbekistonda ob-havo isib ketadi, tashqaridagi xarorat 40 va undan oshgan paytlar quyosh xona ichini ham qizitadi. Restoran derazalarining quyoshga qaragan ko'cha tomonlarida soyabonlar o'rnatiladi va issiq havoni qaytaruvchi moslamalar qo'yiladi. Raxbarlar restoran ichi isib ketmasligi choralarini ko'radi.

**Zalning ventilyatsiyasi.** Restoran jixozlari ichida shamollatish tizimi ham tegishli o'rin egallaydi. Ventilyatsiya ichkaridagi havoni issiqlikdan, nam va zararli bug'dan tozalaydi. Ventilyatsiyaning asosiy vazifasi shundan iboratki, u zalga toza havo kiritadi, ifloslangan havoni xaydab chiqaradi.

Hona turlari		Havo almashinish mo'tadilligi, °S	
		Kirish	Tortilishi
Daxliz, katta zal	16	2	—
Yarim tayyor mahsulotlar, kulinar mahsulotlar, Tushlik, qandolat sotiladigan xonalar, sochiq salfetka, xona mahsulotlari	16	2	2
Zal, taom tarqatish, bufet	16	Hisob bo'yicha	Hisob bo'yicha

**2.1-rasm. Restoran ichida havo xarorati va havo almashinishining mo'tadilligi.**

Tabiiy shamollatish — oyna, fortochka, eshiklar orqali doimo havo almashib turadi. Maxsus qurilmalar orqali shabada, shamol to'lqinlari ichkariga kiritiladi.

Restoranlarda elektrodvigatel orqali ichkaridan buzilgan havo chiqariladi, tashqaridan toza havo kiritiladi, bu restoran zali, xonalari va ishlab chiqarish obyektlarida bir me'yorda xarorat bo'lishini ta'minlaydi, 50 kishigacha kishi sig'adigan zallarda faqat havo tortadigan ventilyatsiya tizimi o'rnatiladi. Katta zallarda havo kiritadigan va chiqaradigan qurilma o'rnatiladi. Yirik korxonalarda zal uchun, yordamchi xonalar, tsexlar uchun alohida-alohida ventilyatsiya tizimi bo'ladi. Ventilyasiyani yoqish yoki o'chirish jadvali korxonaning ish jadvaliga mos kelmay qolgan xollar ham bo'ladi. Natijada zallarning gazlanishi yuqori ko'tariladi, bu ish unumiga salbiy ta'sir qiladi, xatto ofisiantlarning xastalanishiga olib keladi. Bunday holatlar bo'lmasligi chora-tadbirlarini ko'rish lozim.

#### **2.4. Restoranda yigishtirish va foydalanilgan tarelka, anjomlar, dasturhonnarni almashtirish**

Yangi taom berishdan oldin foydalanilgan idish-tovoklar, oshhona anjomlari tozalari bilan almashtiriladi. Guruhga hizmat khilganda mijozlarning hammasi taomlarini iste'mol kilib bulgach, foydalanilgan idish-tovok, anjomlar yigishtirib olinadi. Dasturhonnarni almashtirish zarurati tugolib kolsa, idish-tovokdar yordamchi stolga olinadi va dasturhon to-zasi bilan almashtiriladi. Foydalanilgan tarelka va boshqa anjomlarni yigishtirib olish. Stol ustidan foydalanilgan tarelka va anjomlarni yigishtirib olishning bir necha usullari bor.

**Birinchi usul.** Ofisiant stolga yakinlashib keladi va ung kuli bilan stolda utirgan odamning ung tomonidan tarelka va anjomlarni oladi. Ichida anjomlari bilan birinchi tarelkani olganda uning tub tomoni kaftda, chetlari bosh barmok bilan ushlanadi, urta barmoh tarelkaning chetini ushlaydi, bunday kilinganda tarelka muvozanati saklanadi va kuldani siljib chikib ketmaydi. Sung ikkinchi tarelkani oladi, barmoklar ustiga kuyadi: urta barmok, nomsiz va chinchalok ustiga birinchi tarelkani tagi bilan kuyadi. Ikkinchi, pastki tarelka cheti kaftga tegib turadi, kursatkich barmok, birinchi, tepadagi tarelka tagida buladi, har ikki tarelka havfsiz holda bo'ladi. Sungra uchinchi tarelkani olib birinchisi ustiga kuyadi. Turtinchi va navbatdagi tarelkalarni oldingilar ustiga kuyadi, pastki tarelkalardagi anjomlar yukoridagi-siga utkaziladi, vilka va koshiklar dastasi o'ng tomonga karatib teriladi, pichoqlar sopi o'ziga



karatiladi, pichokning utkir tomoni vilka, koshiklar ostida bo‘lishi dozim. Taomlar koldigi yukoridan pastga kharab vilka, koshik yoki pichok bilan sidirib solinadi.

**Ikkinchi usul.** Foydalanilgan tarelka va anjomlar stoldan birinchi usuldagidek, mijozning ung tomonidan ung kul bilan olinadi. Birinchi tarelka chap qo‘l bilan olinadi, kaft bilan tepaga kutarilganda bosh barmoq va kursatkich barmoq oraligiga olinadi, muvozanat saqlanadi, pastdan kursatkich va o‘rta barmoqlar bilan ushlab turiladi. Ikkinchi tarelka chap qo‘lga kuyiladi, pastdan bosh barmoq, nomsiz barmoq va chinchaloq bilan tutiladi. Navbatdagi tarelkani birinchisi ustiga kuyiladi, anjomlar va ovqat qoldikdari birinchi tarelkaga solinadi.

**Foydalanilgan tarelka va anjomlarni almashtirish.** Eng avvalo ofistiant servant yoki yordamchi stolga almashtirish uchun etarli miqdordagi tarelkalar tahlamini olib kelib kuyadi. Salfetka yopilgan eng tepadagi tarelkaga ovqatlanish anjomlari kuyiladi, pichoqning o‘tkir tarafi vilkalar ostida bo‘lishi kerak. Stoldan ishlatilgan idishlarni olib kelib servant yoki yordamchi stol ustiga kuyadi. Sochiqcha bilan ushlab tarelkadagi anjomlarni ung kuli bilan tepadagi tarelkaga, sung har bir mijoz oldiga terib chiqadi. Yukoridagi koidalarga rioya qilgan ofistiant bushagan idishlarni — tarelkalarni 10 tagacha kutarib yordamchi stol yoki idish yuvish honasiga keltiradi.

Tarelka va anjomlar almashtirishning boshkacha usullari ham bor. Misol uchun ofistiant yordamchi stoldan tayyorlab kuyilgan anjomlar bilan tarelkani oladi, mijozning ung tomonidan borib, ung kuli bilan stoldagi ishlatilgan idishlarni oladi va urniga tozalarini kuyadi. Stol yonida yordamchi stol yoki servant bulgandagina yukori-dagi usul kullaniladi. Boshqa holatlarda ofistiant ancha kup vaqt sarflagan bulardi. Jahonning kuppina davlatlari restoranlarida ishlatilgan anjomlarni mijozlarning uzlari yigishtirib kuyadi, ofistiant vakt sarflamay idish-tovokdarni olib ketaveradi. Mijozlarning bunday harakati «mana tayyor, olib ketaver» degan ma’noni bildiradi. Agar foydalanilgan idishlar olinmagan bulsa, ofistiant mijozlar-dan ruhsat surab, ularni yigishtirib oladi. Ruhsat olin-gandan sung ofistiant ung kuli bilan anjomlarni tarel-kaga solib olib ketadi. Stol ustidan tarelkalarni va anjomlarni bulak-bulak olib ketish tavsiya etilmaydi. Idishlarni shoshmasdan, ehtiyot bulib yigishtirib

olish kerak. Ishlatilgan fujer, stakanlarni ofistiant patnisga kuyib, chap kuli bilan olib ketadi. Agar ularning soni kup bulsa, bu ishni ikkita ofistiant bajaradi. Bittasi patnisni ushlab turadi, ikkinchisi idishlarni yigish-tirib, patnis ustiga kuyadi.

**Tayanch iboralar** servant, fujer, tarelka va anjomlar, yangi taom, patnis, dasturhon, naperon, ventilyasiya, kulolchilik buyumlari.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Mijozlarga hizmat kilishning asosiy usullarini aytib bering.
2. Mehmonlarni kugib olishdagi ofistiant vazifalarini aytib bering.
3. Mijozlardan buyurtma qabul kilish koidalari qanday
4. Buyurtmalarni ishlab chikarishga berish va tayyor taomlar olish koidalari qanday
5. Dasturhon qanday bezatiladi va ofistiantning ish tehnikasi deganda nimani tushunasiz?
6. Birinchi va ikkinchi taomlar berish koidalari qanday
7. Shirin taomlar va issiq; ichimliklar, qanday beriladi
8. Ichimliklarga beriladigan fujer, rymka, qadahlar xaqida nimalarni bilasiz?
9. Mijozlar bilan hisob-kitob qanday qilinadi
10. Restoranda foydalaniltan idish-tovoklar qanday yigishtirib olinadi va almashtiriladi?

### **3 –bob. YANGI UMUMIY OVQATLANISH MUASSASASINI REJALASHTIRISH JARAYONI**

**3.1. Restoran ochayotganda o‘rganilishi kerak bo‘lgan asosiy shart-sharoitlar.**

**3.2. Konsepsiyani o‘rganish va uning moddiy elementlari sanalgan obyektlar va masalalarni tadqiq etish.**

**3.3. Restoranni joylashtirish mo‘ljallanayotgan joyni va bozorini o‘rganish**

**3.4. Restoranlar bozoridagi kuchlarning holatini aniqlashga yo‘naltirilgan universal tadqiqot usulini qo‘llash va uning foydasi.**

#### **3.1. Restoran ochayotganda o‘rganilishi kerak bo‘lgan asosiy shart-sharoitlar**

Yangi umumiy ovqatlanish muassasasini rejalashtirish jarayoni nomarketing tusidagi bir qancha masalalarni qamrab oladi. Ammo hozir biz mazkur jarayonning marketing omili xususida so‘z yuritamiz.

Restoran bozorida yangi loyihalar odatda qanday paydo bo‘ladi? Buning ikki varianti bor va ularning har biri o‘z afzalliklari va kamchiliklariga ega.

*Birinchi* – amalda eng ko‘p qo‘llaniladigan variant. Bo‘lg‘usi umumiy ovqatlanish muassasasining egasi uni ochish haqida qaror qabul qilayotganida, bu qanday konsepsiya bo‘lishini aniq tasavvur qiladi. Bu konsepsiyani uning *o‘zi* o‘ylab topgan. Bu uning orzusi, amalga oshmay qolgan kasbiy intilishlarining ro‘yobi (“men doim shunday restoran ochishni istaganman”), u aytaylik, chet elda o‘zlashtirgan tajriba bo‘lishi mumkin. Qolgan ishlar ham shunga muvofiq bajariladi: bino topiladi, ta‘mirlash ishlari amalga oshiriladi, mebel tanlanadi, taomnoma tuziladi va h.k.

Muammolar barcha bosqichlardan o‘tilganidan so‘ng paydo bo‘lishi mumkin. Masalan, amalga oshirilgan konsepsiya tanlangan maqsadli auditoriya e‘tiborini qozonmasligi mumkin. Natijada auditoriyani almashtirish (bu ma‘qul emas) yoki konsepsiyani o‘zgartirish (bu serxarajat ish) haqida qaror qabul qilishga to‘g‘ri keladi. Yoki bo‘lmasa muassasa ochilganidan so‘ng ish jarayonida rahbariyat konsepsiya g‘oyasi interer, taomnoma, servisdan lozim darajada ro‘yobga chiqarilmaganini tushuna boshlaydi. Umuman olganda, muammolar ko‘p bo‘lishi mumkin. Muhimi – serchiqim bo‘lmagan va ayni vaqtda samarali echimni topish.

Mazkur yondashuvning eng katta afzalligi shundaki, restoran biznesining “durdonalari” shunga o‘xshash self-made<sup>2</sup> restoranlar orasida paydo bo‘ladi. Bunga restoratorning qobiliyati, jur‘ati va mashaqqatli mehnati bilan erishiladi. Ushbu yondashuvning kamchiligi – sheriklar va xodimlar tomonidan ko‘rsatiladigan tashabbusning sustligi. Bu yerda u kerak ham emas. Ba‘zan bu o‘rinli bo‘lishi mumkin, Chunki muallif o‘z g‘oyasini yaxshiroq tasavvur qiladi. Ammo boshqalar ham o‘z fikri, bilimi va tajribasi bilan yordam berishi mumkinligini e‘tiborga olgan ma‘qul.

Restoran “tug‘ilishi”ning *ikkinchi varianti* iste‘molchilar maqbul toifasining istaklari va imkoniyatlariga asoslanadi. Har bir restoranning o‘z maqbul va nomaqbul xo‘randalari bo‘ladi. Ammo ikkala toifa vakillari ham o‘zlariga yuksak darajada sifatli xizmatlar ko‘rsatilishini talab qiladilar. Farq shundaki, nomaqbul mijozlar xizmatga kamroq haq to‘laydilar.

Bu yerda ham muammolar yo‘q emas. Aksariyat rahbarlar o‘z muassasalarida o‘ziga to‘q xo‘randalarni ko‘rishni istaydilar. Shundan kelib chiqib restoran, shu jumladan muhim mezonlardan biri – taomnomadagi narxlar rejalashtiriladi. Aynan narxlar yordamida potensial tashrif buyuruvchilarni segmentlarga ajratish amalga oshiriladi. Pirovardida deyarli hamma ayni bir toifadagi iste‘molchilarning hamyonlari uchun kurash olib boradi. Bu tabiiy bir hol – to‘lovga layoqatsiz mijozlar hech kimga kerak emas. Ammo bozor – turli toifadagi iste‘molchilarni o‘z ichiga oladigan tushuncha. Ayni vaqtda, shunday bir kichik segmentlar ham borki, oqilona yondashuv yordamida ular bilan ham samarali ishlash mumkin.

Restoranni rejalashtirishga nisbatan mazkur yondashuvning shak-shubhasiz afzalligi – uning hamma tomondan zamonaviyligi. Aynan bozor va uning imkoniyatlarini o‘rganish orqali daromaddorlikka erishish yo‘llarini topish mumkin. Bu marketing, ya‘ni bozorga unga kerak bo‘lgan narsani berish.

Restoran ochishga nisbatan mazkur yondashuvning asosiy kamchiligi shundaki, cheksiz tahlillarga berilib noyob va qiziqarli g‘oyani boy berish xavfi o‘tkazilayotgan tahlillarning chuqurligiga mos ravishda o‘sib boradi. Shu sababli

---

<sup>2</sup> Изох: ингл. о‘зини яратган.

hamma narsada me'yor bo'lgani yaxshi. Aks holda birorta ham yondashuv kutilgan natijalarni bermaydi. Ayni vaqtda bu usullarning birortasi ham amalda sof ko'rinishda alohida-alohida qo'llanilmaydi. Odatda ularning aralashuvi va bir-biridan qaysidir jihatlarni o'zlashtirishi yuz beradi.

### **3.2. Konsepsiyani o'rganish va uning moddiy elementlari sanalgan obyektlar va masalalarni tadqiq etish**

Eng avvalo bo'lg'usi muassasaning *konsepsiyasini* va u interer, taomnoma va reklamada qanday aks ettirilishini o'rganish talab etiladi. Biz umumiy restoranlar konsepsiyasi haqida birinchi mavzuda qisman gap yuritgan edik. U yoki bu format, joy va odamlarni tanlash nimaga olib kelishini bilish har qaysi mulkdor uchun muhimdir. Restoran ochilganidan keyingi voqealar rivojining prognoziga ega bo'lgan ma'qul. Lo'nda qilib aytganda, siz nimaga umid qilish mumkinligini bilishingiz lozim.

Odatda, restorator bo'lg'usi restoran (yoki kafe, qahvaxona va sh.k.)ning shakl-shamoyilini taxminan tasavvur qiladi, uning joylashuv eriga oid maqbul variantlar ham bo'ladi. Muassasani joylashtirish mo'ljallanayotgan er konsepsiyasiga iste'molchilarning munosabatini o'rganish, konsepsiya va taomnomaning, konsepsiya va servisning, konsepsiya va interererning o'zaro nisbatini aniqlash talab etiladi.

Konsepsiyani o'rganish yaxshilovchi o'zgartirishlarni buni oz xarajatlar bilan amalga oshirish mumkin bo'lgan vaqtda kiritish imkoniyatini beradi. Konsepsiyani o'rganish *rebranding* bilan bog'liq holda, ya'ni siz iste'molchilarning qiziqishini jonlantirib, konsepsiya, imij yoki brendning o'zini to'laligicha o'zgartirishga qaror qilganingizda ham amalga oshiriladi. Yangi konsepsiyani interer, taomnoma, nom, reklama materiallari va hokazolarda samarali ro'yobga chiqarish ham uni sinchiklab o'rganishni talab qiladi.

*Konsepsiyani o'rganish jarayoni qanday yuz beradi?*

Ish konsepsiyaning o'zini belgilashdan boshlanadi. Siz loyiha muallifi sifatida o'z bo'lg'usi muassasangiz g'oyasini mumkin qadar aniq ifodalashingiz lozim. Bu uni o'rganish va amalga oshirishni engillashtiradi. Buni qog'ozda kollaj ko'rinishida bajarishni tavsiya etamiz. Buning uchun sizga rasmlar, fotosuratlar, balki hatto

o'zingiz chizgan rasmlar sifatidagi ko'rgazmali material talab etilishi mumkin. Bularning barchasi sizning g'oyangizga o'zining moddiy ifodasini topishga yordam beradi va aynan u keyin har tomonlama o'rganiladi.

Siz konsepsiyani o'rganish jarayonining chegarasini ham oldindan belgilashingiz lozim. Bu nimani anglatadi? Har qanday tadqiqot, ayniqsa mo'ljallanayotgan variantlarni tekshirish rejalarinigizni bozorga oshkor qiladi. Sere'tibor raqiblar buni o'z foydalariga aylantirishlari mumkin. Shu sababli konsepsiyani o'rganish jarayonida ehtiyotkorlikni boy bermaslik kerak. Boshqa tomondan, tadqiqotlar natijasida iste'molchilar muassasangiz yaqinda ochilishidan xabar topadilar va ayni holda tadqiqotlar hatto PR shakllaridan biri bir bo'lib xizmat qilishi ham mumkin.

Agar siz faol ish ko'rishga qaror qilgan va konsepsiyaga munosabatni tekshirishga tayyor bo'lsangiz, ichki bezakning dizayn-maketini, nomlar, grafik yozilishlar, sloganlar va reklama materiallarining variantlarini ishlab chiqqaningiz ma'qul. Tayyor ko'rgazmali materiallar fokus-guruhlar yoki intervyu jarayonida iste'molchilar hukmiga havola qilinishi mumkin. Bunday yondashuv qulayroq va ishonchliroq, Chunki bozorning munosabatini oldindan aniqlash imkoniyatini beradi.

Umuman olganda konsepsiyani o'rganish uning moddiy elementlari sanalgan obyektlar va masalalarni tadqiq etish bilan bog'liq. Bular: nom, uning grafik yozilishi, logotip, taomnomaning tashqi ko'rinishi, xizmatlar ko'rsatish uslubi, interer, musiqa va chiroqlar bilan bezash, xodimlar uniformasi, idish-anjomlar, muassasaga oid axborot-reklama materiallari va sh.k. Restoranning bu muqarrar elementlari uning bo'lg'usi mehmonlarida qanday taassurot qoldirishi o'rganilishi lozim. Buning yo'llarini biz yuqorida ko'rib chiqdik. Iste'molchilarni o'rganishning turli metodlarini qo'llash mumkin, bunda fokus-guruh metodi ayniqsa yaxshi samara beradi. Ayni shu metod rejalashtirilayotgan yoki endigina amalga oshirilgan konsepsiyani o'rganish maqsadlariga erishish uchun imkoniyat yaratadi.

### **3.3. Restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joyni va bozorini o'rganish**

Konsepsiyani o'rganishdan tashqari, *restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joyni o'rganish* ham talab etiladi. Bunda uning infratuzilmasini

tahlil qilish va gavjumligini o'rganish zarur. Umumiy ovqatlanish korxonasi uchun eng qulay joy – bu, eng avvalo, mazkur joyning odamlar va avtomobillar nuqtai nazaridan gavjumligi. Restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joy yaqinidan o'tuvchi odamlar va mashinalarning o'rtacha sonini erinmasdan hisoblab chiqish lozim. Restoran o'z eshigini ochganida nimaga mo'ljal qilish mumkinligini oldindan bilgan ma'qul.

Agar restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joy yaqinidan o'tgan yo'l serqatnov bo'lsa-yu, restoranga bevosita kirish yo'li bo'lmasa, bunday joy uncha qulay emas. Shu sababli restoranni qurishda bu variantni ham e'tiborga olish lozim. Imkoniyat bo'lsa, to'ppa-to'g'ri restoran eshigiga olib keladigan alohida yo'l qurish haqida o'ylab ko'rgan ma'qul.

Bo'lg'usi muassasa egasi va xodimlari uni rejalashtirish va ochish ishiga berilib, odatda, restoranning joylashuv eri va uning o'rtacha iste'molchi uchun qulayligining ba'zi bir jihatlarni nazardan qochiradilar. Vaholanki, iste'molchi – restoran egasi ham, uning xodimlari ham emas, u sizning muassasangizga tashrif buyurish uchun o'nqir-cho'nqirliklardan oshib o'tirmaydi. Yo'ldagi ortiqcha qiyinchiliklar iste'molchilarni siz ularga tayyorlayotgan mazali taomlar va qiziqarli tadbirlardan faqat uzoqlashtiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonasi ochishni rejalashtirish *restoranlar bozorini o'rganishga* doir umumiy tadqiqot o'tkazishni ham nazarda tutadi. Bu ish konsepsiyani ta'riflash bilan bir vaqtda amalga oshirilgani ma'qul, shunda siz unga kerakli tuzatishlarni o'z vaqtida kiritishingiz mumkin.

Restoranlar bozorini o'rganish – bu uning tarkibiy tuzilishini: ishtirokchilar, iste'molchilarning asosiy guruhleri, Yetkazib beruvchilarni o'rganish. Sizning faoliyatingiz quyidagi omillarga bog'liq bo'ladi:

- iste'molchilarga (ularning munosabati, imkoniyatlari va mayllariga);
- raqiblarga (ularning siz amalga oshirayotgan marketing tadbirlariga bo'lgan munosabatiga);
- Yetkazib beruvchilarga (ularning madadi, ular bilan ishlashning ishonchlilik darajasi, taklif qilinayotgan tovarlar va xizmatlar sifatiga).

Iste'molchilar va raqiblarni tahlil qilish metodlariga biz yuqorida to'xtalib o'tdik. Yetkazib beruvchilarga kelsak, bu yerda ularning *portretini* tuzish talab etiladi. Bu ish quyidagicha bajariladi. Eng mashhur Yetkazib beruvchini tanlaysiz, uning takliflarini o'rganasiz va uning *portretini* tuzasiz. Masalan, necha yildan beri mavjud, faoliyat yo'nalishi, mavjud mijozlari. Bularning barchasini jadvalga solasiz (shu qulayroq), unda bir ustunda namunaviy ko'rsatkichlarni (nomi, faoliyat turi va sh.k.), ikkinchi ustunda – konkret Yetkazib beruvchi haqidagi ma'lumotlarni aks ettirasiz (blanka 9-ilova keltirilgan).

Eng samarali va obro'li Yetkazib beruvchining *portretini* olish jadvalning boshqa Yetkazib beruvchilarga oid kataklarini to'ldirishni osonlashtiradi. Har bir Yetkazib beruvchining tahliliga bag'ishlangan jadval oxirida o'z fikr-mulohazalaringizni qayd etish uchun bo'sh maydonni nazarda tuting. Unda siz, aytaylik, mazkur tashkilot bilan amalga oshirish mo'ljallanayotgan hamkorlik yo'nalishlarini belgilashingiz mumkin. Bunday tahlil sizga kerakli Yetkazib beruvchilarni to'g'ri tanlashga yordam beradi.

### **3.4. Restoranlar bozoridagi kuchlarning holatini aniqlashga yo'naltirilgan universal tadqiqot usulini qo'llash va uning foydasi**

Siz olib boradigan marketing faoliyatida eng muhimi – restoranlar bozoridagi kuchlarning holatini aniq bilish, ya'ni raqib restoranlar kontekstida iste'molchilarning siz boshqarayotgan restoranga bo'lgan munosabatini aniqlash. Bu kelgusi rivojlanish strategiyasi va ilgari surish siyosatini belgilash uchun ayniqsa muhimdir. Mazkur faoliyatni biz *universal tadqiqot* deb nomlaymiz.

Bu tadqiqotning eng sodda metodi va ayni vaqtda tahlilning eng samarali usulidir.

Xo'sh, universal tadqiqotni o'tkazish uchun nima qilish kerak?

Buning uchun umumiy ovqatlanish korxonasi samarali faoliyat ko'rsatishi uchun birinchi darajali ahamiyat kasb etadigan parametrlar to'plamini belgilash zarur. Bular taomnoma, servis, interer, muhit, ko'ngilochar dastur va shu kabilar bo'lishi mumkin. O'z navbatida, ularning har biri zarur holda tarkibiy qismlarga ajratilishi mumkin. Masalan, servisni o'rganish jarayonida qo'shimcha ravishda xizmatlar



ko'rsatishning tezligi, xizmat ko'rsatish jarayonining umumiy sifati, xodimlarning iste'molchilarga munosabati ham o'rganilishi mumkin. O'rganilayotgan ko'rsatkichlarni tavsiflovchi xossalarni mumkin qadar aniqroq tanlashga harakat qiling. Masalan, interer diqqatni tortuvchi, chiroyli, g'ayrioddiy bo'lishi mumkin. Bunday tavsifga tayanib iste'molchilar uni aniqroq aks ettiruvchi turli muassasalarni tanlashlari mumkin. Ayni shu sababli so'rovnomada mezonlarni belgilashga o'ta mas'uliyat bilan yondashing.

Baholash uchun zarur mezonlar qatorini tanlagach, so'rovnomani tuzishga kirishamiz. So'rovnoma ikki ustundan iborat bo'lib, ularning birida baholash mezonlari aks ettiriladi, ikkinchisida – bo'sh maydonlar qoldiriladi. Mehmonga bo'sh maydonlarni o'zi mazkur mezonni ko'proq qanoatlantiradi deb hisoblagan muassasa nomini kiritib qo'yish taklif qilinadi (4.1-jadval). Bu “Eng yaxshi servis”, “Eng yaxshi interer” va hokazolarga ovoz berishni eslatadi.

### 3.1-jadval

#### Universal tadqiqot so'rovnomasini to'ldirishga misol

<i>Baholash mezonlari</i>	<i>Sizning nazaringizda, eng maqbul muassasa</i>
Eng yaxshi servis	“LazzaT” kafesi
Eng maqbul ish vaqti	“Bon” kafesi

Ushbu yondashuv iste'molchilar konkret sohada (servis, taomnoma va h.k.) restoranlar bozoridagi o'yinchilarning qaysi birini afzal ko'rishlarini aniqlash imkoniyatini beradi.

Universal tadqiqotni o'tkazish uchun blanka 10-ilovada keltirilgan. Unda umumiy tavsiflar keltirilgan bo'lib, zarur holda siz ularni o'z maqsadlaringizga ko'proq mos keladigan tavsiflar bilan almashtirishingiz mumkin.

Bunday universal tadqiqot reklamada va umumiy siyosatda nimaga urg'u berish lozimligini aniqlash imkoniyatini beradi. Boshqacha qilib aytganda, agar iste'molchilar sizning restoraningizni mazali taomlar tayyorlanadigan muassasa deb hisoblamasalar va ushbu mezonga ko'ra boshqa restoranni afzal ko'rsalar, restoraningiz alohida mazali taomlardan iborat taomnoma taklif qilishi haqida jar

solmaganingiz ma'qul. Iste'molchilar aynan sizning restoraningizda qayt etgan fazilatga urg'u bersangiz, o'rinli bo'ladi.

### **Taassurot xaritalarini tuzish.**

Marketingda *taassurot xaritalarini tuzish* deb nomlanuvchi metoddan universal tadqiqotning bir varianti sifatida foydalanish mumkin. Bu iste'molchilar turli brendlar xususida bildirgan fikrlarning grafik ko'rinishidagi ifodasidir.

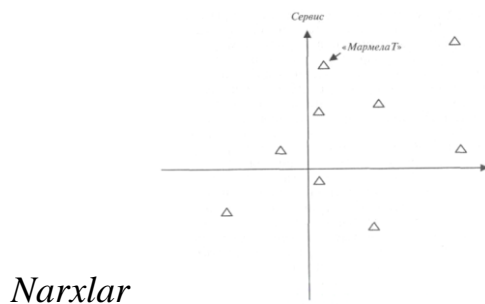
*Taassurot xaritalari* restoranlar bozori turli o'yinchilarining bir-biriga nisbatan joylashuvini ko'rgazmali ifodalashga yordam beradi. Ta'bir joiz bo'lsa, bu iste'molchi ongining uning o'zi qog'ozga tushirgan xaritasidir.

U yoki bu tovarlar va xizmatlar foydasiga tanlashni aynan iste'molchilar amalga oshiradilar. Ayni shu sababli ular qaysi ishtirokchilarni afzal ko'rishlarini bilish muhimdir.

Shunday qilib, taassurot xaritasi – bu, eng avvalo, tahlil usuli. Demak, tahlil mezonlari bor. Bunday mezonlar sifatida muhim belgilarning ikkitasi amal qilishi mumkin. Bular, masalan, narxlar va sifat, restoran qulay yerda joylashganligi va servis darajasi, reklama sohasidagi faollik va mashhurlik bo'lishi mumkin. Taassurot xaritalarini tuzish ayni shu ikki belgiga muvofiq amalga oshiriladi. Eng muhimi – faqat ikkita belgini to'g'ri, ya'ni maqsadlar va konkret vazifalarga muvofiq tanlash. Masalan, siz o'zingizni qiziqtirayotgan bozor ishtirokchilarining servis sohasidagi mavqei bozorda qanday taqsimlanishini bilmoqchisiz. Servisni narxlar bilan biriktirish mumkin. Bu holda taassurot xaritasi ayni shu ikki mezon – *servis* va *narxlarga* muvofiq tuziladi.

Umuman olganda, narx mezonni boshqa har qanday mezon bilan osongina birikadi. Bu universal mezon boshqa mezonlarga ham ishora qiladi – qimmat restoran taomlarning o'ta sifatli ligi, yaxshi interer va shu kabilarni nazarda tutadi.

Tahlilni o'tkazish uchun mezon bo'lib xizmat qiladigan ikki belgini tanlaganingizdan so'ng xaritani tuzishga kirishishingiz mumkin. U quyidagi ko'rinishni kasb etadi (4.1-rasm).



### 3.1-rasm. Taassurot xaritasiga misol

“LazzaT” kafesi bilan bir qatorda tahlilga kiritilgan turli umumiy ovqatlanish muassasalari uchburchaklar bilan belgilangan. Ularning har biri nom bilan belgilanadi va zarur holda rang bilan ajratiladi. Ikki kesishuvchi chiziq millari tahlil qilinayotgan belgining o‘sib borishini ko‘rsatadi. Ya’ni narxlar sxemaning o‘ng qismiga yaqinlashishiga qarab o‘sib boradi, servis darajasi esa – sxemaning yuqori qismiga ko‘tarilishiga qarab oshib boradi. Mazkur sxema quyidagicha talqin qilinadi: “LazzaT” kafesi o‘rtacha narxlar diapazonida bo‘lib, iste’molchilar fikriga ko‘ra, ancha yuqori darajadagi servisni taklif qiladi. Servis borasida u faqat bitta raqibga yutqazadi. Qayd etilgan muassasalarning har biri xususida shunday fikr bildiradi.

Ammo bu uchburchaklar qayerdan olinadi? Siz bunday taassurot xaritasini o‘zingiz tuzishingiz mumkin. Faqat bu sizning o‘z shaxsiy taassurotingizgina emas, balki *aksariyat iste’molchilar fikri* bo‘ladi. Bu ancha mushkul ish, Chunki siz iste’molchilar turli restoranlar haqida qanday fikrda ekanliklarini taxmin qilishingizga to‘g‘ri keladi. Eng ma’quli – bu fikrni bevosita ularning o‘zidan so‘rash.

Boshqacha qilib aytganda, iste’molchilar o‘rtasida tadqiqot o‘tkazish lozim. Natijada siz bitta yaxshi taassurot xaritasiga ega bo‘lasiz. Shu xaritaga asoslanib siz keyinchalik restoranlar bozorining o‘zingiz faoliyat ko‘rsatayotgan segmenti yuz berayotgan turli o‘zgarishlarni kuzatishingiz mumkin. Bu yerda ikki yo‘l bor – restoran mehmonlarini so‘rovnomalar yordamida o‘rganish yoki fokus-guruh jarayonida taassurot xaritalarini tuzish. Bu ikki usulni biriktirish ham mumkin. Ikkala holda ham siz iste’molchilarga oldindan tanlangan mezonlar qayd etilgan xaritaga o‘zingizni ko‘proq qiziqtirgan va sizning o‘z restoraningiz faoliyati uchun muhim bo‘lgan bir nechta muassasalarni kiritishni taklif qilasiz. Taassurot xaritasini tuzish uchun *so‘rovnomaga misol* 11-ilovada keltirilgan. Bu tahlil uchun o‘zingizga kerakli

bo'lgan iste'molchilarni tanlashni unutmang (ular muayyan mezonlar – daromad, yosh, kasb-kor va shu kabilarga muvofiq kelishlari lozim). Aks holda chiqargan xulosalaringiz amalda sizning faoliyatingizga bevosita daxldor bo'lmagan natijalarga asoslanadi. Bu yerda gap *maqsadli* va *maqsadsiz* auditoriya haqida boradi. Siz fikri bilan qiziqayotgan iste'molchilar tadqiqot jarayonida siz ularga berayotgan savollarda bilimdon bo'lishlari kerak. Masalan, restoraningizga birinchi marta kelgan iste'molchining so'rovnomini to'ldirishi doimiy iste'molchilaringiz bilan solishtirganda qiyinroq kechadi. Universal tadqiqotni o'tkazishda kerakli odamlarni to'g'ri tanlash ayniqsa muhimdir, Chunki ular nafaqat restoraningizga tashrif buyurishlari, balki restoranlar bozori haqida aniq tasavvurga ega bo'lishlari ham zarur. Bunday odamlarni topish oson ish emas. Bunda sizga mehmonlar bilan yaqin munosabatlarda bo'lgan xodimlaringiz yordam berishlari mumkin. Ular restoraningizga kim va qachon kelishini bilishlari, Shuningdek kim shahardagi aksariyat restoranlar shinavandasi hisoblanishini bilishlari mumkin.

**Tayanch iboralar.** Rebranding, konsepsiyani urganish jarayoni, inter'er, portret, universal tadqiqot, taasurot xaritalari, maksadli va maksadsiz.

### **Nazorat savollari**

1. Restoran ochayotganda qanday asosiy shart-sharoitlarni o'rganilishi kerak bo'lgadi?
2. Konsepsiyani o'rganish va uning moddiy elementlari sanalgan obyektlar va masalalarni tadqiq etish nimadan boshlanadi?
3. Konsepsiyani o'rganish jarayoni qanday yuz beradi?
4. Restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joyni tanlashda qaysi mezonlarga e'tibor qaratiladi?
5. Restoran bozorini tahlil etish nima uchun kerak?
6. Restoranlar bozoridagi kuchlarning holatini aniqlashga yo'naltirilgan qanday tadqiqot usulini bilasiz va uni qanday foydalik tomoni mavjud?
7. Taassurot xaritasi nima maqsadda va qanday tuziladi?
8. Maqsadli va maqsadsiz auditoriya deganda nimalarni tushunasiz?

### **Adabiyotlar ro'yxati.**

1. Сафаева С.Р. Ресторан бизнеси маркетинги. Ўқув қўлланма. Т.: “Иқтисодиёт” нашриёти 2016 й.-212 б.
2. Сафаева С.Р. Ресторанлар фаолиятини такомиллаштириш ва мижозларни жалб қилиш йўллари. Халқаро илмий-амалий анжумани илмий мақолалар ва маърузалар тўплами. Т.: ТДИУ, 25 сентябр 2015 й.
3. S.R.Safayeva. Restoran biznesida zamonaviy marketing tadqiqotlarining o‘rni. Jurnal «Birja ekspert». № 1. 2011 у.
4. S.R.Safayeva. Servis sohasida dizayn va reklama. O‘quv qo‘llanma. – Т.: TDIU, 2011. -155 б.
5. Safayeva S.R. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish (Toshkent shahar restoranlari misolida) Diss. 08.00.13 iqtisod fanlari nomzodi. – Toshkent, TDIU., 2009. – 155 б.
6. Safayeva S.R. Keskin raqobat sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish. Jurnal “Bozor, pul va kredit” maqola, mart 2008.- 0,6 b/t
7. Сафаева С.Р. Ресторанный бизнес в условиях либерализации экономики. Журнал “Iqtisodiet va ta’lim” № 4, maqola 2008.- 0,5 p/1
8. Safaeva S.R. Эффективные программы лояльности в ресторанном бизнесе. “Olima ayollarning fan-texnika taraqqiyotida tutgan o‘rni” Respublika ilmiy amal. an. ma’ruzalar to‘plami., 2007 yil 26 noyabr. 0,4 b/t

## **4-bob. RESTORANLARNING BOZORDAGI MAVQEI**

### **4.1. Restoranlarning bozordagi mavqeini tahlil qilish**

### **4.2. Bozor ulushlarining taqsimlanishini o‘rganish**

### **4.3. Restoran bozoridagi raqiblarni o‘rganish va tahlil qilish maqsadida raqobat ko‘pburchagini tuzish usuli.**

### **4.4. Restoran biznesida SWOT-tahlili va uni yaratib beradigan imkoniyatlari.**

### **4.5. Restoranda xizmat ko‘rsatish monitoringi sifatida va raqiblar ishini tahlil qilishda “Mystery Guest” metodini qo‘llash.**

### **4.6. Restoran biznesi ehtiyojlarini xal qilishda tajriba eksperiment)ning foydasi.**

#### **4.1. Restoranlarning bozordagi mavqeini tahlil qilish**

Umum e’tirof etilgan ta’rifga ko‘ra, mavqe – bu holat. Tegishli ravishda restoraningizning bozordagi mavqe – bu uning restoranlar bozorida mavjud raqiblar orasidagi holati. Ayni shu sababli restoraningizning bozordagi mavqeini o‘rganish o‘z raqiblaringizni o‘rganish bilan bevosita bog‘liq. Siz istaysizmi, yo‘qmi – sizning muassasangizdan boshqa restoranlar, kafelar, qahvaxonalar va boshqa ovqatlanish korxonalar ham mavjud bo‘ladi. Ularning orasida peshqadamlikni qo‘lga kiritish – ishning yarmigina, xolos, odamlarning “ba’zan uyda ovqatlanish” odati bilan kurashishga ham harakat qilish kerak. Bu kurash “umumiy ovqatlanish bozori” deb nomlangan jang maydonida yuz beradi.

Rang-barang umumiy ovqatlanish korxonalaridan tashqari siz oziq-ovqat do‘konlari, kichik rastalar va novvoyxonalarning, Shuningdek uyga yoki ofisga taomlar Yetkazib beradigan kompaniyalar faoliyatini ham hisobga olishingizga to‘g‘ri keladi. Bu bilvosita raqobat – *“o‘xshash ehtiyojni qondirish”* mezoniga muvofiq raqobat. Ayni holda biz egulik va ichimliklarga bo‘lgan ehtiyojni ko‘rib chiqamiz. Ammo restoranlar bozori – bu insonning qornini to‘yg‘azish vositasi emas, balki unga hordiq chiqarishga imkoniyat yaratish vositasidir. Shu sababli bilvosita raqiblar safini ko‘ngilochar muassasalar – klublar, kinoteatrlar, boulinglar va boshqa shunga o‘xshash muassasalar ham to‘ldiradi. Bundan tashqari, odamlarning ovqatni uyda tayyorlash qobiliyatini yoki uydin tashqarida ovqatlanish imkoniyatining yo‘qligini ham e’tiborga olish zarur.

Agar inson oqshomni uydan tashqarida o'tkazmoqchi bo'lsa, u umumiy ovqatlanish muassasasi, tungi klub, bouling yoki yirik savdo-dam olish markaziga borishi va bu yerda o'zining barcha ehtiyojlarini qondirish imkoniyatiga ega bo'lishi mumkin. Ayni vaqtda u mehmonga borishni ma'qul ko'rishi ham mumkin. Agar inson faqat qorini to'yg'azmoqchi bo'lsa, u umumiy ovqatlanish muassasasiga borib ovqatlanishi, do'kondan tayyor ovqat olib eyishi, mehmonga borishi yoki uyga taomlar buyurtma qilishi mumkin. Endi u umumiy ovqatlanish muassasasini tanladi, deb tasavvur qilaylik.

Tanlash jarayoni Shuning o'zi bilan tugamaydi, aksincha, u yanada og'irlashadi. Endi muassasa turini (restoran yoki kafe, balki qahvaxona yoki pitseriya), uning darajasi, joylashgan hududi va shu kabilarni tanlash talab etiladi. Ko'rib turganimizdek, odatdagi iste'molchining diqqat markaziga tushish va u ovqatlanish uchun ma'qul joyni tanlash masalasini hal qilayotganida uning yodiga o'z vaqtida tushish oson ish emas. Kerakli xaridor uchun kurashda raqobatlashishga qodir bo'lgan rang-barang analog va o'rindoshlarning mavjudligi tanlash jarayonini doim qiyinlashtiradi. Shuni e'tiborga oling. Iste'molchi yo'lning narigi betidagi kafe kirish yoki uyga pitsa buyurish o'rniga, sizning restoraningizga tashrif buyurishining sababini aniq bilishingiz kerak. Muvaffaqiyatga erishish uchun raqobatbardosh korxonaga bo'lish talab etiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonasi faoliyatini va uning bozordagi mavqeini o'rganishning turli xil usullari bor. Quyida ularning amalda eng ko'p qo'llaniladiganlari va foydalanish uchun qulaylarini ko'rib chiqamiz.

#### **4.2. Bozor ulushlarining taqsimlanishini o'rganish**

Restoraningizning bozordagi mavqeini tahlil qilishning eng birinchi usuli – bu bozor ulushlarining barcha ishtirokchilar o'rtasida taqsimlanishini o'rganish. Siz restoranlar bozorining qaysi ulushi sizga va qaysi ulushi sizning asosiy raqibingizga tegishli ekanligini bilishingiz (ideal holatda – bozor ishtirokchilarining undagi holati haqida aniq tasavvurga ega bo'lishingiz) lozim.

Aynan bozor ulushi bozordagi peshqadamlik haqidagi masalani hal qilishning asosiy mezonini hisoblanadi. Buning muhimligiga qaramay, o'zining bozordagi

ulushini aniq bilish – respublikamiz bozorida kamdan-kam uchraydigan hodisa. Bu quyidagi omillar bilan bog‘liq: birinchi – haqqoniy ma’lumotlar olish imkoniyatining yo‘qligi – kompaniyalar o‘z faoliyatiga doir barcha axborotni deyarli to‘laligicha tijorat sirlari qatoriga kiritadilar; ikkinchi – umumiy ovqatlanish bozorida ishlaydigan yuridik shaxslarning aksariyati yopiq turda bo‘lib, bu marketologlar va menejerlarni ularning operativ faoliyati haqidagi noyob axborotdan mahrum etadi. Natijada boshqa ko‘pgina tarmoqlarda bo‘lganidek, restoranlar rahbariyati ham bozor ulushini aniqlashga emas, balki taxmin qilishga majbur bo‘ladilar.

*Bozor ulushlarining taqsimlanishini bilish* sizning mavqeingizni belgilaydi hamda to‘g‘ri strategiya va taktikani yaratish imkoniyatini beradi, shu bois bu haqda hech bo‘lmasa tasavvurga ega bo‘lish talab etiladi.

Bozor ulushi nima? *Bozor ulushi* – bu bozorning konkret ishtirokchiga qarashli bo‘lgan qismi. Restoranlar bozorini to‘laligicha yoki uning segmentini (masalan, tez ovqatlanish restoranlari bozorini) tasavvur qiling. Mazkur bozor ishtirokchilari amalga oshirgan sotuvlar yig‘indisining ular o‘rtasida taqsimlanishi *bozor ulushlarining taqsimlanishidir*. Shunday qilib, o‘z ulushingizni aniqlashingiz uchun siz o‘z tushumingiz hajminigina emas, balki restoranlar bozorining o‘zingizni qiziqtirayotgan segmentining barcha ishtirokchilari muayyan davr ichida olgan jami tushum hajmini ham bilishingiz kerak. O‘zingiz olgan tushumni barcha ishtirokchilarning jami tushumi bilan nisbatlash sizga o‘z korxonangizning ulushini aniqlash imkoniyatini beradi.

Barcha ishtirokchilarning sotuvlari hajmi haqida aniq axborot olish mumkin emas. Masalan, aksariyati ochiq va o‘z faoliyati haqida hisobotlarni ochiq manbalarda vaqti-vaqti bilan e‘lon qilishga majbur bo‘lgan chet el kompaniyalarida bunday ulushlarni hisoblash uncha qiyin ish emas. Ammo bizning bozorimizdagi sharoit bunday ma’lumotlarni olish uchun marketologlar va rahbarlardan yaxshigina ter to‘kishni talab etadi. Aksariyat hollarda bu befoyda va kerak ham emas, restoranlarning egalari bozorning qancha qismi kimga qarashli ekanligini chamalab aniqlaydilar. Tarmoq matbuotini sinchiklab o‘rganish bu raqamlarni voqelikka

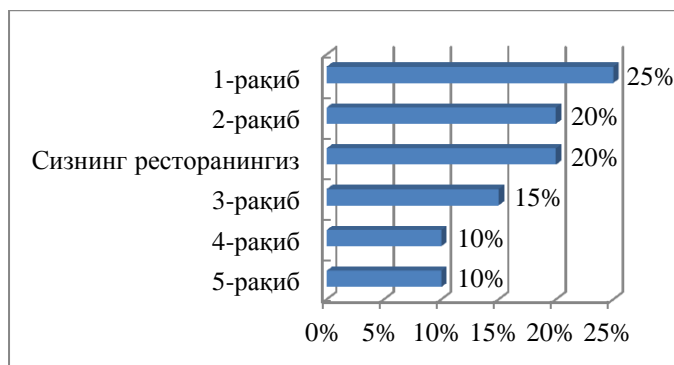


yaqinlashtirishga yordam berishi mumkin. Internetdagi maxsus manbalarni o'rganish ham zarar qilmaydi.

Bozor ulushini aniqlash usuli sifatida *iste'molchilar o'rtasida so'rov o'tkazishdan* foydalanish mumkin. Bu eng maqbul yo'l emas, lekin restoranlar bozori uchun bundan obyektivroq usulni topish qiyin. Bunda tadqiqot obyektlari sifatida restoranlar bozorini tahlil qilish lozim bo'lgan shahar yoki mintaqaning barcha iste'molchilari amal qiladi. Bu har bir vakilini so'rov bilan qamrab olish uchun son jihatidan haddan tashqari katta bo'lgan bosh to'plam hisoblanadi. Shu bois ularning orasidan ayrim iste'molchilar tanlab olinadi va ularning xulq-atvorini o'rganish asosida butun bosh to'plam haqida tasavvur hosil qilinib, olingan natijalar asosida muayyan xulosalar chiqariladi. Tanlab olingan iste'molchilar to'plami va uni o'rganish mezonlari aniqlangach, iste'molchilar o'rtasida so'rov o'tkazishga kirishish mumkin. Bu so'rov mohiyati shu bilan belgilanadiki, so'rov ishtirokchilari muayyan davr mobaynida tashrif buyuruvchi umumiy ovqatlanish muassasalarini aniqlash talab etiladi. Tadqiqot natijalariga ishlov beriladi va restoran bozori ishtirokchilari ulushlarining foiz hisobida olingan nisbatlari ularning ulushlarini aks ettiradi.

Bu eng mukammal metod emas, shu bois bu yerda bir nechta xavf mavjud: 1) iste'molchilarning muhim guruhlari so'rov bilan qamrab olinmasligi xavfi; 2) iste'molchilar xotirasi so'rovning zarur vaqtida aniq manzarani gavdalantirishga doim ham qodir emas. Natijada iste'molchi o'zi tashrif buyurgan restoranlarni yoki ularning hammasini aytmaydi, so'rovdan keyin esa boshqa variantlarni ham eslay boshlaydi; 3) hatto zaruriy ma'lumotlarni olishga erishilgan bo'lsa ham, ularning foiz hisobida taqsimlanishi baribir to'liq bo'lmaydi. Bunday tadqiqotlarni ixtisoslashgan tadqiqot firmalari o'tkazadi. Ammo sizda xohish va mablag' bilan quvvatlangan mehnat resurslari mavjud bo'lsa, bunday ommaviy so'rovni siz mustaqil o'tkazishga harakat qilib ko'rishingiz mumkin.

Restoran bozorining siz ishlaydigan qismini atroflicha o'rganish natijalari 4.1-rasmdagiga o'xshash diagramma ko'rinishida ifodalanishi mumkin.



#### 4.1-rasm. Bozor ulushlarining taqsimlanishiga misol

Bunday diagrammani Microsoft Excel ilovasi yordamida tuzish mumkin. Buning uchun boshlang'ich ma'lumotlarni kiritish, ularni kerakli tartibda (3.2-rasmdagi kabi, o'sib yoki kamayib borishiga qarab) saralash talab etiladi. Shundan so'ng "Diagrammalar ustasi" ("Master diagramm") dan chiziqli diagrammani tanlash zarur.

	A	B	C
1	<b>Bozor qatnashчилари</b>	<b>Bozordagi ulushi</b>	
2	1-raqib	25%	
3	2-raqib	20%	
4	<b>Sizing restoraningiz:</b>	20%	
5	3-raqib	15%	
6	4-raqib	10%	
7	5-raqib	10%	
8			

#### 4.2-rasm. Microsoft Excel ilovasida grafik tuzish uchun boshlang'ich ma'lumotlar

Shundan so'ng yo'l-yo'riqlarni bajarib, diagrammaning 3.1-rasmda ko'rsatilganga o'xshash uzil-kesil variantini olamiz. Rang yordamida o'z restoraningizni ajratib ko'rsatish, zarur holda mavqelarning taqsimlanishini ham ajrating. 3-ilovada bozor ulushlarining taqsimlanish grafigini tuzish uchun blanka keltirilgan. U 4.1-rasmdagi tasvirdan biroz farq qiladi, lekin grafikni qo'lda tuzish uchun qulayroq. Siz faqat restoranlar bozori zarur o'yinchilarining nomlarini yozib qo'yishingiz va ularning ulushlarini rangli marker bilan ajratishingiz talab etiladi.

### **4.3. Restoran bozoridagi raqiblarni o'rganish va tahlil qilish maqsadida raqobat ko'pburchagini tuzish usuli.**

Bozorda o'z mavqeiga baho berishga ko'maklashadigan navbatdagi usul *raqobat ko'pburchagini* tuzish va olingan shakllarni tahlil qilishdan iborat. Bu usul bozordagi vaziyat haqida yanada aniqroq tasavvur hosil qilish imkoniyatini beradi va uning kelgusi rivojlanish jarayonini kuzatish uchun imkoniyat yaratadi. Bu sizning (oldingi, hozirgi va bo'lg'usi) mavqeingizni va yaqin raqiblaringiz mavqeini aks ettiruvchi o'ziga xos sxemadir. Xo'sh, nima uchun aynan yaqin raqiblar mavqeini o'rganish kerak?

Gap shundaki, restoranlar bozorida ko'p sonli ishtirokchilar mavjud bo'lib, ularning soni tinimsiz ko'payib bormoqda. Mintaqaviy bozorlar bir-biridan orqada qolmaslikka harakat qilmoqdalar, yangi konsepsiyalarni sinab ko'rmoqdalar, o'z tarmoqlarini yaratmoqdalar va o'z ishiga yangi texnologiyalarni joriy etishga harakat qilmoqdalar. Tahlilda barcha raqiblarni qamrab olishga intilish, hech shubhasiz, hurmatga loyiq. Ammo bunday keng qamrovli yondashuv bilan raqobat ko'pburchagini tuzish juda mushkul ish. Bunday ko'pburchakni tuzishga muvaffaq bo'lsangiz ham uning natijalari amalda foydalanish uchun butunlay befoyda bo'ladi, Chunki aniq sxema o'rniga uzluksiz chiziqlarnigina ko'rasiz.

Shu sababli avval o'zingizning bevosita raqiblaringizni aniqlang. Ularning soni qancha bo'lishi mumkinligi haqida siz quyida "LazzaT" kafesi va uning uch raqibi uchun tuzilgan raqobat ko'pburchagiga qarab tasavvur hosil qilishingiz mumkin. Olingan sxema sizni qanoatlantirsa, agar u sizga aniq va tushunarli bo'lsa, tahlil qilinayotgan raqiblar sonini ko'paytirishingiz mumkin. Shuningdek bu sxema vaqtda o'zgarishini va har bir restoran uchun yangi shakllar, lekin boshqa rangda tuzilishini ham hisobga oling.

Ko'pburchakni tuzish uchun maxsus tanlangan ko'rsatkichlarni to'qqiz balli shkalada baholash lozim. Murakkab shkalalar uncha qulay emas va ulardan faqat favqulodda hollarda, baholarni mufassal ajratish prinsipial ahamiyatga ega bo'lganida foydalanish zarur. Baholashning to'qqiz balli shkalasi sizning mavqeingizga va

raqiblaringiz mavqeiga shkala ifodalariga muvofiq keluvchi kuchsiz, o‘rtacha va kuchli mavqelar mezonlariga muvofiq baho berish uchun zarur.

Baholash uchun ko‘rsatkichlar sifatida faoliyatingiz uchun alohida muhim jihatlarni olishingiz mumkin. Masalan, *marketing majmui (marketing-miks)* elementlari: restoran joylashgan er, taomnoma, narxlar, servis, xodimlar, muhit va ilgari surish (reklama faoliyati) bo‘yicha baholash mumkin. Bu etti ko‘rsatkich grafikda ettita o‘qqa muvofiq keladi va ularda siz bu elementlarning har biri bo‘yicha tahlil qilinayotgan restoranlarning har biri uchun o‘z baholaringizni qayd etasiz.

Bunday tadqiqotni mustaqil yoki zaruriy bilimlarga va restoran faoliyatini yuritish tajribasiga ega bo‘lgan mutaxassislar yordamida o‘tkazish mumkin. Ular restoran ishi bo‘yicha o‘rganilayotgan restoranlarning barchasidagi ishlarning holati bilan tanish ekspertlar bo‘lsa, ayni muddao bo‘ladi. Bu holda baholar o‘rtacha holatga keltiriladi va bozorda mavjud vaziyat manzarasini yanada aniqroq aks ettiradi.

Har bir o‘q ifodalarning uch diapazoniga ega. [0...3] diapazonidagi baho elementning bo‘shligidan dalolat beradi, [6...9] diapazonidagi baho esa uning kuchini aks ettiradi. Qolgan ballar o‘rtacha bahodan dalolat beradi.

Endi raqobat ko‘pburchagini tuzish jarayonini “LazzaT” kafesi misolida ko‘rib chiqamiz.

Buning uchun avval eng xavfsiz va yaqin raqiblarni tanlaymiz. Bizning holda bu “LazzaT” kafesi restoranlar bozorining qaysi segmentida bo‘lsa, shu segmentda ishlovchi ikki muassasa bo‘ladi. Shundan so‘ng har bir ko‘rsatkichga baho beramiz va natijalarni jadvalga kiritamiz (3.1-jadval). Baholash uchun tayyor blanka namunasi 4-ilovada keltirilgan. Unda olti muassasa uchun maydonlar nazarda tutilgan, lekin o‘z mavqeini raqiblarining mavqei bilan sifatliroq solishtirish imkoniyatiga ega bo‘lish uchun oz sonli raqiblarga alohida ko‘pburchaklarni tuzgan ma’qulroq.

### 3.1-jadval

#### Baholangan ko‘rsatkichlar natijalarining jadvali

<i>Marketing majmui elementlari</i>	<i>“LazzaT”</i>	<i>1-raqib</i>	<i>2-raqib</i>
Joylashgan er	7	5	6

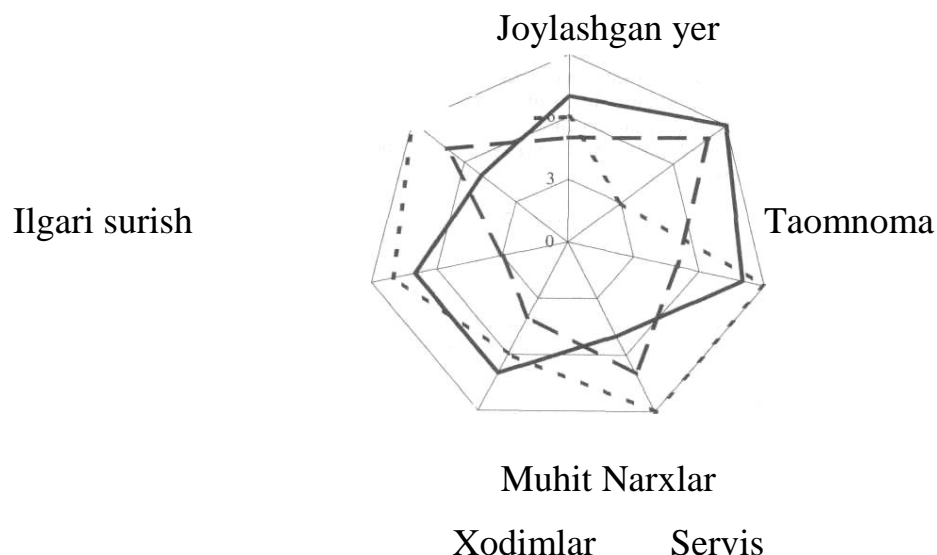
Taomnoma	9	8	3
Narxlar	8	5	9
Servis	5	7	9
Xodimlar	7	4	6
Muhit	7	3	8
Ilgari surish	5	7	9
<b>Jami</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>50</b>

Ballarning umumiy miqdoriga ko‘ra o‘rganilayotgan muassasalar quyidagicha taqsimlanadi:

- 1) 2-raqib;
- 2) “LazzaT” kafesi;
- 3) 1-raqib.

Natijada o‘ziga xos reyting hosil bo‘ladi va unda “LazzaT” kafesi o‘z raqiblarining biridan keyin ikkinchi o‘rinni egallaydi. Shundan so‘ng olingan raqamlarni marketing majmui elementlarining o‘qlari bo‘ylab joylashtirib raqobat ko‘pburchagini olamiz (3.3-rasm). Bunday diagrammani Microsoft Excel ilovasida “Diagrammalar ustasi” (“Master diagramm”) uskunasi yordamida tuzish mumkin. Bunda ushbu uskunada yaproqsimon diagrammani tanlash talab etiladi. Boshlang‘ich ma’lumotlar sifatida esa baholar jadvalini “Jami” satrisiz kiriting. Har bir shaklni o‘z chizig‘i yoki o‘z rangi bilan bezang (bu ko‘proq qulaylik yaratadi).

Kelgusi safar, baholarga o‘zgartirish kiritayotganda, boshlang‘ich diagrammani olib tashlamang, balki ayni shu chiziqlardan iborat bo‘lgan, lekin boshqacha rangdagi shakllarni kiriting. Agar siz avvalboshdan har bir muassasa uchun har xil ranglarni tanlagan bo‘lsangiz, keyinchalik boshlang‘ich diagrammaga ayni shu rangdagi o‘zgargan shakllarni, faqat boshqacha shakldagi chiziqlar (punktir, nuqta-tire va sh.k.) bilan kiriting.



**“LazzaT” — — 1-raqib — — 2-raqib**

### **3.3-rasm. “LazzaT” kafesi uchun raqobat ko‘pburchagi**

Rasmdan ko‘rinib turganidek, “LazzaT” kafesi barqaror mavqega ega va o‘rganilayotgan elementlarning birortasi ham bo‘sh ko‘rsatkichlar zonasida emas. Ilgari surish va servis kabi elementlar risk sohasida (o‘rtacha baholar zonasida). Shu sababli ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilashga e‘tiborni qaratish va kafeni uning maqsadli iste‘molchilari orasida ilgari surish talab etiladi.

1-raqib narxlar mezoniga ko‘ra hammadan past mavqega ega. Bu nimani anglatadi? Gap shundaki, narxlar marketing majmui elementi sifatida iste‘molchilar bilan mustahkam o‘zaro munosabatlar va ishonchli aloqalar o‘rnatishga o‘z hissasini qo‘shadi. Narxlar marketing manbai hisoblanadi, ular muassasaning saviyasini aks ettiradi va iste‘molchilarning muayyan guruhiga nisbatan afzalroqligini ifodalaydi. Agar bu ko‘rsatkich bo‘yicha biron-bir muassasa past baho olgan bo‘lsa, bu narxlar o‘z vazifasini lozim darajada bajarmayotganini, ular muassasa foydasiga ishlamayotganini anglatadi. Ushbu ko‘rsatkich bo‘yicha eng yuqori baholarni olgan restoranlar to‘g‘ri baholarni tanlaganlar. Bu narxlar ularga iste‘molchilar e‘tiborini qozonishda yordam beradi, ularning maqomiga va ularning mehmonlari maqomiga muvofiq keladi. Ayni shu gapni o‘rganilayotgan ko‘rsatkichlarning barchasi haqida aytish mumkin. Taomnoma, servis, ilgari surish – barchasi muassasa foydasiga ishlashi lozim. Marketing majmuining har bir elementi bo‘yicha kuchli mavqega egalik restoranning raqobatbardoshligi haqida so‘z yuritish imkoniyatini beradi.

Sizning mavqeingiz va raqiblaringiz mavqeini baholashga kelsak, marketing majmui elementlarini raqobat ko'pburchagini tuzish yo'li bilan tahlil qilish – eng sodda va ishonchli usullardan biri. 5-ilovada tayyor blanka keltirilgan bo'lib, unda siz rangli markerlar va chizg'ich yordamida o'z raqobat ko'pburchagingizni qo'lda tuzishingiz mumkin.

#### **4.4. Restoran biznesida SWOT-tahlili va uni yaratib beradigan imkoniyatlari.**

*SWOT-tahlil* (ingl. Strengths – kuchli tomonlar, Weaknesses – kuchsiz tomonlar, Opportunities – imkoniyatlar, Threats – tahdidlar) marketologlarning alohida e'tiborini qozongan, Chunki tashqi muhit ta'sirini hisobga olib restoranning ichki holati diagnostikani o'tkazish imkoniyatini beradi. Boz ustiga bu tahlil sodda va foydalanishda qulay bo'lib, restoranda yuzaga kelgan joriy vaziyat haqida aniq tasavvur hosil qilish va uning rivojlanish imkoniyatlarini e'tiborga olish uchun imkoniyat yaratadi.

SWOT-tahlil matritsasining tayyor blankasi 6-ilovada keltirilgan. Undan nusxa ko'chirib olish va SWOT-tahlilni o'tkazish taomilini o'rganish jarayonida o'z ma'lumotlaringiz bilan to'ldirib borishni maslahat beramiz. Bir necha sahifadan so'ng siz tayyor SWOT-tahlilni qo'lga kiritasiz va uni maxsus papkaga tikib qo'yib, ishda undan muntazam ravishda foydalanishingiz mumkin.

*SWOT-tahlilni o'tkazish taomili.* Avval tashqi va ichki muhitning muassasangiz faoliyatiga bevosita ta'sir ko'rsatuvchi asosiy omillarini alohida-alohida tahlil qilamiz (tegishli blanka 7-ilovada keltirilgan).

*Tashqi omillar* – bu sizning faoliyatingizga bevosita ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan omillardir. Ijobiy tashqi omillarni siz o'z faoliyatingizda amalda foydalanishingiz mumkin bo'lgan *imkoniyatlar* deb nomlaymiz. Tashqi muhitning salbiy ta'sir ko'rsatuvchi omillari – *tahdidlar* ularning paydo bo'lishini mumkin qadar barvaqtroq aniqlash va restoraningiz faoliyatiga ularning salbiy ta'sirining oldini olishni nazarda tutish imkoniyatiga ega bo'lish uchun mumkin qadar aniq belgilanadi.

*Ichki omillar* – bu restoraningizning afzalliklari va kamchiliklari. O'zingizning kuchli va kuchsiz tomonlaringizni mutlaqo aniq bilgan holdagina siz tashqi

tahdidlarning oldini olish yo‘llarini va paydo bo‘lgan imkoniyatlardan foydalanish usullarini topishingiz mumkin.

3.2-jadvalda “LazzaT” kafesi uchun boshlang‘ich ma’lumotlar misol tariqasida keltirilgan.

#### 4.2-jadval

### SWOT-matritsa tuzish uchun boshlang‘ich ma’lumotlar

<i>Tashqi omillar</i>	<i>Ichki omillar</i>
<p><b>Imkoniyatlar</b></p> <p>1) Xizmatlarga boy bo‘lmagan bozor</p> <p>2) Tarmoqqa kirish yo‘lida katta to‘siqlar</p> <p><b>Tahdidlar</b></p> <p>1) Raqobatning kuchayishi</p> <p>2) Doimiy tekshirishlar</p> <p>3) Aholining sog‘lom turmush kechirishga intilishining kuchayishi</p>	<p><b>Kuchli tomonlar</b></p> <p>1) Yuqori malakali xodimlar</p> <p>2) Qiziqarli konsepsiya</p> <p>3) Mazali taomlar (oliy navli va sifatli mahsulot)</p> <p>4) Ko‘p sonli doimiy mijozlar mavjudligi</p> <p><b>Kuchsiz tomonlar</b></p> <p>1) Eskirgan uskunalar</p> <p>2) Modadan qolgan interer</p> <p>3) Mijozlar bilan aloqalar darajasining pastligi</p> <p>4) Taomnoma vaqti-vaqti bilan yangilab turilmasligi</p>

4.2-jadvaldan ko‘rinib turganidek, “LazzaT” kafesi yanada samaraliroq faoliyat ko‘rsatishiga standart taomnoma, mijozlar bilan aloqalar darajasining pastligi, eskirgan uskunalar va eski interer xalaqit berishi mumkin. Ularning ta’sirini kuchli tomonlar pasaytiradi, masalan, ko‘p sonli doimiy mijozlar mavjudligi ular bilan yaxshi aloqalar o‘rnatishni ancha engillashtiradi, mavjud a’lo darajadagi taomnoma esa yuqori malakali xodimlar bilan uyg‘unlikda taomnomani yangilash jarayoniga doimiy tus berishga ko‘maklashadi.

*Kuchli va kuchsiz tomonlar ro‘yxati* umumiy ovqatlanish muassasasi faoliyatini tashkil etishning barcha sohalarini sinchiklab o‘rganish asosida tuziladi. Bular quyidagilar bo‘lishi mumkin:

- *ishlab chiqarish* – asbob-uskunalar, ishlab chiqarishni tashkil etish, taomlar sifati, zaruriy litsenziyalar mavjudligi, oziq-ovqat mahsulotlarini Yetkazib berish



yo'llari, mahsulot tannarxi, oshxona va uning xodimlarini qo'shimcha yuklash imkoniyatlari va sh.k.;

- *xodimlar* – xodimlarning malaka darajasi, ularning restoranni rivojlantirishdan manfaatdorligi, xodimlar o'rtasidagi o'zaro aloqalar darajasi, nostandant vaziyatlarga tez moslashish qobiliyati;

- *bozor ko'rsatkichlari* – bozordagi ulush, uning dinamikasi, bozor ulushining rahbariyat mo'ljallariga muvofiqligi, bozorda restoran mavqeining mustahkamligi;

- *moliya* – ishlab chiqarish xarajatlari, daromaddorlik, moliyaviy barqarorlik, moliyaviy resurslar, kapitalni ishga solish imkoniyati, kapitalning aylanish tezligi va h.k.;

- *innovatsiyalar* – yangi mahsulot va xizmatlarni ishga tushirish tezligi, ularga xarajatlar, iste'molchilarning yangi mahsulot va xizmatlarni qabul qilishga tayyorligi, ularning iste'molchilar uchun ahamiyati;

- *marketing* – tovarga oid siyosat (taomlar assortimenti, iste'molchilarning mayllari, taomlar sifatiga munosabat), narx-navo siyosati, ilgari surish sohasidagi siyosat (reklamaning va sotuvlarni rag'batlantirishning samaradorligi, reklama murojaatlarining takroriyliigi, reklamani bajarish sifati), servisga oid siyosat, restoran imiji va h.k.

Bunday ro'yxatni tuzishda kuchsiz tomonlar kuchli tomonlardan ancha ko'p bo'lib chiqishi mumkinligidan qo'rqmaslik kerak. Aksariyat hollarda kuchli tomonlar kuchsiz tomonlarning restoran faoliyatiga ta'sirini ma'lum darajada susaytirishi mumkin. Eng muhimi – bu ishga mumkin qadar tanqidiy va o'ta mas'uliyat bilan yondashish. Agar ish yurishmasa, chetdan marketing bo'yicha mutaxassisni jalb qilgan ma'qul. U muassasangizdagi vaziyatga xolisona baho berishi mumkin. Siz esa restoran ishi bo'yicha mutaxassis sifatida “Tashqi omillar” ustunini to'ldiring. Bunday hamkorlik foydali va natijalari ham ishonchliroq bo'ladi. Xodimlar o'zlari ishlaydigan muassasa ishini bo'rttiribroq ko'rsatishga moyil bo'ladilar, natijada tahlil o'zining obyektivligini sezilarli darajada yo'qotadi.

“Tashqi omillar” ustunini to'ldirishda quyidagi ko'rsatkichlar asos sifatida olinishi mumkin:

- *talab* – restoran bozorining hajmi va o‘shish sur‘atlari, umumiy ovqatlanish muassasalariga bo‘lgan talabning tarkibiy tuzilishi va sh.k.;
- *raqobat* – raqiblar soni, ularning ulushlari, bozorga chiqish yo‘lidagi to‘siqlar, raqiblarning muassasalarida ishlarni tashkil etish prinsiplari, raqib muassasalarning afzalliklari va kamchiliklari;
- *iqtisodiy omillar* – inflyatsiya darajasi, soliq stavkalari, aholining turmush darajasi, mehnat unumdorligi, infratuzilmaning rivojlanish darajasi va sh.k.;
- *davlat tomonidan tartibga solish* – davlat organlarining restoran tarmog‘iga e‘tibori, restoranning davlat tuzilmalari bilan o‘zaro munosabatlari xususiyati;
- *siyosiy va huquqiy omillar* – mamlakatdagi siyosiy barqarorlik va korrupsiya darajasi, aholining huquqiy savodxonlik darajasi va sh.k.;
- *ilmiy-texnikaviy omillar* – yangi texnologiyalarni ishlab chiqarishga joriy etish imkoniyatlari;
- *ijtimoiy-demografik omillar* – aholining tarkibiy tuzilishi, uning an‘analari, iste‘mol madaniyati, mavjud moda, xulq-atvor andozalari;
- *tabiiy va ekologik omillar* – atrof muhitning holatiga tashkilotlarning e‘tibori, atrof muhitni muhofaza qilish masalalariga jamiyatning munosabati;
- tashqi muhitning boshqa omillari.<sup>3</sup>

Barcha omillar belgilanganidan so‘ng ularga baho berishga o‘tamiz, Chunki barcha imkoniyatlar va tahdidlar ham birinchi darajali ahamiyat kasb etavermaydi va yuzaga kelish ehtimoli bir xil emas (4.3-jadval).

#### 4.3-jadval

##### “LazzaT” kafesi misolida bozordagi imkoniyatlar va tahdidlar tahlili

<i>Imkoniyatlar va tahdidlar</i>	<i>Vaziyatning yuzaga kelish ehtimolini baholash</i>		
	<i>Ehtimoli kam</i>	<i>Ehtimoli bor</i>	<i>Ehtimoli ko‘proq</i>
1. Xizmatlarga boy bo‘lmagan		+	

<sup>3</sup> Ресторанингиз фаолиятига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган ташқи омиллар таъсирини тармоқ оммавий ахборот воситалари ва махсус тадқиқотлар ҳақидаги ҳисоботлардан олинган маълумотлар асосида тузишингиз мумкин.

bozor			
2. Tarmoqqa kirish yoʻlida katta toʻsiqlar			+
3. Raqobatning kuchayishi		+	
4. Doimiy tekshirishlar			+
5. Aholining sogʻlom turmush kechirishga intilishining kuchayishi	+		

Endi imkoniyatlar/tahdidlarni tanlashni faqat foydalanish/yuzaga kelish ehtimoli bor va koʻproq boʻlgan pozitsiyalardan amalga oshiramiz – bular biz belgilagan imkoniyatlar/tahdidlarning barchasi, oxirgi tahdid bundan mustasno (u “ehtimoli kam” deb baholandi, Chunki mazkur tendensiyani kuchaytirish uchun ancha koʻp vaqt talab etiladi).

Shundan soʻng biz restoranning kuchli va kuchsiz tomonlarini bozor imkoniyatlari va tahdidlari bilan solishtirishimiz va SWOT-tahlil matritsasini 4.5-jadvaldagi kabi tuzishimiz mumkin.

#### 4.4-jadval

##### “LazzaT” kafesi uchun SWOT-tahlil

	<b>Imkoniyatlar</b>	<b>Tahdidlar</b>
	1) Xizmatlarga boy boʻlmagan bozor 2) Tarmoqqa kirish yoʻlida katta toʻsiqlar	1) Raqobatning kuchayishi 2) Doimiy tekshirishlar 3) Aholining sogʻlom turmush kechirishga intilishining kuchayishi
<b>Kuchli tomonlar</b> 1) Yuqori malakali xodimlar 2) Qiziqarli konsepsiya 3) Mazali taomlar (oliy navli va sifatli mahsulot) 4) Koʻp sonli doimiy mijozlar mavjudligi	<i>1. Mavjud imkoniyatlardan foydalanish uchun nima qilish kerak?</i> Kafening belgilangan kuchli tomonlari uning mahalliy bozordagi mavqeini mustahkamlash va kelajakda filiallar tarmogʻini ochish imkoniyatini beradi. Doimiy mijozlar sonining koʻpligi esa yangi ishtirokchilar bozorga chiqishini yanada ogʻirlashtiradi	<i>2. Mavjud tahdidlarni pasaytirish uchun nima qilish kerak?</i> Doimiy mijozlarning koʻpligi, mazali taomlar va yuqori malakali xodimlar kuchayib borayotgan raqobatga dosh berishga koʻmaklashadi. Maʼmuriy lavozimlardagi yuqori malakali xodimlar barcha (umumiy ovqatlanish korxonalarida vaqti-vaqti bilan oʻtkaziladigan) tekshiruvlardan oʻtishga qodirlar
<b>Kuchsiz tomonlar</b> 1) Eskirgan uskunalalar	<i>3. Mavjud imkoniyatlardan foydalanishga nima monelik</i>	<i>4. Ishda nima koʻproq xavf tugʻdiradi?</i>

2) Modadan qolgan interer 3) Mijozlar bilan aloqalar darajasining pastligi 4) Taomnoma vaqti-vaqti bilan yangilab turilmasligi	<i>qiladi?</i> Interyerdagi, uskunaldagi va mijozlar bilan munosabatlardagi kamchiliklar, Shuningdek taomnomada yangi taomlar yo'qligi kafega mahalliy bozorning hozirgi holatidan mumkin qadar ko'proq daromad olishga xalaqit beradi	Qayd etilgan kuchsiz tomonlar kafe faoliyatiga salbiy ta'sir ko'rsatadi va bozorning kuchliroq ishtirokchilari tomonidan raqobatni yanada kuchaytiradi
--	---	--

Natijada biz restoranning bozordagi mavqeini mustahkamlash borasidagi kelgusi harakatlarning muayyan yo'nalishlarini olamiz. Lo'nda qilib aytganda, SWOT-tahlil mavjud imkoniyatlardan oqilona foydalanish uchun nima qilish kerakligi, bunda nima xalaqit berishi mumkinligi va birinchi navbatda nimaga e'tibor berish lozimligini aniqlash imkoniyatini beradi.

SWOT-tahlil – har qanday marketing rejasining muqarrar elementi, shu bois, ayni shu reja kabi, u vaqt o'tishi bilan o'zgaradi. Bozordagi vaziyat o'zgarishi barobarida SWOT-tahlil uchun ma'lumotlarni yangilash talab etiladi. Nisbatan sodda va alohida bilimlarni talab qilmaydigan tahlil sizga bozordan orqada qolmaslik imkoniyatini beradi. Agar bunday tahlilni siz yaqin raqiblaringizga nisbatan ham o'tkazsangiz, ayni muddao bo'ladi. Shu tariqa siz restoranlar bozorining o'zingiz faoliyat ko'rsatayotgan segmentidagi vaziyat haqida aniq tasavvurga ega bo'lishingiz mumkin.

#### **4.5. Restoranda xizmat ko'rsatish monitoringi sifatida va raqiblar ishini tahlil qilishda “Mystery Guest” metodini qo'llash.**

Bu metod o'z restoranida xizmat ko'rsatish monitoringi sifatida va raqiblar ishini tahlil qilishda qo'llaniladi, servisdagi kamchiliklarni va xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning bilimlaridagi nuqsonlarni aniqlashga yordam beradi. Restoran biznesi uchun juda samarali bo'lgan bu metod ofitsiantlar, ma'murlar va barmenlarning treninglarida javob berish talab etiladigan savollarga oydinlik kiritishga ko'maklashadi.

Xushmuomala xodimlar – restoran marketingi majmuining tarkibiy elementlaridan biri va marketingga qarab mo'ljal oluvchi menejmentni shakllantirishning muhim omillaridan biri. Tadqiqotlar xodimlar bilan muloqot

qoldiradigan taassurot iste'molchilarga ayniqsa kuchli ta'sir ko'rsatishidan dalolat beradi.

**“Mystery Guest” (“Sirli mehmon”) metodi** xodimlaringiz (yoki raqib-muassasalarning xodimlari) tashrif buyuruvchilarga amalda qanday xizmat ko'rsatayotgani haqida aniq tasavvur hosil qilish imkoniyatini beradi. Har qanday tadqiqot kabi, “Mystery Guest” ham maqsadlarni shakllantirish va hal qilinishi lozim bo'lgan vazifalarni belgilashdan boshlanadi (3.4-rasm). Shundan so'ng afsona – Sirli mehmon qo'yilgan maqsad va vazifalarni hal qilish uchun qanday harakat qilishining senariysi yaratiladi. Senariyda restoranga hamma qatori tashrif buyurish, taom buyurtma qilish uchun tashrif buyurish, konfliktli vaziyatlardan iborat tashrif buyurish va hokazolar nazarda tutilishi mumkin. Shu bilan bir vaqtda ma'lumotlari xizmatlar ko'rsatish darajasining tahlilida bevosita ishtirok etadigan so'rovnoma ishlab chiqiladi. Odatda so'rovnoma tashrif buyuruvchilarni qarshi olishga, mijozga xizmatlar ko'rsatish sifatiga, binodagi tartib va tozalikka, xizmatlar ko'rsatishning tezligiga, taomlar sifatiga, xodimlarning bilim va ko'nikmalariga baho berishni qamrab oladi. So'rovnoma sodda va to'ldirish uchun qulay bo'lishi, baholash tartibini tushuntirishi lozim.

**1. Mazkur tadqiqot jarayonida hal qilinadigan maqsad va vazifalarni belgilash**



**2. Tadqiqotchining xulq-atvorini belgilovchi va tadqiqot vazifalariga muvofiq keluvchi afsonani yaratish**



**3. So'rovnoma tuzish (baholash ko'rsatkichlari va mezonlarini belgilash)**



**4. Sirli mehmon roliga nomzodlarni tanlash, ularga yo'l-yo'riq ko'rsatish**



**5. Tadqiqotni o'tkazish**



**6. Olingan natijalarni tahlil qilish**



**7. Mavjud motivatsiya dasturlariga tuzatishlar kiritish yoki bunday dasturlarni**

#### 4.4-rasm. "Mystery Guest" tadqiqotini o'tkazish sxemasi

So'rovnoma tadqiqotni o'tkazishga taxtlangach, Sirli mehmon rolini o'ynashga talabgorlarni tanlash va ularga yo'l-yo'riqlar ko'rsatish amalga oshiriladi. Shundan so'ng axborot yig'ishga kirishiladi. Muhimi shundaki, Sirli mehmon rolini o'ynayotgan odam odatdagi tashrif buyuruvchilar kabi o'zini erkin va tabiiy tutishi, restoran xodimlari bilan tanish bo'lmasligi kerak. Keyingi bosqichda olingan axborot tahlil qilinadi va uning natijalariga muvofiq rahbariyat muayyan xulosalar chiqaradi, xodimlarni o'qitib-o'rgatish va motivatsiya dasturlarini o'zgartirish xususida qarorlar qabul qiladi. So'nggi zikr etilgan omil juda muhim – o'tkazilgan tadqiqot natijalarini papkalarga yashirmang, ulardan o'z biznesingizni rivojlantirish yo'lida foydalaning.

Endi restoran sohasiga xos bo'lgan muammolarni aniqlash uchun "Mystery Guest" metodi bilan tadqiqotni amalda o'tkazish taomilini ko'rib chiqamiz.

"LazzaT" kafesining egasiga uning tanishlari xizmatlar ko'rsatish saviyasining pasayganidan shikoyat qila boshladilar. Xususan, ofitsiantlar uzoq kutishga to'g'ri kelayotgani, ularning tashrif buyuruvchilarga befarqligi aytili.

Shunday qilib, "Mystery Guest" metodi bilan o'tkaziladigan tadqiqotning *maqsadi* – "LazzaT" kafesi mijozlarining mavjud servisdan ko'ngli to'lmayotgani sabablarini aniqlash. Tadqiqot jarayonida hal qilish talab etiladigan *vazifalar*: ofitsiantni kutish vaqtini aniqlash va kafega tashrif buyuruvchilarga xodimlarning munosabati haqida tasavvur hosil qilish.

Ikkinchi bosqichda Sirli mehmon tadqiqotni o'tkazishda foydalanadigan *afsonani* yaratamiz (ishtirokchilar soni maqsad va vazifalarga qarab belgilanadi).

##### *Ishirokchi uchun afsona*

Yosh ayol kechqurun ishdan keyin "LazzaT" kafesiga tashrif buyuradi. Uning maqsadi – dugonasi bilan (u biroz kechikyapti) dasturxon atrofida gurunglashib dam olish. Ayolning tashqi ko'rinishi va kayfiyatidan u ko'p pul sarflash niyatida emasligi va choychaqa ham katta bo'lmasligini tushunish mumkin. Ayni vaqtda u o'ziga alohida e'tibor ko'rsatishni talab qiladi. Uning o'zini tutish senariysi:

- taomnomani o‘rganish, taomlar tarkibi xususida bir nechta savol berish;
- choy va desert buyurtma qilish;
- qo‘shimcha yana biror narsa (salfetka, qoshiqni almashtirish yoki shakar keltirish)ni so‘rash;

- taomnomani yana bir marta so‘rash;
- hisob-kitob qilishni so‘rash;
- hisob-kitob qilish.

Senariy odatdagi tashrif buyuruvchilar harakatlarining turli xil variantlarini o‘zida ifodalashi mumkin. Hammasi sizga qaysi turdagi axborot kerakligiga bog‘liq. Xizmatlar ko‘rsatish borasida qandaydir kamchiliklar borligiga shubha qilayotgan bo‘lsangiz, ularni tadqiqotda rivojlantirishingiz, u yoki bu holda xodimlar o‘zini qanday tutishini tekshirishingiz mumkin.

*So‘rovnoma* tuzish uchun tadqiqot ishtirokchisi nimani va qanday baholashi lozimligini aniqlash talab etiladi. Buning uchun berilgan maqsad va vazifalarga muvofiq baholash talab qilinadigan ko‘rsatkichlarni sanab o‘tamiz. “LazzaT” kafesi bilan bog‘liq misolda bu:

1) ofitsiantni kutish vaqti;

2) xodimlarning tashrif buyuruvchilarga munosabati: u qarshi olishdan boshlanadi, tadqiqot ishtirokchisi kafeda bo‘luvchi vaqt mobaynida u bilan muloqot qilishni o‘z ichiga oladi va mehmonning muassasani tark etishiga xodimlarning munosabati bilan tugaydi.

Ko‘rsatkichlar turli shkalalar bo‘yicha baholanishi mumkin. Bunda shuni e‘tiborga olish lozimki, shkala qancha uzun va chigal bo‘lsa, baholarning xolislik darajasi shuncha past bo‘ladi, Chunki psixologik omillar ta‘sirida bitta konkret bahoni tanlash bunday tanlash imkoniyati ko‘payishi bilan og‘irlashib boradi (masalan, o‘n balli shkala bo‘yicha baho qo‘yish besh balli shkala bo‘yicha baho qo‘yishdan og‘irroq). Shu sababli “LazzaT” kafesi bilan bog‘liq misolda biz besh balli shkalani tanlaymiz, bu yerda “1” – eng past baho, “5” – eng yuqori baho. “Mystery Guest” metodi bilan tadqiqot o‘tkazish uchun namunaviy blanka (so‘rovnoma) 8-ilovada keltirilgan.

**Sirli mehmon tomonidan so‘rovnomaning to‘ldirilishiga misol:**

<b>Taomnomani berish:</b> • ofitsiant qaysi so‘zlar bilan taomnomani beradi va sh.k.	<i>Qarshi olish bilan bir vaqtda darhol taomnomani berdilar</i> <i>Boshqa hech narsa aytilgani yo‘q</i>
Taomnomani kutish vaqtini baholash	1 2 3 4 5 Sekin ----- Tez
<b>Buyurtmani qabul qilish vaqtida ofitsiantning o‘zini tutishi:</b> • e’tibor ko‘rsatish va xizmatga tayyorlikni namoyish etish, • biror narsani maslahat berishi yoki maslahat bermasligi va sh.k.	<i>Desertlar haqida bir nechta savol berdim.</i> <i>Ofitsiantning javoblari menga desertni tanlashda yordam bergani yo‘q. U o‘zini xuddi maslahat beraverib charchagandek va men bilan gaplashishga holi qolmagandek tutdi</i>
Xulq-atvorga baho berish	1 2 3 4 5 Sekin ----- Tez

**Izoh:** to‘liq so‘rovnomo 8 ilovada keltirilgan.

Sirli mehmon topshiriqni olgach, restoranga tashrif buyuradi va o‘zini otatdagi xo‘randalar kabi tutadi. Farq faqat shundaki, u o‘zini *qanday* tutishni aniq biladi. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar bilan muloqot jarayonida tadqiqot ishtirokchisi keyinchalik rahbariyat tomonidan tahlil qilinadigan so‘rovnomani kishibilmas to‘ldirib boradi.

Bitta so‘rovnoma asosida xulosa chiqarishga shoshilish va tadqiqot natijalariga ko‘ra o‘zini yomon tomondan ko‘rsatgan xodimlarni ularning o‘zini tutishi sabablarini aniqlamasdan darhol ishdan bo‘shatish yaramaydi. Mazkur tadqiqotning maqsadi – ofitsiantlarning shusiz ham engil bo‘lmagan hayotini battar og‘irlashtirishdan emas, balki tashrif buyuruvchilarning xizmatlardan qoniqish darajasini oshirishdan iborat. Demak, xodimlarga bu ishda yordam berish kerak. Tadqiqot ayrim ko‘rsatkichlar bo‘yicha past baholar bersa yoki xodimlarning uquv va ko‘nikmalarida muammolarni aniqlasa, darhol ularni savalashga kirishish yaramaydi. Buning o‘rniga vaziyatni yaxshilash yo‘llarini izlagan ma’qulroq. Masalan, xodimlar uchun tegishli treninglar o‘tkazish mumkin.

“Mystery Guest” metodi undan muntazam ravishda foydalanilganida yaxshi samara beradi. Xodimlar xo‘randalarning istalgan biri Sirli mehmon bo‘lib chiqishi



mumkinligini bilsalar, bu xizmatlar ko'rsatish darajasini sezilarli darajada oshiradi, lekin shu bilan bir vaqtda xodimlar ishda o'zlarini emin-erkin his qilishlariga, ularning ruhiy holatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Biroq restoran biznesi mehmondo'stlik sohasiga mansub bo'lgani tufayli, bu yerda xatolar va kamchiliklarni kechirish va ularga yo'l qo'yib berish mumkin emas. Eng ma'qul yo'l – tadqiqotlar xodimlarning kamchiliklarini topish va ularni jazolash uchun emas, balki restoranning iste'molchilar ko'z o'ngidagi imijini oshirish uchun xodimlarning uquv va ko'nikmalarini yaxshilash maqsadida o'tkazilishini ularga tushuntirish.

#### **4.6. Restoran biznesi ehtiyojlarini xal qilishda tajriba (eksperiment)ning foydasi**

*Tajriba* rejalashtirilayotgan reklama kampaniyasi, ko'ngilochar tadbirlarning variantlari va hokazolarni sinovdan o'tkazish imkoniyatini beradi. Umumiy ovqatlanish korxonasi faoliyatini tashkil etishning barcha jihatlarini sinovdan o'tkazish mumkin, muhimi – natijalarni qayd eta olish.

Restoran biznesi ehtiyojlari uchun tajriba quyidagi sohalarda ayniqsa foydali.

***Taomnoma.*** Taomnomaga turli xil qo'shimchalar va yaxshilashlarni tekshirishda tajriba o'rnini hech narsa bosolmaydi. Ko'pchilik tadqiqotlarning mazkur usulidan o'zi sezmagan holda muntazam ravishda foydalanadi. Tajriba ayni holda taomnomaga yangi taomlarni qisqa muddatga kiritish va so'ngra ularning sotilishini tahlil qilish uchun o'tkaziladi. Agar natijalar sizni qanoatlantirsa, bu taomlarni taomnomaga doimiy asosda kiritishingiz mumkin.

***Reklama kampaniyasi, sotuvlarni rag'batlantirish bo'yicha kampaniya.*** Reklama kampaniyasini boshlashdan oldin uning tarkibiy elementlarini tahlil qilgan va natijalar prognozini tuzgan ma'qul. Fokus-guruh tadqiqoti uni maromiga etkazishga yordam berishi mumkin, tajriba esa mo'ljallanayotgan natijalarga amalda ishonch hosil qilish imkoniyatini beradi. Bularning barchasi bajarish uchun ancha ko'p mablag' talab qilishi bois, turli xil kampaniyalarga nisbatan tajribani sizda bir tarmoqqa birlashtirilgan bir nechta muassasalar mavjud bo'lgan holdagina qo'llashingiz lozim. Shunda dastlabki testlash (tajriba) xarajatlari o'zini oqlaydi.

***Ko'ngilochar tadbirlar dasturi.*** Umumiy ovqatlanish korxonalarining ko'pchiligi o'z mehmonlariga jonli ijrodagi musiqa, artistlarning chiqishlari va hatto

shou-dasturlar taklif qiladilar. Ayni holda tajriba – sinov tadbiri. Siz mazmun va yo‘nalish jihatidan har xil ko‘ngilochar tadbirlarni o‘tkazish va xo‘randalar munosabatini (masalan, chek summasi tarzida) qayd etishga urinib ko‘rishingiz mumkin. Eng muhimi, buni ayni bir kunlarda va ayni bir vaqtda o‘tkazishga harakat qilish kerak, zero bu vaqt omilining ta‘sirini kamaytirish va tajribaning obyektivlik darajasini oshirish imkoniyatini beradi.

***Interyerda muayyan o‘zgarishlar yasash.*** Ba‘zan siz restoraningizning zalidagi biron-bir joyga iste‘molchilarning qiziqishi kuchli ekanligini payqaysiz. Bu alohida shinam joy yoki, aytaylik, akvarium yoki sahna yaqinidagi joylar bo‘lishi mumkin. Variantlar son mingta bo‘lishi mumkin. Ayni holda tajriba sizga restoran ichki maydonining qolgan qismini ham eng mijozlar e‘tiborini qozongan joy tipida optimallashtirishga yordam berishi mumkin.

Umuman olganda, siz nima bilan tajriba o‘tkazmang, muhimi –qo‘yilgan maqsadlarga erishish emas, balki muayyan axborot olish. U sizga ko‘pgina xatolarni chetlab o‘tishi imkoniyatini beradi.

**Tayanch iboralar.** O‘xshash ehtiyojlarni qondirish, bozor ulushi, raqobat ko‘pburchagi, SWOT-tahlil, innovatsiyalar, tashqi va ichki omillar, moliya.

### **Nazorat savollari.**

1. Restoranlarning bozordagi mavqeini tahlili nima maqsadda qilinadi?
2. Bozor ulushlarining taqsimlanishi qanday o‘rganiladi?
3. Restoran bozoridagi raqiblarni o‘rganish va tahlil qilish maqsadida raqobat ko‘pburchagini tuzishda qanday usuldan foydalaniladi?
4. Restoran biznesida SWOT-tahlili deganda nimani tushunasiz va uni yaratib beradigan imkoniyatlari haqida so‘z yuriting.
5. Restoranda xizmat ko‘rsatish monitoringi sifatida va raqiblar ishini tahlil qilishda qaysi metoddan foydalaniladi?
6. “Mystery Guest” metodiga ta‘rif bering.
7. Restoran biznesi ehtiyojlarini xal qilishda tajriba qanday ahamiyatga ega?

### **Adabiyotlar ro‘yxati.**

1. Ресторан бизнеси маркетинги. Ўқув қўлланма. Т.: “Иқтисодиёт” нашриёти 2016 й.-212 б.
2. Ресторанлар фаолиятини такомиллаштириш ва мижозларни жалб қилиш йўллари. Халқаро илмий-амалий анжумани илмий мақолалар ва маърузалар тўплами. Т.: ТДИУ, 25 сентябр 2015 й.
3. S.R.Safayeva. Restoran biznesida zamonaviy marketing tadqiqotlarining o‘rni. Jurnal «Birja ekspert». № 1. 2011 у.
4. S.R.Safayeva. Servis sohasida dizayn va reklama. O‘quv qo‘llanma. – Т.: TDIU, 2010. -155 б.
5. Safayeva S.R. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish (Toshkent shahar restoranlari misolida) Diss. 08.00.13 iqtisod fanlari nomzodi. – Toshkent, TDIU., 2009. – 155 б.
6. Safayeva S.R. Keskin raqobat sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish. Jurnal “Bozor, pul va kredit” maqola, mart 2008.- 0,6 b/t
7. Сафаева С.Р. Ресторанный бизнес в условиях либерализации экономики. Журнал “Iqtisodiet va ta’lim” № 4, maqola 2008.- 0,5 p/1
8. Safaeva S.R. Эффективные программы лояльности в ресторанном бизнесе. “Olima ayollarning fan-texnika taraqqiyotida tutgan o‘rni” Respublika ilmiy amal. an. ma’ruzalar to‘plami., 2007 yil 26 noyabr. 0,4 b/t
9. Safaeva S.R. Реклама в ресторанном бизнесе. Журнал «Налогоплательщика» статья, noyabr. №4(44) 2007 g.

## **5-bob. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARI BOSHQARUVINING IQTISODIY MEXANIZMI**

**5.1. Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy-iqtisodiy, texnologik, ijtimoiy-psixologik masalalarni hal etishda boshqaruvchining o‘rni.**

**5.2. Firmaning ichki boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari.**

**5.3 Buyurtmalar qabul qilish va bajarish**

**5.1. Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy-iqtisodiy, texnologik, ijtimoiy-psixologik masalalarni hal etishda boshqaruvchining o‘rni**

Bozor – bozor iqtisodiyoti qonun va qoidalariga asoslangan tovar va xizmatlarni ayriboshlash jarayonida xaridor va sotuvchi o‘rtasidagi murakkab iqtisodiy munosabatlar tizimidir. Bozor ishlab chiqarish omillari va muomala obyektlari nuqtai nazardan bir qator turlarga bo‘linadi. Xizmatlar bozori ham ushbu tasnifdan joy oladi. Xizmatlar bozori deganda bozor iqtisodiyoti qonun va qoidalariga asoslangan holda turli xizmatlarni ayriboshlash jarayonida xaridor va sotuvchi o‘rtasidagi murakkab iqtisodiy munosabatlar tizimi tushuniladi. Xizmatlar bozorini ham unda oldi – sotdi qilinayotgan xizmatlarining turlariga qarab bir qancha turlarga ajratish mumkin. Masalan: Injineriing xizmatlari bozori, transport xizmatlari bozori, umumiy ovqatlanish xizmatlari bozori va hokazo.

Umumiy ovqatlanish xizmatlari bozori deyilganda bozordagi talab va taklifni inobatga olgan holda unga mos ravishda turli ovqatlanish mahsulotlarini tayyorlash, ayriboshlash va iste‘molni tashkil qilish jarayonidagi iste‘molchilar va sotuvchi o‘rtasidagi iqtisodiy munosabatlar tizimi tushuniladi. Ta’rifda ovqatlanish mahsulotlarini ishlab chiqarish, sotish bilan bog‘liq xizmatlar mujassamlashtirilgan. Chunki ovqatlanish jarayoni nafaqat fiziologik ehiyojlarni qondirish jarayoni, balki rohatlanish va dam olishning ham bir shakli hisoblanadi. Umumiy ovqatlanishning asosiy xususiyatlaridan biri bu barcha sotilayotgan mahsulotlar va xizmatlar uchun bir vaqtda haq to‘lanishi, yoki olinishidadir. Ya’ni restoran korxonalarining barcha fazalarda bajaradigan xizmatlari bir vaqtda sotiladi. Umumiy ovqatlanishning xizmatlari hajmi umumiy ovqatlanish chakana tovar aylanmasi tarkibiga kiradi. Chunki umumiy ovqatlanish xizmatlari uning mahsulotlariga qo‘shib sotiladi.

Shuning uchun ham umumiy ovqatlanish xizmatlari bozori xolatiga baho berishdagi asosiy ko'rsatkichlar bu umumiy ovqatlanishning chakana tovar aylanmasi va xizmatlari hajmi hisoblanadi.

Restoranlarni boshqarish jarayonida menejerlar mehnati insonning aniq faoliyati va harakatlari orqali namoyon bo'ladi. Odatda boshqaruv sikli maqsad va masalalarni belgilab olishdan boshlanib, ushbu masalalarni echish va qo'yilgan maqsadlarga erishish bilan yakunlanadi. Belgilangan masala echilgach va maqsadga erishilgach, yangi boshqaruv sikli yangi maqsad va vazifalarni o'z oldiga qo'yish bilan boshlanadi hamda shu asnoda davom etadi. Maqsad – Faoliyat – Natija uzluksiz korporativ boshqaruv siklining sxematik ko'rinishidir. Lekin bunday boshqaruv sikli shunchaki umumiy (nisbiy) xisoblanadi. Haqiqiy boshqarish jarayonida bir-biridan farq qiluvchi birlamchi sikllar mavjud bo'ladi. Muayyan bir restoran misolida menejerlar mehnati quyidagi bir qator masalalarni echishga qaratilgan bo'ladi:

Ishlab chiqarish maydoni va jixozlardan unumli foydalanish va ishlab chiqarishni takomillashtirish bilan bog'liq bo'lgan texnik maqsadlar;

Loyihalash, nazorat qilish va texnologik jarayonlarni takomillashtirish bilan bog'liq bo'lgan texnologik masalalar;

Restoran ichki va tashqi iqtisodiy faoliyatini mukammallashtirish va muntazam olib borish bilan bog'liq iqtisodiy masalalar;

Tashkilot boshqaruv tizimini takomillashtirish, ishlab chiqarish va mehnatning tashkil etilishi bilan bog'liq bo'lgan tashkiliy masalalar;

Ijtimoiy munosabatlarni muntazam yo'lga qo'yish va takomillashtirish bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy masalalar. Menedjerlar mehnati belgilangan maqsadga erishish uchun jamoa kuchini va faoliyatini muvofiqligini koordinatsiya qilishga qaratilgan bo'ladi. Ma'lum holatlarda, korxonaga yangi tayinlangan boshqaruvchi yoki tadbirkor amaldagi vaziyatni o'zgartirib, restoranni zarar ko'rish holatidan foyda olish holatiga olib o'tadi. Bu esa o'z navbatida, boshqaruv apparatining xo'jalik faoliyati natijasiga bo'lgan bevosita ta'sirini ko'rsatadi. Boshqaruv apparati o'ziga katta tashkiliy erkinlik berib, ijodiy tashabbuslarni, uddaburonlikni yo'lga qo'yish va

boshqaruv obyektini rivojlantirishning yangi samarali yo‘llarini izlaydi. Zamonaviy boshqaruv xodimining o‘ziga xos xususiyatlari yuqori professionalizm, boshqaruvning ilmiy asoslarini bilish va zamonaviy iqtisodiy fikrlash, yuqori estetik madaniyat, demokratlik, ko‘pchilik bilan muomala va muosaa qilishni, Shuningdek, insonlar ehtiyojlarini bilish kabi fazilatlar majmuidan iboratdir. Eng muhimi boshqaruvchi kelajakni ko‘ra bilishi, ijtimoiy muammolarni hal qilishi, jamoani tashkil etishi va yo‘naltirib turishi darkordir.

Boshqaruv qarorlarini qabul qilishni amalga oshirishni tashkil etish muammolarini ko‘rib chiqamiz. Qarorlarni amalga oshirishni tashkil etish uchun bajarilishining konkret dasto‘rini uning bajarilishi ustidan doimiy nazorat va qarorni to‘liq hamda o‘z vaqtida bajarganligi uchun bajaruvchilar tarkibini rag‘batlantirishni talab qiladi. Tashkiliy rejada ishchilarning turlari, bajaruvchilar, mehnat hajmi, ishning amalga oshirilishi muddati aniq ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak. Alohida dasturlarni amalga oshirish bosqichida, masalalarni resurs bilan ta‘minlash va boshqarishda mas‘uliyatni o‘rnatish muhim o‘rinni egallaydi. Uyali metod bozor iqtisodiga o‘tishda buyuk investitsion operatsiyalarni bajarish, bozor tadqiqotini o‘tkazish, yangi vositalar va texnologiyalarni tashkil etish, har bir ishchiga, mehnat jamoasiga topshiriqlarni etkazish shakli va vositalarini takomillashtirishdan boshlanadi. Bunda maqsad qarorning matnini yuqoridan qo‘yiga qarab o‘tkazish emas, balki boshqaruv qarorining nozikligi, qiyinligini va uning amalga oshirilishini tushuntirib bera olishdan iboratdir.

Qarorni bajaruvchilarga etkazish shakllaridan biri ularni qaror loyhasini tuzish jarayoniga jalb etishdan iborat. Qarorni tayyorlashda ijrochilarning shaxsan ishtiroki mo‘ljallangan rejalarni yanada ham reallashtiradi, Chunki ijrochilar ishlab chiqarishning hamma tomonlarini, zahiralarini va qiyinchiliklarini juda yaxshi biladilar. Boshqaruvni tashkil etish bo‘yicha katta dasturlarni amalga oshirish moddiy ta‘minotga, tuzilmalarni o‘zgartirish, xodimlarni qayta tayyorlash va ba‘zan xodimlarni o‘zgartirishni ham talab etadi. Qarorni bajarishni yana bir an‘anasi, nazoratning mavjud usullarini joriy etish orqali samarali nazoratni tashkil etishdir. Bunday nazorat mahsulot turlarini va maqsadlarni aniq belgilab olish, bajarish

jarayonlarini, kompyuter yordamida nazorat qilish mexanizmlarini yaratilishini talab qiladi. Kamchiliklarni bartaraf etish uchun xizmat qiladigan omillarni kashf etishning eng yaxshi usullari bu murojatlar, shikoyatlar va arizalarni tahlil etishdan iboratdir. Sifatga qaratilgan restoran boshqaruvida ko'pincha yapon firmalarining boshqaruvchilarini misol tariqasida keltirsak bo'ladi. Ular sifatni nazorat qilishga juda katta ahamiyat berishadi. Ishlab chiqarish jarayonida ularning asosiy masalasi – sifat haqidagi aniq ma'lumotlarni olishdir.

Qiyinchiliklarni va muammolarni joyida hal qilish uchun yaponlar boshqaruv personalini ishlab chiqarish majmualarida joylashtiradi. Bu muammolarni tez echilishiga xizmat qiladi. Yangiliklarni rivojlantirish uchun yangiliklar taklif qilish sistemasi va sifat to'garaklari keng qo'llaniladi. Yapon mahsulotlarining yuqori sifati ishlab chiqarishda tozalik va tartibga rioya qilish orqali kelib chiqadi. Yapon korporativ boshqaruvchilari shunday tartib o'rnatishga harakat qiladiki, bu tartib ham yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishga undaydi, shu bilan birga tozalik va tartibga rioya qilishga chaqiradi.

Umuman olganda yapon boshqaruvi insonlarga xos tuyg'ular va xususiyatlarni rivojlantirishga qaratilgandir. Bular kelishilganlik, guruhli mo'ljal olish, xodimlarni aqliy xususiyatlari, bandlik barqarorligi va boshqaruvchilar hamda xodimlar o'rtasida birdamlik aloqalaridan iboratdir.

Nazariy jihatdan muammoga yondashilganda shuni ta'kidlash joizki, restoran xizmatlariga bo'lgan talab ko'pgina omillarga, jumladan, iste'molchilarning real daromadlarining oshishiga, mijozlarning didi, farosati va fe'li atvoriga, oilalarning katta-kichikligi, ayollarning bandligi darajasi, restoranlardagi taomlarning va xizmatlarning narxiga, restoranlarning joylashish manzili, aholining urf-odati, an'analariga bog'liq. Ammo kichik bir ilmiy tadqiqot doirasida bu barcha omillarni hisobga olish, ayniqsa, aholining pul daromadlarini o'sishi haqida axborot to'plashning qiyinligi mazkur tadqiqotda asosiy omillarni inobatga olishni taqozo etdi. Ana shu omillar orasida restoran xizmatlarining narxini inobatga olish katta ahamiyatga egadir.

Ushbu nuqtai nazarlar Amerikalik iqtisodchi T.Veblen tomonidan to'liqroq bayon qilingan. Uning ta'rifi bo'yicha, insonlarda "yuzaki", "obro'li" iste'molning mavjudligidadir. Bunday iste'molning asosiy undovchi sababi o'zining yuqori ongli, hammadan avval, ijtimoiy, iqtisodiy xolatini namoyish qilishdan iboratdir. Yuzaki iste'mol boylikka egalikni isbotlash va ommaviy namoyish qilishga qaratilgan va obro'ni saqlab turish vositasi bo'ladi. Iste'molchining bunday usuli yangi boy Amerikaliklar uchun xos bo'lgan. Ular Evropaliklarning yuqori sinfiga o'xshashga harakat qilganlar, ammo ulardan farqliroq o'zlarining iste'mollarini xo'jako'rsinga namoyish qilganlar. "Obro'li iste'mol" boylarning shakllanayotgan sinfiga o'zining Amerika jamiyatining elitasi xaqidagi tasavvurlarini mustaxkamlashga imkon bergan. Psixologik nuqtai nazardan nomoyishkorona iste'molchi – bu mahsus qurilgan belgilardan iborat bo'lgan va atrofdagilar tomonidan "o'qishga mo'ljallangan" matndir. Bu "matn"ning mazmuni juda oddiy "men boyman, men xurmatli kishiman, men muvaffaqiyatlarga erishayotgan odamman". U yoki bu darajada namoyishkorona iste'mol tendensiyasi barcha davrlar uchun, shu jumladan bizning davrimiz uchun ham xosdir. Bundan nima uchun ba'zi bir sarmoyadorlar qimmatbaho va obro'li restoranlar ochishga harakat qilishlari tushunarlidir. Ammo insonlarning sotsial hayoti va xulq-atvori ushbu paradigma bilan cheklanmaydi. Insonlar bir – birlaridan har - xil turmush tarzlari bilan, vaqtni qanday sarflashlari va o'zlarining dam olishlarini qanday tashkil qilishlari bilan ham farqlanadilar. Turmush tarzida ularning dunyo qarashlari, manfaatlari, didlari, afzalliklari namoyon bo'ladi. Turmush tarzi inson qanday xizmatlarni va tovarlarni harid qilishini belgilab beradi. Bizni turmush tarzi Shuning uchun qiziqtiradiki, u mehmonlarning har xil iste'mol xulqi tushuncha va modellarini kuzatishga imkon beradi va o'z navbotida restoranlarning ilmiy asoslangan konsepsiyalarini ishlab chiqarishga bo'ladi.

## **5.2. Firmaning ichki boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari.**

Restoranni boshqarish jarayoni ishchi kuchi, moddiy va moliyaviy resurslar optimal nisbatini ta'minlashga yo'naltirilgan harakatlar va o'zaro aloqalar to'plamini ifodalaydi.



Boshqaruv jarayoni mahsulot ishlab chiqarish va sotish, tovarlar xarid qilish sohasida normal sharoitlar yaratishga, Shuningdek, xizmat ko'rsatish darajasining yuqori bo'lishiga yo'naltiriladi.

Boshqaruv funksiyalari qatoriga quyidagilar kiradi:

- ishlab chiqarishni xizmat ko'rsatishga texnologik va texnik tayyorlash;
- texnik-iqtisodiy rejalashtirish;
- hisob va moliyaviy faoliyat;
- texnik va oziq-ovqat ta'minoti;
- korxonani ishlab chiqarish-moliyaviy faoliyatining iqtisodiy tahlili.

Restoranni boshqarish strukturasi — belgilangan funksiyalarni bajaradigan o'zaro bog'liq tashkiliy birliklar yoki bo'g'inlar yig'indisi va ularning bir-birga bo'ysunishidir.

Struktura elementi bo'lib korxonani ma'muriyati timoslida boshqaruv organi xizmat qiladi.

Ma'muriyat – restoran direktori boshchiligidagi mansabdor shaxslar guruhi. U o'z majburiyatlari va huquqlariga muvofiq jamoa faoliyatiga rahbarlikni amalga oshiradi.

Boshqaruv apparati strukturasi va korxonani ma'muriy-boshqaruv xodimlari soni korxonani quvvatiga, ish sharoitlari va hokazolarga bog'liq bo'ladi. Boshqaruv apparati faoliyati restoran faoliyati ritmini uzluksiz ta'minlashga yo'naltiriladi.

Korxonani boshqarishda muhim rol o'ynaydigan ishlab chiqarish menejeri barcha ishlab chiqarish sexlarining ishi uchun javob beradi va sex boshliqlari orqali ularga rahbarlik qiladi. Sexsiz strukturada u supervayzerlar orqali alohida uchastkalarga rahbarlik qiladi.

Menejment tamoyillariga binoan restoran xizmatlarining umumiy sifati har bir xodimning aniq ish sifatiga bog'liq. Agar bitta xodim yomon ishlasa umumiy sifat daraja natijasi nolga teng bo'lib qolishi mumkin. SHu tufayli sifatdagi muvaffaqiyat restoran xodimlarining butun ishni o'zaro hamkorlikda bajarishiga bog'liq. Kompaniya ishining sifati butun jamoaning harakatlarini qanchalik yagona natijaga va tizimga jalb etishga dahldor. Demak sifat - mahsulot va xizmatni yaratishda ishtirok etayotganlarning barchasi umumiy qoidalar bo'yicha, yagona rahbarlik

ostida, jiplashgan jamoa bo'lib ishlaganidagina ta'minlanishi mumkin. Xizmatlar sifatini boshqarishda xalqaro tajribadan, ayniqsa, ilmiy tadqiqotlardan foydalanish lozim.

- chiziqli aloqalar
- vertikal aloqalar
- gorizontal aloqalar
- funksional aloqalar

Amerikalik olim E.Deming jamoaviy mehnatning sifatini ifodalovchi asosiy tamoyillarni tadqiq etgan va ular quyidagilardan iborat:

- Natijani mo'ljallash, barcha xodimlar kompaniyaning yagona sifat siyosatiga bo'ysunishi;
- Barcha xodimlar natijalardan manfaatdor bo'lishi, sifatni obyektiv baholash qobiliyati mavjudligi;
- Rahbarning etakchilik va butun jamoani sifatni boshqarishga jalb qila olishi;
- Vakolatlar va javobgarlikni xodimlar orasida optimal taqsimlash va muvofiqlashtirish;
- Xodimlar savodxonligi va qobiliyatini inobatga olgan holda mehnat taqsimotini amalga oshirish;
- Sifatni boshqarishga jarayonli va tizimli yondoshish, muntazam rejalashtirish va nazorat qilish;
- Sifat ko'rsatkichlarini ehtiyotkorlik bilan boshqarish;
- Xodimlarni ogohlantiruvchi harakatlarning tartibga soluvchi harakatlardan ustivorligi;
- Mahsulot yoki xizmat sifatini nazorat qilishni boshqarish (testdan o'tkazish);
- Kompaniya ichida muvaffaqiyatli tajribani o'zaro almashtirish;
- Xodimlarning o'zaro muloqat qilishi va muvofiqlashtirishni sozlash;
- Sifatni yaxshilanishini o'zluksiz kuzatish va monitoring qilish.

Bu tamoyillarni restoran menejmentida foydalanish mumkinligi ayrim korxonalar misolida tasdiqlandi. Sanab o'tilgan tamoyillardan foydalanishda jamoaning haqiqiy kuchi va uning iqtidorli yakka shaxslari guruxiga nisbatan

afzalligi tizimning integrativ xususiyati sifatida namoyon bo‘ladi. Jamoaning jipsligi nisbatan barqaror maqsadiy tashkiliy shakllar (loyiha guruhlar va mutaxassislarni tayyorlashni ta’minlovchi xizmat tuzilmalari) ni birlashtirish orqali erishiladi.

Zamonaviy menejment fanida xalqaro tajribani inobatga olish va sifat formulasini qo‘llash katta ahamiyatga ega. Mashhur formula sifat darajasini buyurtmachi kutishlariga nisbati sifatida talqin etadi.

Talablarning o‘zgarishlari (buzilishlari) o‘zun zanjirini hisobga olgan holda, sifat darajasi testdan o‘tkazilishi zarur. Aynan testdan o‘tkazish, amalda faqat sotishdagi xatolarni bartaraf qilishga imkon beradi. Har qanday muhim boshqaruv qarori tashkiliy va texnik-iqtisodiy ko‘rsatkichlar, ehtimol bo‘lgan qo‘shimcha samaralar (xavfsizlik, jamoachilik, sotsial omillar va boshqalar)ni dastlabki diagnostikasiga asoslanishi kerak. Ishlab chiqarish jarayonida yangi texnologiyalardan cheklanmagan holda foydalanish muayyan o‘lchovning yo‘qligi tufayli muvoffakiyatsizlikka olib kelishi mumkin. Masalan, aniq vaqtda tizimdan foydalanish omborxonalarini shubhasiz tugatish bilan emas, balki pasaymaydigan zahiralarni radikal (hisobli) kamaytirish va omborxona maydonlarini qisqartirish orqali yuz bermog‘i lozim.

Demak, sifatni boshqarishda optimal o‘lchov orqali tadbirlarni hujjatlashtirish, jarayonlar va mahsulotlarni standartlashtirish, xodimlarni qayta tayyorlashga mablag‘ ajratish, o‘zgarishlar va tahlil, nazorat va testdan o‘tkazish mumkin.

Ammo tizimli yondashuv foydali harakatlarni amalga oshira olmaydi, Chunki ulardan har biri cheksiz miqdordagi tadbirlarni bajarish va cheksiz resurslarni iste’mol qilish zarurligini keltirib chiqaradi. Restoran biznesida jarayonlar va mahsulotlar ta’riflarining me’yoriy miqdorlarini olish uchun nafaqat tadqiqotlar, balki o‘lchash natijalaridan, marketing usullaridan oqilona foydalanish zarur. Restoranni boshqarishda axborotni tahlil qilish, standartlashtirish, axborotni qayta ishlash va saqlash orqali katta tajriba jamlanadi. Ammo buni faqat xodimlarni boshqarishga ko‘proq jalb qilgan holda amalga oshirish mumkin.

Loyixaviy yechimlar tajribasini ommaviylashtirish shaxsiy nisbiy ko‘nikmalarni ommaviylashtirishdan tubdan farq qiladi. Oxirgi variant muhim bo‘lsa

ham, ammo uni amalga oshirish uchun maxsus tashkiliy harakatlar talab qilinmaydi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, restoran biznesida muvaffaqiyatli loyixaviy tajribaning qiymati shaxsiy kasbiy tajriba qiymatiga nisbatan ancha yuqoridir.

Jarayonlar va mahsulotlar sifatini doimo, o'zluksiz yaxshilash umuman restoranning tizimli faoliyat ko'rsatishiga ijobiy tasir etadi va iqtisodiy foyda darajasini oshishiga zamin yaratadi.

### **5.3 Buyurtmalar qabul qilish va bajarish**

Restoranlarda ofisiantlar mehnatini tashkil qilishning ikki usuli bor: Yakka holda va bo'g'in bo'yicha.

**Yakka xol usul.** Bu usulning mohiyati Shundan iboratki, xar bir ofisiantga restoranning tegishli qismidan 2—3 ta to'rt urinli stol ajratib beriladi. Bu belgilangan joyda hamma ishlarni bitta ofisiantning o'zi bajaradi.

Ofisiant mijozlarni tuzalgan stol atrofiga o'tkazadi, taomnoma taqdim etadi, taomlar, ichimliklar tanlashda yordamlashadi, buyurtma qabul qiladi, uni ishlab chiqarishga va bufetga topshiradi, dasturxonda qamchiliq bo'lsa, yana yasatadi, oshxona va bufetdan mahsulotlar olib keladi, foydalanilgan idish-tovoq va anjomlarni o'z vaqtida yig'ishtirib oladi, mijozlarga cheq yozib beradi, ular bilan hisob-kitob qiladi, mehmonlar turib ketgach, idish-tovoq va boshqa narsalarning hammasini yig'ishtirib oladi, Yangi toza dasturxon solib, navbatdagi mijozlarni qutadi.

Biroq xizmat ko'rsatishning bu usuli qator qamchiliqlardan xoli emas. Ofisiant muntazam ravishda zalni tashlab chiqib turadi, chek yozdiradi, buyurtma beradi, taom va ichimliklar olishga chiqib ketadi, idish-tovoqlar olishga boradi va hokazo. Mijozlarda ofisiant guyo zalni tashlab, o'z ishi bilan yuribdi, ularga e'tibori qam, degan fikr tug'iladi. Ofisiant mijozlarga tez-tez ko'rinib turishi kerak, Chunki ular biror narsa buyurishi, axborot olishi, tezroq hisob-kitob qilishni talab qilib qolishi mumkin. Mijozlar ofisiantni chaqirtirib yoki o'zlari orqasidan izlab borib yurmasin. Shuning uchun ofisiant xar doim zalda bo'lishi lozim.

**Bo'g'in yoki brigada usuli.** Bu usul ancha qulay, Chunki xizmat jarayonini ancha tezlashtiradi, mijozlar tomonidan ofisiantlarga e'tirozlar bildirilmaydi, ofisiant brigada yoki bo'g'in tarkibiga kiradi. Bu guruxni bosh ofisiant yoki ofisiantlar

brigadiri boshqaradi. Eng murakkab ishlarni yuqori malaqali ofisiantlar bajaradi. Brigadir buyurtma qabul qiladi, hisob-kitobni amalga oshiradi, doimo zalda bo'ladi. Brigadaning qolgan a'zolari zalga taom, ichimliklar, bufet mahsulotlari olib keladi, ishlatilgan idish-tovoqlarni, anjomlarni yigishtiradi va hokazo.

Odatda bo'g'in xar xil toifadagi 3–4 ofisiantdan iborat bo'ladi. Brigadirliqqa eng tajribali beshinchi razryadli malaqali ofisiant tanlanadi, ikkita turtinchi razryadli, bitta birinchi razryadli ofisiant kiradi. Turtinchi razryadli ofisiantdan bittasi, agar zaruriyat tugilib qolsa, brigadirliq vazifasini bajaradi.

Restorandagi xizmat jarayonini shartli ravishda ikki qismga bo'lish mumkin. **Birinchi qism** -- to'g'ridan- to'g'ri iste'molchilar bilan munosabatda bo'lish, bu vazifani eng yuqori malaqali ofisiantlar bajaradi. **Ikkinchi qism** — xizmat ko'rsatishni boshlashga Tayyorgarlik qurish. Bunda ayrim ishlar oldindan belgilab olinadi, mijozlarning oqimiga qarab brigada tizimi rejalashtiriladi. Shunday qilib, stol bezatish, zalga mahsulotlar keltirish, idish-tovoqlar tayyorlashni boshqa ofisiantlarga topshirish mumkin. Bu vaqtda boshqa ofisiantlar buyurtmalar qabul qiladi, taom va ichimliklarni stolga quyadi. Ular faoliyati bosh ofisiant tomonidan qat'iy belgilanadi.

Ofisiantlar brigadasi tizimi restoranga keluvchi kishilar oqimiga qarab belgilanadi. Shu narsaga e'tibor berish kerakki, brigadir doimo zalda bulsin. Bo'g'in a'zolari buyurtmalar qabul qiladi: bitta ofisiant bufetdan mahsulot va sovuq gazaklar oladi, boshqasi oshxonadan issiq taomlar olib keladi. Mahsulotlar olish uchun brigadir yoki ofisiantlardan biri cheq yozdiradi. boshqa mayda-chuyda ishlar — idish-tovoq, anjomlarni yigishtirish, stol ustini tozalash, artish - uchinchi razryadli ofisiant yoki urganuvchi ofisiantga topshiriladi. Brigadir schyot tayyorlab mijozlar bilan hisob-kitob qiladi.

Ofisiantlar brigadasida uch kishi bo'lganda xizmat ko'rsatish jarayoni quyidagicha bo'ladi:

Birinchi ofisiant cheq yozdirib keladi, taom tarqatish bo'limidan sovuq gazaklar oladi, zalga olib kiradi, brigadir bilan birgalikda xizmat qila boshlaydi. Foydalanilgan idish-tovoqlarni yig'ishtirib olib, yuvish xonasiga topshiradi.

Ikkinchi ofisiant cheq yozdiradi, birinchi taomni oladi, tareklarni qizdiradi,

soʻng zalga olib kiradi, idishlarga taom soʻzishda brigadirga yordam beradi va soʻng mijozlarga taom tortadi. Uning oʻzi stollardagi foy-dalanilgan idish-tovoqlarni yigʻishtirib olib, yuvish boʻlimiga topshiradi, shirinliklar olishga Tayyorgarlik koʻradi. Undan keyin xizmat jarayoni quyidagicha davom etadi. Birinchi ofisiant cheq yozdiradi, ikkinchi issiq taomni oladi va tarelkalarni qizdiradi, zalga olib kiradi, brigadirga yordam qiladi. Bushagan idishlarni yigʻishtirib, yuvish xonasiga topshiradi. Bu ishlarning hammasidan keyin issiq taom keltirishga tayyorlanadi.

Ikkinchi ofisiant cheq yozdiradi, shirinliklar oladi, zalga olib borib, mijozlar oldiga quyadi, soʻng ishlatilgan idish-tovoq va boshqa anjomlarni yigʻishtirib, idish yuvadigan xonaga olib keladi.

Birinchi ofisiant cheq yozdiradi, qahva yoki choy oladi, zalga olib kiradi, idishlarga quyib, mijozlar oldiga quyadi, foydalanilgan idish-tovoqlarni yigʻishtirib, yuvish boʻlimiga topshiradi.

Xar kuni xar bir boʻgʻin urtacha 8—10 turt urinli stolga xizmat qiladi. Stollarni boʻgʻinlarga taksimlashda ularning oʻzoq-yaqinligini hisobga olish kerak. Boʻgʻin uchastqalari vaqti-vaqti bilan almashtirilib turiladi. Yakka xizmat koʻrsatish usuliga yoki xar bitta ofisiant oʻz yogiga oʻzi qovurilganga qaraganda brigadada ish unumi 2,5 – 3 barobar ortiq boʻladi. Mehnat taksimoti nuqtai nazaridan brigada usuli xizmat vaqtini qisqartiradi, mijozlar vaqtini tejaydi, umuman olganda xizmat madaniyatini yuqori qoʻtaradi. Xizmatning boʻgʻin usuli ofisiant mehnat sharoitini yaxshilash imkonini tugdiradi, ish uchun qulay grafik tuziladi, 7 soatlik ish kuni (bayram va dam olishdan oldinga qunlari 6 soatdan) xosil boʻladi. Ofisiantlarning ish tartibi restoranning ishlab chiqarish, savdo faoliyatini hisobga olgan holda belgilanadi. U quyidagicha boʻladi:

1. Boʻgʻin usuli 32—40 oʻringa 3—4 ofisiant.
2. Yakka xol usuli 10—12 oʻringa 1 ofisiant.
3. Sʻezd, konferensiya qatnashchilariga xizmat koʻrsatish 12—14 uringa 1 ofisiant.
4. Banket xizmati, qisman — 10—12 uringa 1 ofisiant.
5. Banket, ofisiantlar tula xizmat qiladi— 6—8 uringa 2 ofisiant.

6. Banket-furshet — 20—30 taklif qilinganga 1 ofisiant.

7. Banket- kokteyl — 10—15 taklif qilinganga 1 ofisiant.

Ikki brigadalik grafiqda ishga chiqishda ofisiantlar shtatini xodimlar miqdori va malaqasi bo'yicha ikki brigadaga bulinadi. Xar bir brigada qun aro ikki smenadan 11 soat 30 daqiqa ishlaydi, Keyingi kuni dam oladi. Bu uzluksizlik ofisiantlarni xoritib quyadi, ba'zan esa xizmat sifati pasayadi. Biroq buning ijobiy tomoni brigada xodimlari doimiyligidadir.

Ayrim soatlarda katta miqdordagi iste'molchilarga xizmat qilinganda (xar xil anjuman qatnashchilariga) yoki tigiz soat bo'lib qolsa, bosqichma-bosqich grafik qullaniladi. Kishilar ko'payadigan paytlarda restoran xodimlari ham Ko'proq. xizmatga jalb qilinadi. Grafik qanday tuzilishidan qat'i nazar O'zbekiston Respublikasi mehnat Kodeksiga binoan ish soati haftasiga kattalar uchun 40 soatdan oshmasligi kerak. 16—18 yoshli usmirlar uchun 36 soat, 16 yoshga tilmaganlarga — 24 soat, maktab o'quvchilari uchun — 18 soatdan oshmasligi kerak.

Ishlagan soatlar oyliq me'yoridan ortib qetsa, xaq to'lanishi kerak.

Ish jadvali bir oy uchun tuziladi va hamma xodimlarga ikki xafta avval ma'lum qilinadi. Keyinchalik xar oyda tuziladigan grafik oy boshlanishidan uch kun avval xabar qilinadi.

Ish jadvali quyidagi shaklda bo'ladi.

Tasdiqlayman:

Direktor \_\_\_\_\_ (imzo)

«\_\_»\_\_\_\_\_200\_yil. Umumiy ovqatlanish korxonasi \_\_\_\_\_

Grafik xar bir xodimning ish boshlashi va tugallashi, Shuningdek tanaffus payti ko'rsatiladi. Grafik tuzishda ish boshlashga tayyorgarlik va ishni yaqunlashga ketadigan vaqt ham yordamchi vaqt sifatida hisobga olinishi kerak.

Ofisiantning asosiy vaqti quyidagicha bo'linadi:

— mijozlardan buyurtma qabul qilish va hisob-kitob (keluvchilarni kutib olish, taom tanlashda yordam berish, buyurtmalarni yozish, cheq yozdirish, hisob-kitob);

—Kassa ishi bilan band bo'lish vaqti;

— oshxona va bufetdan taom, mahsulotlar olish;

— taomlarni tarqatish, bir idishdan ikkinchisiga qo'yish, shishalarni ochish, qadaxlarga quyib berish va hokazo.

Tayyorlanish va yaqunlash vaqti (yordamchi vaqt) xizmat jarayonida stolni bezatish, ishlatilgan idish-tovoqlarni yig'ishtirib olib, yuvish xonasiga topshirish, tozalarini olish va hokazo. Ofisiantga bog'liq bo'lmagan vaqt yuqotish ham bor: zalda kishilarning barobar, bir me'yorda joylanmaganligi, taom tarqatish, bufet, kassa, idishlar tarqatiladigan xonaning muntazam ishlamasligi natijasida ofisiant beqor turib qolishi mumkin. Ofisiant aybi bilan dam vaqt beqorga utishi mumkin. Buni albatta bosh ofisiant nazorat qiladi.

**Tayanch iboralar.** Loyihalash, nazorat qilish, texnologik jarayonlarni takomillashtirish, investitsion operatsiyalar, "yuzaki", "obro'li" iste'mol, chiziqli aloqalar, vertikal aloqalar, gorizontaal aloqalar, funksional aloqalar

**Nazorat savollar.**

1. Amerikalik olim E. Deming jamoaviy mehnatning sifatini ifodalovchi asosiy tamoyillar sanab bering?
2. Boshqaruv funksiyalari haqida so'zlab bering?
3. Firmaning ichki boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari nimalardan iborat?
4. Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy-iqtisodiy, texnologik, ijtimoiy-psixologik masalalarni hal etishda boshqaruvchining o'rni.

**Adabiyotlar ro'yxati.**

1. Ресторан бизнеси маркетинги. Ўқув қўлланма. Т.: "Иқтисодиёт" нашриёти 2016 й.-212 б.
2. Ресторанлар фаолиятини такомиллаштириш ва мижозларни жалб қилиш йўллари. Халқаро илмий-амалий анжумани илмий мақолалар ва маърузалар тўплами. Т.: ТДИУ, 25 сентябр 2015 й.
3. S.R.Safayeva. Restoran biznesida zamonaviy marketing tadqiqotlarining o'rni. Jurnal «Birja ekspert». № 1. 2011 y.
4. S.R.Safayeva. Servis sohasida dizayn va reklama. O'quv qo'llanma. – T.: TDIU, 2010. -155 b.
5. Safayeva S.R. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini



boshqarish (Toshkent shahar restoranlari misolida) Diss. 08.00.13 iqtisod fanlari nomzodi. – Toshkent, TDIU., 2009. – 155 b.

6. Safayeva S.R. Keskin raqobat sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish. Jurnal “Bozor, pul va kredit” maqola, mart 2008.- 0,6 b/t

7. Сафаева С.Р. Ресторанный бизнес в условиях либерализации экономики. Jurnal “Iqtisodiet va ta’lim” № 4, maqola 2008.- 0,5 p/1

8. Safaeva S.R. Эффективные программы лояльности в ресторанном бизнесе. “Olima ayollarning fan-texnika taraqqiyotida tutgan o‘rni” Respublika ilmiy amal. an. ma’ruzalar to‘plami., 2007 yil 26 noyabr. 0,4 b/t

9. Safaeva S.R. Реклама в ресторанном бизнесе. Журнал «Налогоплательщика» статья, noyabr. №4(44) 2007 g.

## **6-bob. UMUMIY OVQATLANISH KORHONALARINING TEXNOLOGIK JARAYONLARI HARAKTARISTIKASI**

### **6.1. Umumiy ovqatlanish korhonalarda tehnologik jarayonlar**

### **6.2. Umumiy ovqatlanish korhonalarining tayyorlov tsehlari**

### **6.3. Umumiy ovqatlanish korhonalariga mahsus tseklar**

#### **6.1. Umumiy ovqatlanish korhonalarda tehnologik jarayonlar**

Umumiy ovqatlanish korhonasining asosiy vazifasi oziq-ovqat mahsulotlaridan taomlar tayyorlash, savdoni tashkil etish, tayyorlangan taomlarni realizatsiya qilib, iste'molchilarga xizmat kilishdir. Eng muhim vazifani bajarishda umumiy ovqatlanish tashkilotlariga aytilganlarni hisobga olishi kerak. Oziq-ovqat mahsulotlari bilan mijozlar ehtiyojini qondirish, taomning biologik kimmatini, ta'mini, mazasini kutarish, assortimentini kengaytirish lozim. Ovqatlanish korhonasining turiga karab bu vazifa har hil usullar bilan hal kilinadi. Agar oshxonada uzining mahsuloti-dangina tayyorlangan taomlar bilan savdo kilinadigan bulsa, restoranda esa taomlar va sotib olib ishlatiladigan mahsulotlar assortimenti ancha keng. Restoran mijozlarga taom tarkatish bilangina chegaralanib krlmaydi, bu yerda oliy darajada xizmat kursatiladi va keluvchilarning dam olishlarini kuigilli utkazish tadbirlari kullaniladi.

Umumiy ovqatlanitsda kulinar mahsulotlari tayyorlashni tashkil kilishning uch shakli mavjud;

— mahsulotlar ishlab chiqarishni homashyodan boshlab tayyorlab, to iste'molgacha etkazish;

— chala tayyor mahsulotlardan mahsulotlar tayyorlab, iste'molgacha etkazish;

— Ovqat iste'molini tashkil kilishdan uning bir kismini uylariga berib yuborishgacha. Shunday qilib, harakteri bo'yicha ishlab chiqarishni tashkil qilish to'la va to'la bo'lmagan tehnologik jarayonlarga bo'linadi.

**Tula tehnologik jarayonga** korhonalarda homashyoni qabul kilib olishdan, omborhonadan chikishdan, tayyor mahsulot ishlab chikhidib realizatsiya kilinishi bilan tugagan tehnologik jarayon kiradi.

**Tula bulmagan tehnologik jarayonda** chala tayyor mahsulotlar markazlashgan

tartibda keladi, savdo tashkiloti uni tayyorlaydi va realizastiya kiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalariga kelib tushadigan umumiy ovqatlanish mahsulotlarini shartli ravishda homashyo, chala tayyor va tayyor mahsulotlarga bo'lish mumkin.

**Homashyo** — korhonaga olib kelinib, kulinar ishloviga beriladigan mahsulotlar (sabzavot, go'sht, Baliq., tuhum, yorma, un va hokazolar), ular tuda tehnologiya shemasi buyicha ishlanadi;

— homashyoni ishlash;

— taom tayyorlash;

— realizastiya qilish.

**Chala tayyor mahsulotlar** — bir yoki bir necha kulinar ishlovdan utgan, ammo hali kulinar ishlovi me'yoriga etmagan kulinar mahsulotini taom darajasiga etkazish kerak, uni taom sifatida iste'mol kilib bulmaydi. Chala tayyor mahsulotlarga ishlov berish natijasida tayyorligi turli darajada buladi.

**Tayyorligi yukori darajadagi chala tayyor mahsulotlar** — bu mahsulotlar mehanik, issiqdik, kimyoviy ishlovdan khisman yoki tuda utgan, yana bir oz ishlansa, taom yoki kulinar mahsulot sifatiga etkaziladigan ozik-ovqatlardir.

**Kulinar mahsulotlar** — kulinar tayyorgarlik darajasiga etkazilgan, yana ozgina isitilsa yoki ishlov, shakl berilib suzilsa bulaveradigan boskichda.

**Tayyor kulinar mahsulotlar** — umumiy ovqatlanish korxonalarida bu kulinar yoki qandolat mahsulotlarini iste'molga tayyor, realizastiya qilish mumkin deb hisoblanadi. - Tayyor taom va kulinar mahsulotlarini ishlab chiqarish tehnologik jarayoni ikki bosqichdan o'tadi;

1. Homashyoni mehanik kulinar ishlovi (chala tayyor mahsulotlarni tayyorlash)-tayyorlov stehida amalga oshiriladi (go'sht, baliq, sabzavot);

2. Issiqlik ta'sirida chala tayyor mahsulotlar va oziqa mahsulotlariga kulinar ishlov beriladi (tayyor holga keltiriladi).

Oshhona, kafe, restoranlarda realizastiya oldidan mehanik, issiqdik berish bilan tayyorlanadigan mahsulotlarni shu ko'rhonalarning uzlari ishlab chikargan buladi. Kulinar ishlovisiz sotiladigan mahsulot va tovarlar harid kilingan tovarlar deyiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonasi tayyor kulinar mahsulotlari yetkazib berish bilan birga turli chala tayyor mahsulotlar ham sotadi.

Homashyo ishlatadigan umumiy Ovqatlanish korxonalarida tehnologik jarayonning kuyidagi shemasi mavjud:

— homashyo omborhonalarga junatiladi, u yerda uzok. vakt saklanmaydi; omborhonaning bir kismida tez buziluvchi mahsulotlar (go'sht, baliq, sabzavot va boshqalar) uchun sovutgich kamerasi buladi, boshka kismida -kuruk mahsulotlar (un. yorma, shakar va boshkalar) uchun odatdagi joy buladi, uchinchisida - kartoshka va shunga uhshash mahsulotlar saqlanadi. Bulardan tashkari idishlar (tara), anjomlar va boshkalar saklanadigan honalar ajratiladi.

— homashyoga mehanik ishlov beriladi, issiq stehlarda ulardan chala tayyor mahsulotlar tayyorlanadi.

— chala tayyor mahsulotlarni tayyorlov stehiga yubori-ladi, u yerda taom va kulinar mahsulotlari va oliy dara-jadagi chala tayyor mahsulotlar tayyorlanadi;

— tayyor taomlar tarkatish bulimiga yuboriladi;

— tayyor mahsulotlar va chala tayyor mahsulotlarni zalda, bufetda, kulinar magazinida sotiladi.

— chiqindi, oziqa-chiqindilar hamma stehlardan chiqindilar kamerasiga junatiladi.

Umumiy Ovqatlanish korxonalarida mehnat taksimotida sifat holati yuz beradi; bitta tashkilotda chala tayyor mahsulotlar tayyorlanadi, boshkalarida bulardan tayyor mahsulotlar ishlab chikariladi. Bunday yondashish ovqat tayyorlashning sanoat usulini joriy kilish, ayrim mehnat jarayonlarini mehanizastiyalash imkonini beradi.

Chi-kindilardan foydalanish ishlab chikarish harajatlarini kamaytiritsga yo'l ochadi.

Tayyorlov fabrikalarida go'sht mahsulotlarini itslashga sarflangan harajat homashyolardan chala tayyor mahsulot tayyorlagan oshhonalarga qaraganda 2,5 barobar kamdir.

Kulinar mahsulotlarini markazlashgan muzlatish va sovutish joylaridan olinsa foydalidir.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida taom va kulinar mahsulotlar mahsus resteptura asosida tayyorlanadi, tarkibiga kiradigan mahsulotlar nomi va mikstori

kursatiladi. Sarflanadi" gan homashyo normasi va olinadigan chala tayyor mahsulot, tayyor mahsulot qayd qilingan daftar ham ovqatlanish korhonalari rasmii hujjat bulib hizmah kiladi. Kulinar mahsulotlar ishlab chikarish jarayoni shart-di ravishli ikki boskichga bulinadi: mahsulotga mehanik ishlov berish va issiqlik orkali pishirish. Homashyoga mehanik ishlov berish natijasvda chala tayyor mahsulot olinadi, uz navbatida bundan taoch va kulinar mahsulotlari tayyorlanadi. Mehanik ishlov kuyidagilar-dan iborat: homashyoni muzdan tushirish; ifyuslangan va iste'molga tugri kelmaydigan joylarini tszlash; kiem-larga bulib chikish; tegishli shaklga, ulchamga keltirish; mahsulotlarni tarkiblash.

Issiqlik bilan kulinar ishlovi berish — bu ovqatni pishirish, chala tayyor mahsulotlarni issiqlik vositasi bilan tayyor hrlga keltirishdan iborat. Ovqat tegishli haroratda kizitilgach, mazasi, hidi, tuey uzgaradi. Olov ta'sirida pishirilgan Ovqat yumshaydi, kishini uziga jadb kiluvchi kurinish oladi, yokimli hid garatadi. Bularning hammasi Ovqat yahshi hazm bo'lishi uchun zamin-dir. Bundan tashkari pishirilgan taomda zararli ede-mentlar kuyib ketadi, yukori harorat mikroorgan izmlar-ni kirib tashlaydi. Mehanik va issiqlik ish-yuvi kuyidagi jarayonlardan iborat: mehanik, gidromehandk, issiqlik, biokimyoviy, kimyoviy.

**Mehanik jarayon** — mahsulotlarni turlarga ajratish, maydalash, tugrash, aralashtirish, ezish, presslash, mik-dorlarga bo'lish, mahsulotga shakl berish.

**Gidromehanik jarayon** — yuvish, ivitish, suvga solib kuyish, mahsulotni filtrdan utkazish.

**Issiqlik berish jarayoni** — isitish, sovutish, buglash, bir haroratda sakdash.

**Biokimyoviy jarayon** — achitish.

**Kimyoviy jarayon** ~ mahsulotga biron modda kushib si-fatini uzgartirish. Bunda sirka yoki boshka narsa kushi-lib, mahsulotda uzgarish hosil kilinadi.

Umumii ovqatlanish n ing yirik korhonalari har hil stehga ega, ular homashyo: g fan, Baliq, sabzavot, issiq, sovuq, qandolat mahsulotlarini qayta ishlashga va mahsulot tayyorlashga mo'ljallangan. Omborhona, idishlar, sanitariya-tehnika hujaligi va ba'zi boshka hizmatlar yor-damchi stehlarga karashlidir.

## 6.2. Umumiy ovqatlanish korxonalarining tayyorlov tsehlari

Tseh — korxonaning dastlabki ishlab chikarish yachey-kasi, unda homasheni mehanik, kulinar ishlab chikarits amalga oshiriladi, chala tayyor mahsulotlar, tayyor mahsu-lotlar tayyorlanadi. Tseh kuyidagilarga bulinadi:

- tayyorlov stehi (go'sht, baliq, parranda, sabzavotni) pishirishga tayyorlab beradi;
- pishirish stehi (sovuq, issiq ovqatlar);
- mahsus steh (hamirli ovqatlar, kandolat, kulinar mahsulotlar).

Zalda mijozlar utiradigan urinlarning kupayishi bilan uning steh tizimi ham murakkablashadi, hizmat va ishlab chikarishni yahshilash vazifalari kengayadi. Hhar bir stehda tehnologik liniya - tehnologiy jarayonni bel-gilovchi, zarur anjomlar bilan jihozlangan ishlab chikarish uchastkasi tashkil etiladi. Misol uchun, yirik korhonalarda sovuk. stehda salat, vinegret, meva ichimlikla-, ri, issiq stehda -- shurva va boshka ikkinchi issiq taomlar;

tayyorlanadi. tseh tizimining ustunligi shundaki, tehnik jarayonning ayrim operastiyalarini bajarish natijasida hodimlar uz malakalarini, kasbini muntazam ravishda oshirib boradi.

tsehsiz tizim - chala tayyor mahsulotlar ishlab chika-ruvchi, uncha katta, kuchli bulmagan, mahsulot assortimen-ti cheklangan tashkilotlarda buladi. Bularga oshhonalar, tamaddihonalar, chuchvarahona, kabobhona va boshkalar kiradi. Mahsus oshpazlar bulmaydi. hamma ishni bitta yoki ikkita brigada bajaradi.

Tayyorlov stehida go'sht, Baliq, parranda, sabzavotlar mehanik ishlovdan utkaziladi, issiq stehga berish uchun chala tayyor mahsulotlar ishlab chikariladi, Shuningdek, filiallarga, kulinar magazinlariga, mayda chakana savdo tarmokdariga mahsulotlar Yetkazib beriladi. hrtacha si-gimga ega bulgan zalli korhonalarda go'sht, parranda, kalta-pochalar bir stehda buladi, sabzavotlar alohida stehda hrnashadi.

Yuztagacha odam sigadigan kichik sigimli korhonalarda ikkita: go'sht-Baliq, va sabzavot stehi ishlaydi. Tayyorlov stehi ishida ishlab chiqarish okimi va izchil tehnolo--ikjarayon bo'lishiga erishish kerak, buninguchun hhar bir mahsulot uchun liniya tayinlanishi zarur. Sabzavot stehi-ia uchta tehnologik liniya ishlashi mak,sadga muvofik:

kartoshka va ildizli usimlik mahsulotlari, piyoz, karam, kukatlar va boshkalar uchun. Go'sht va baliq chala tayyor mahsulotlar bitta stehda tayyorlanadigan korhonalarda ishlov berishning bitta go'sht, baliq, parranda, kalla-pocha uchun tashkil qilinadi.

Tayyorlov stehi ish tartibi korhonaning turi, ishlab tskarish hajmi va chala tayyor mahsulotlar ni realizastiya qilish usuli bilan belgilanadi. Tayyorlov stehi, agar u (faqat uz korhonasi uchun ishlasa, odatda bitta smenada hkunduz kuni) hizmat kiladi. Buyurtmalar bulsa, navbat-sh oshpaz kechki ovqat ham tayyorlashi mumkin.

**Go'sht stehi** — tayyorlov korhonalarida yil sayin chala gayyor mahsulotlar ishlab chikarish kupaymokda. Kupgina eestoranlar, kafe va oshhonalar kesilgan, maydalangan, qiyma kilingan go'sht bilan ta'minlanmoqda.

Chala tayyor mahsulot uchun go'shtga hech qanday qushimcha lshlov bermay bo'lak-bo'laklarga kesiladi, kiyma shakli-sta ham tayyorlanadi.

Chala tayyor mahsulotlar bilan ta'minlanmaydigan korhonalalar uzlari bu mahsulotni ishlab chikharadi va ular-yaan taomlar tayyorlab, iste'molchilar ehtiyojini kondiradi. Shu makhsadda go'shtga ishlov beradigan bulimda mah-hs sirlangan idish kuyiladi, ishlab chikarish stoli, stul, gutst buladigan kunda, go'sht kiymalagich, suyak kesuvchi, 'UShtni yumshatuvchi, farsh kiluvchi mehanizmlar buladi. hShlab chikarish stollaridan chala tayyor mahsulotlarni hksimlash uchun hham foydalaniladi.

Go'sht stehida ish joyi ikki tehnologik liniya uchun hljallab belgilanadi:

- yirik mollar go'shtiga ishlov berish. Ular ikkiga hki turtga bulingan buladi, kuy, buzokh go'shti butunlayi-<sup>cha</sup> keladi;

-kushlar, ov uljalari, kalla-pochalarga ishlov be. rish. Stehga go'shtlar aravachalarda yoki harakatlanuvchi stel-lajlarda olib kelinadi, ularning ilgichlari ham buladi

**Go'shtni muzdan tushirish va tozalash** — osib kuyiladi, vannada shlangda okib turgan suv bilan yuvib tozalanadi, Go'shtdagi tamga va boshka yaroksiz kismlar yukotiladi. Yuvilgan go'sht pahtadan kilingan kuruk mato bilan artiladi

**Go'shtni bo'lish** — go'sht kundaga kuyilib, kassob boltasi bilan yoki mahsus elektr arra bilan bulinadi. Kunda kattik yogochning yugon tomonidan bir metrgacha uzunlik-da kesib olinib tepa kismi pastga erga kuyiladi, albat-ta go'sht chopadigan

maydoni keng bo'lishi kerak. Go'sht chopadigan kundalar O'zbekistonning hamma kassobhonalarida bor. U oshxonalarda go'sht stehlarida urnatilgan bulsa; maksadga muvofikdir. Ammo odatda oshxona, restoranlarda go'sht chopishda oyokdi stollardan foydalaniladi. Bular ham dub, kayindan yasaladi, diametri 450—500 mm, balandligi bir metr gacha, dumalok yoki kvadrat shaklda buladi, atrofi zanglamaydigan pulat tasma bilan uraladi. Bu kundaning yonlarida kutarib yuradigan tutkiclari ham buladi. Maydoni 450 h 450 mm dan 600 h 600 mm gacha, balandligi 800 mm.

Elektr arradan foylanish kul meh;antini ancha engil-lashtiradi. Elektr arra uchun muzlagan yoki muzdan tushi-rilgan go'sht bulsa ham bari bir, kesaveradi, go'shtning chikindiga chikishi kam buladi, go'shtning seli kup cas,-lanib koladi.

**Go'shtni buzish, suyakdan ajratish** — ishlab chikarish stolida amalga oshiriladi, stol kengdigi 1 m, oshpazning ishlash joyi hajmi 1,5 m buladi. Agar stol kengligi 1 m dan kam bulsa, yoniga kushimcha stol kuyiladi, unda ham; tomondan erkin yurib ishlash imkoni buladi. Stolda! betiga zanglamaydigan pulat temir, dyuralyumin koplanadi yoki yogochdan ishlangan buladi, ok tunuka yopishtiriladi. Stollar burchagiga kichkina tarnovchalar kilinadi, go'shtning seli ulardan okib bir joyga tuplanadi. Polni iflos qilmaydi. Stolning pastki kismida anjomlar saklash uchun mahsus joy kilingan buladi.

Go'shtni nimalaydigan, etni suyakdan ajratadigan mahsus pichoular buladi. Khlin lakka go'shtlar katta pichoklar bilan, mayda kislari kichikroq pichoklar bilan bo'linadi. Go'shtni bo'lishda kulinar maksadlar ham hisobga olinishi zarur. Go'sht maydalanib tegishli idishlarga solinadi.

Chala tayyor mahsulotlarni kesish, ajratish belgilangan ish joylarida amalga oshiriladi. Stolda tegishli anjomlar, tarozi bo'ladi. Stol tepasida devorda go'shtdan kanchasi chala tayyor mahsulotlarga, kanchasi chikindilarga ketishini kursatuvchi tehnologik karta osilgan buladi. Shu narsani yahshi esda tutish darkorki, umumiy ovqatlanish korxonalarida keng kullaniladigan, mahsulotga ishlov berishda ishlatiladigan yogoch tahtalar, tahtakach-lar infektsiya uchogi bulib kolishi mumkin. Gigiena nukta nazaridan qaraganda bunday tahtalar urniga mustahkam ishlangan



polietilendan foydalanish maksadga muvofikdir. Bular ustida hech kandy chizik yoki infekstiya urnashadigan joy bulmaydi. Birok sanoat bunday materiallarni etarli darajada ishlab chikarmayapti. Tayyorlangan chala tayyor mahsulotlar issiq steh yoki muzlatish kamerasiga harakatlanuvchi stellajlarda yuboriladi.

Kesib tugralgan go'shtdan chala tayyor mahsulotlar tayyorlash uchun oshpazga ish joyi jihozlanadi, bunda farsh tayyorlash, mahsulotlarni ulchash-tortish, chala tayyor mahsulotlarga shakl berish sharoiti hisobga olinadi. Go'sht, baliq stehi bir joyda tashkil kilingan korhonalarda go'sht, Baliq, parranda go'shtlariga ishlov beriladigan joy jihozlanadi, ularning ishlash liniyalari boshqa-bosqqa bo'ladi.

Go'sht-Baliq stehi oshhona yakinida, sovutgich kamerasi yonida bo'lishi kerak. Parrandalarning patini yo'lish, tozalash joyi alohida (uzunligi 1,2 m, eni 0,8 m) buladi.

Suyilgan tovuk va boshkalar go'sht stehiga pati yarim yo'lingan holda, ov kushlari esa pati yo'linmagan hrla keladi. Bularning patlarini tozalash, koldiklarini kun-dirish ishlarini alohida honada amalga oshiriladi- Kol-gan ishlarning hammasi go'sht stehida bajariladi. Kush go'shtlariga ishlov berish ularni muzdan tushirish, pat koldiklarini kuydirish, bosh, oyoklarini kesib tashlash, tozalab yuvish va joylashdan iborat.

**Baliq** stehi. Baliq stehida kuyidagi ishlar bajiraladi: muzlagan Baliqlarni muzdan tushirish yoki namokoi bilan yuvish, ichini tozalash, tangalarini kirib olish, Yuvish va chala tayyor mahsulot holiga keltirish.

**Baliqni muzdan tushirish jarayoni.** Muzlagan yoki muz-day holdagi Baliq butunicha, ba'zan kallasi olingan, tangalardan tozalangan holda keladi, suvga solib muzi tushiriladi: 2 l sovuq suvga 1 kg baliq tugri kelishi kerak, har 1 l suvga 7-20 g gacha osh tuzi solinadi. Baliqni kism-larga bo'lish uchun stol ustida kerakli narsalarning ham-masi bo'lishi lozim. Baliq farshi va undan kilinadigan mahsulotni tarozi, go'sht kiymalagich, tahtakach, kutichalar, oshpaz pichoklari mavjud ish joyida tayyorlanadi. Osetra Baliqlarini tayyorlashda suvni isitish yo'li bi-i dan vannada, mahsus stolda, stellajda muzdan tushirila-di. Harorati 90° S dan kam bulgan issiq suvga solinadi, tangachalardan tozalanadi, tahtakachda kallasi olinib kanotlari

kirkiladi.

Keyin oshpaz pichogi bilan ish davom ettiriladi. Bulingan Baliqlar vannada yuviladi va huli artilib, kuritiladi. Chala tayyor mahsulotlarga bo‘lish Baliq stehida davom ettiriladi. Chala tayyor mahsulotlarga bulingan Baliq, mahsulotlari lotoklarga tahlanadi va harorati — 5° S dan yukori bulmagan sovutgich kamerasida sakdanadi. Sak-lash muddati 12 soatgacha, sovutilgan, tugralgan Baliqlar saklanish muddati 6 soatdan oshmasligi kerak.

**Sabzavot stehi.** Umumiy ovqatlanish korxonalarida sabzavot stehlari shunday joylashishi kerakki, bir to-mondan sabzavothona omborhonadan uzok bulmasin, ikkinchi tomondan, sovuk va issiq stehlarga kirish kulay bulsin. Bu holatda kartoshka va sabzavotlarni stehga kiritish oson buladi, Shuningdek tehnologik boglanish: sabzavot omborhonasi — steh (dastlabki ishlov berish), sabzavot stehi — issiq steh (ohirgi ishlov) yakin buladi.

Kartoshka va ildizli mahsulotlarga ishlov berish she-masi kuyidagicha: sifat va katta-kichikligini hisobga olib navlarga ajratish, yuvish, pustidan tozalash, yuvish va tugrash. Sabzavotlarning boshka turlariga ishlov berish boshka shema buyicha amalga oshiriladi. Misol uchun piyoz, karam tozalanadi, yuviladi va tugraladi. Pomidor, bod-ring, rediska, salat, kukatlar, oshkovok oldin tozalanadi, sungra yuviladi va tugraladi. Uncha kup bulmagan homashyolar ishlatadigan ovqatlanish tashkilotlarida har hil tehnologik jarayonlar va ishlar navbat bilan bir hil jihrlarda amalga oshiriladi. Kartoshka va boshqa mahsulotlarni tozalash umumiy, shi joyida kupchilik tomonidan bajariladi. Zallari katta korhonalarda bir necha tehnologik jarayonlar yonma-yon baravariga amalga oshiriladi. Bir necha ish joylari tashkil kilinadi. Sabzavot stehida ish joylarini tashkil kilishda tehnologik jarayonning hamma yumushlari izchillik bilan bajarilishi ta'minlanishi kerak. Kartoshka tozalayot-gan ishchi oldin kartoshkani yuvadi, pustini archiydi, yuvadi va hokazo. Kartoshka donalarini sifati va katta-kichikligiga karab navlarga ajratishda mahsus mashina-dan foydalanish mumkin. Bunda mashinada kartoshkaning pustini tozalaganda chikindilar kam buladi. Sabzavotlarni tozalaydigan mashinalar ularning kobigini artishga moslashgan. Kartoshkahtarning kobigini olishning bir necha usullari

bor: mehanik tarzda, fizik usul (but bilan), kimyoviy usul (ishkor-bug bilan tozalash). AKSH da kartoshka tozalashning bur bosimi bilan tozalash usuli bor. Bizda bu usul deyarli kulanilmaydi.

Mehanik tozalashda oddiy pichok bilan pusti kiriladi yoki artiladi. Ko'lda tozalanganda kartoshka top-toza buladi, mashinada kartoshkaning kuzlari, ichga botgan kis-mi, shikastlangan joylari tozalanmay koladi. Sabzi, lavlagilarni mashinada tozalashdan oldin ularning boshlari va uchini kesib tashlash, mashinaga solish oldidan tozalab yuvish zarur. Kul bilan tozalanganda sabzavotlarning gadur-budur joylariga 5mm karash kerak bo'ladi. Sabzavotlar tozalaydigan mashinalar ikki toifaga bulinadi:

— uzluksiz ishlovchi mashinalar — restoranlar va boshka umumiy Ovqatlanish korxonalarida kulanilmaydi;

— davriy harakat kiluvchi mashinalar — tozalovchi kameralardan iborat. Bu mashinalarda kamera-stilindr -bulib, tepasida mahsulot tashlaydigan voronkasi bor, yonida tozalangan mahsulotni chikarib oladigan oyna eshi-gi bilan urnatilgan. Devori sillik, pastki qismiga ay-lanadigan disk kuyilgan. Kameraning tepa qismida suv beruvchi forsunka, disk ostida mahsulot chikindilarini suv bilan chikarib yuboradigan kuvur joylashgan.

Hamdustlik mamlakatlaridan Belorusning «Belorustorgmas» zavodi shunday mashinalar chikaradi. Ular MOK-150, MOK-350 nomi bilan yuritiladi. Piyoz tozalaydigan'1 mashina MOL-100. Perm shahridagi «Torgmash»da hamda| belorusnikidagidek «UKM» mashinasi chikariladi. Pol-1 shada ishlab chikariladigan bunday mashina yanada mukam-1 mal. Kartoshkani mashinaga solish oldidan yuviladi. Samara shahfida MOOL-5000 m, Komsomolsk-Amurda| UOM-300 markali mashinalar chikariladi. Bu mashinalarda chiqindi 6-10% dan oshmaydi. Mashinalarning disklari chidamli, bir necha yillarga etadi. Yirik hajmdagi piyoz tozalash uchun mashina juda qo'l keladi.

Uzbekiston sharoitida piyoz asosan qo'lda tozalanib tugraladi, kuzni yoshlantiradi, kulni sargaytiradi, bizda piyoz kup ishlatiladi, Shuning uchun piyoz tozalaydigan ma-1 shinalarni umumiy Ovqatlanish tashkilotlarstda kupaytirish kerak.

Bu mashinalarga piyozni oddin tozalab, yuvib, navlarga ajratib solishnikg hojati yuk, hatto kukargan) piyozlarni ham top-toza kilib turrashga tayyorlab chikaradi. Bunday mashinalarning eng yahshilari Franstiya, AQSH, Germaniya, Angliya, Bolgariya, Polsha firmalari tomonidan ishlab chiqarilmoqda. Sabzavotlarni ajratish, tozalash ishlab chikarish stollarida amalga oshiriladi. Karamlarning sirtki kavati va| urtasidagi uzagi olinadi va mahsus chikindilar idishiga tashlanadi. Karam tozalovchining chap tomonida mahsulot,! ung tomonida tozalangan mahsulot u»gun idish buladi. Agar sabzavot tozalangandan sung yuviladigan balsa, bu ish van-nada bajariladi. Kukatlar mahsus stollarda yuviladi. Piyoz, sarimsoq piyoz mahsus efir moyini tortib ola-digan shkaf kuyilgan joyda ishlatiladi. Efir moyi kuzni yoshlantiradi, nafas olish yo'liga salbiy ta'sir kiladi. Piyoz tozalashdan oldin kullansa ham efir moyi kamayadi, piyoz tozalashda pichokni hullab turish kerak. Tozalangan va yuvilgan mahsulotni qaysi maksadda ishlatilishini e'tiborga olib tugaladi. Bu ish kulda yoki mahsus mashinada bajariladi. Kukatlardan: ukrop, selder, shavel, kuk piyoz kulda pichok bilan yoki mahsus kirkuvchi disk bilan tugaladi. Yuvilgan va tozalangan kukat mahsus ish stoli ustida ishlanadi, ishlovchining chap tomonidagi idishda kukatlar buladi. Stolda tahtakach, uning yonida tayyorlangan sabzavot solinadigan idish buladi. Tayyorlangan kukat chovlida vannaga solinib chayiladi. Sabzavot stehida brigadir bulmaydi, 2—5 kishi ishlaydigan bu bulimga ishlab chikarish mudiri rahbarlik qiladi. U taomnomaga asosan sabzavotlardan chala tayyor mahsulotlar tayyorlash grafigini tuzadi. Ba'zan bu steh hodimlarini kompleks brigada tarkibiga kushadilar.

### **6.3. Umumiy ovqatlanish korhonalariga mahsus tsehlar**

**Salqin steh.** Sovuq, taomlar va gazaklar, buterbrod, shirin taomlar, sovuk shurva tayyorlash uchun salkin steh tashkil kilinadi. Uning mahsulotlari tugridan-tugri zal-da, Shuningdek bufet va kulinar magazinlarida sotiladi.

Salkin steh mahsulotlarini tayyorlashda issiqlik be-rih talab kilinmaganligi uchun tehnologik jarayonlar-ni tashkil kilishda sanitariya kridalariga kat'iyon rioya kilish zarur. Salkin stehning derazalari shimol yoki shimoliy-garbg karagan bo'lishi kerak. Sovuk taomlar, gazak, salatlar iste'molchilarga berish oldidangina tayyorlanadi. Bunga rioya kilmaslik salkin steh ish rejimi-ga salbiy ta'sir etadi. Salkin steh issiq

steh bilan yakin borlanishi shart. Bunday kulay boglanish Ovqat tarqatuvchi bulim va oshhona idish-tovoklarini yuvadigan joy bilan ham bo'lishi kerak.

Ishlab chikarishning texnologiya sharoiti bu stehni muzlatgich shkaf, past haroratli peshtahta bilan ta'min-lashni talab kiladi. Sovuk, taom va gazaklarni tuzash, tashki manzarali kurinishga keltirish mahsulotning rangi, tugalishi, kuyiladigan kismlarning bir-biriga mos kelishiga boglq. Shuning uchun salkin stehda ishchi urni, ishlatiladigan anjomlar did bilan tanlanishi zarur. Zallari keng korhonalarda modul sekstiyalari sovutkichi bor shkaf-stollardan foydalanidadi, ularda sovuk, taomlar: meva konservalari, kukatlar, limon va boshkalar sakda-nadigan bulimlar ham buladi, modul sekstiya — stollari ikki bulimdan iborat: chap kis,mida idish yuvadigan vanna, uning tepasida sovuq va issiq suv oqib tushadigan Dushsifat shlang buladi. Stol ichida idish solinadigan - harakat kiluvchi quti buladi, stol urtida ikki qavat javonli kurulma urnatiladi.

**Sekstiya-stol** ziravorlar, oshhona idishlari, anjomlar elektr anjomlarini sakdash uchun muljallangan. Stol ustiga javonli peshtahta urnatiladi. Pastki tomoniga hts hil narsalar solish uchun beshta kuti urnatiladi. OSHHONA anjomlari stol ichidagi uchta harakatlanuvchi kutilarda saqlanadi. Kutilar tagida yordamchi javonlar buladi, pas' ung tomonidagi mahsus joyda tahtakachlar turadi.

Tayyor taomlar va stehdagi gazaklarni tarkatish uchu» sekstiya modul peshtahtasi urnatilishi mumkin. Ovqatlanish korhonasida shirin taomlardan bir kanchalari, kompot, hul mevalar va meva konservalari, muzkaymoq Shuningdek, ut kokteyli va boshkalar sotiladi. Bularni tayyorlashda mahsus asbob-moslamalar kerak: sikib sharbat chikaruvchi asbob, lotoklar, pichok-kurakchalar, taomlarni soladigan buyumlar, kisib oladigan mahsus mosla-malar. Shirin taomlar tayyorlaydigan oshpazning ii urnida vanna, sovutadigan shkaf bilan ishlab chikarii stoli, tarozi, turli idishlar, mevalarni tozalaydiga] mahsus anjomlar bo'lishi kerak. Limonli va boshka ichim-liklar, kompotlar khozonlarda tayyorlanadi, sung salkin stehga utkaziladi. Bu yerda hhissalarga ahratiladi, stakan-larga kuyiladi.

Yirik korhonalarda kuruk, va suyuh; aralashmalardan muzkaymoklar tayyorlanadi-Kichik tashkilotlarda muzkay-mokdarni kombinatlardan olib kelinadi. Ularni naci

hharoratl i sekstiyalarda saqlanadi, mahsus idishlarda tarqatiladi. Shirin taomlar oldinrokh tayyorlab kuyilsa, mijozlar kup keladigan soatlarda shoshilib kolinmaydi: sharbat-larni stakanlarga kuyish, konserva bankalarini oldin ochib kuyish va hokazo.

Zahiradagi mahsulotlarni stol-sekstiya yoki sovutkich-larda saklanadi. Salkin stehda jiddiy e'tibor shirin taomlarni realizastiya kilish muddatiga, Shuningdek sanitariya, shahsiy gigiena khoidalariga rioya kilishga k,ara-tiladi, Chunki bu yerda saklanayotgan mahsulotlar mikro-organizmlar tarkalishi, jonlanishiga sabab bo'lishi mumkin. Hom va pishirilgan sabzavot, go'sht, baliq, mahsulotlariga juda ehtiyot bo'lish kerak. Bu kuyidagi jarayonlarda yakkol seziladi: hom yoki pishirilgan sabzavotlar tugralishida; salat qismlarini, vinegretlarni aralashtirilganda; kaymokka boshk,a kismlar kushilganda; sovuq, taomlarni, gazak, sovuq suyuq, ovqatlarni, shirin taom va sovuq, ichimliklarni h,issalarga bulinganda. Non, yog, gastronom mahsulotlarini kesishda elektr non kesgich, pishlokh, kolbasa va boshkalarni kesadigan ma-shinalardan foydalaniladi. Bu mashinalar stol ustida buladi. Uncha katta bulmagan ovk,atlanish tashkilotlarida non pichoklar bilan kesiladi, tarkatilishiga 30—40 daqiqa Kolganga qadar tayyorlanadi va sovutgich shkaflar-da saklanadi. Salkin steh ishiga brigadir rah,barlik k.iladi. U taomlar tarkatishni tashkil kiladi, ovk,at sifatini nazorat ostiga oladi. V—VI darajali oshpazlar ancha murakkab buyurtma va banket taomlarini tayyorlaydi. III darajali oshpazlar kartoshka, sabzavotlar pishiradi, sovuk, taomlar uchun go'sht va baliqdan chala tayyor mahsulotlar tayyorlaydi.

**Issiq steh.** Issiq stehda mahsulotlar va chala tayyor mad;-sulotlarga issiqdik ta'sirida ishlov beriladi, suyuq, taomlar, shurvalar, sous, garnir, ikkinchi taomlar, kulinariya mahsulotlari tayyorlanadi. Issiq, stehga h,amma tayyorlash stehlaridan chala tayyor mahhsudotlar yuboriladi. Shuning uchun issiq steh boshk.a salk.in stehlarga yakin joylashtiriladi, ovk;at tarhatish joyi, idish-tovoklar yuviladigan hona yonida buladi.

Ovqatlanish korhonasi zallari binoning turli qavatlarida joylashgan bulsa, issiq steh eng katta zal bulgan kavatda joylashadi. Boshqa zallarga taomlar yuk tashuvchi liftlarda tashiladi. Issiq, steh ishini tashkil kilishda eng muh(,imi, ho-dimlarni ayrim

taomlar tayyorlashga ixtisoslashtirishdir. Birinchi va ikkinchi taomlar tayyorlash keng tarkal-gandir. Buni e'tiborga olish kerak.

Issiq steh ishi boshka ishlab chikarish bulimlaridek, ish joyini tugri tanlashga, tegishli anjomlar bilan tula ta'minlanishiga bogliq.

Katta korxonalar birinchi va ikkinchi taomlar, sous, garnirlar tayyorlash uchun tehnologik liniyalar bilan jidolanadi. Jih.ozlarni uchta paradlel liniyali qilinadi: stehning urta kismidagi bir liniyaga issiqlik an-jomlari urnatiladi. Uning har ikki tomoniga mahsulotlarni pishirib berish uchun tayyorlaydigan ish joylari bo'ladi. Mahsus jihozlangan liniyada birinchi, ikkinchi taomlar, sous, garnirlar uchun mahsulot tayyorlaiadi.

Issiq stehda jihozlarning asosiy turlari - plitalar, qozonlar, kovuradigan elektr tovalar, ishlab chikarish stolp, stellajlar buladi. 40-60 urinli kichik restoranlarda bur va issiq havo bilan taom tayyorlash usullari ham mavjud. O'zbekistonda manti, tandir kaboblar shu usulda tayyorlanadi. Bunda mah-sulotning foydali elementlari deyarli yo'kolmaydi.

Issiq steh ishini VI darajali oshpaz boshkaradi, u tehnologik jaraenlarni tashkil kilish, taomning sifa-ti, kancha mahsulot ishlatilganligi buyicha mas'ul shahe hisoblanadi. Oshpaz buyurtma va banket taomlarini tayyorlaydi. Bu oshpazlar brigadasida ikkinchi taomlar tayyorlash uchun mas'ul bulgan V—VI darajali bir necha oshpaz ishlaydi. Brigadir bular jumlasiga kirmaydi.

**Qandolat stehi.** Umumiy ovqatlanish korhonasi ishlab chikarish tizimida khandolat stehi muhim urin egallaydi. Bu steh boshhalardan, jumladan issiq, stehdan mustakhil ravishda faoliyat yuritadi. qandolat stehida ishlab chiqarilgan mahsulotlar fakat restoran zadlaridagina emas, kulinariya magazinlarida, filiallar, bufetlarda ham sotiladi.

Kandolat stehi tarkibiga hamir hilinadigan hona, pishirihlar tayyorlash, tuhum, hamirturish kiladigan va boshha honalar kiradi. Bulardan tashk,ari ombor honasida sovutgich kamera ham bulib, homashening sutkalik zahira-si sakdanadi. Tayyor mahsulotlar saklaydigan hona, tayer mahsulotlarni sovutadigan kamera, chala tayyor mahsulot-larni sovutadigan kamerada juvalangan hamirlar saqlanadi, urovlangan

materiallar, taralar turadigan, yuvish anjomlari, qandolat uchun koplak saklanadigan hona, steh boshligi honalari buladi. Kushimcha honalar ajratilishi mumkin. Tayyor hamir ish joyiga uzatilgach, kandolatchi uni qismlarga bo'radi, juvalab, shakl beradi. Ko'pchilik kandolat honalarida bu ish kulda kilinadi. Buning uchun albatta kup vak.t talab qilinadi. Bu ishni mehanik yo'l bilan ham bajarish mumkin. Hamir kiluvchi yarim avtomat hamirni 60 dan 140 g gacha bulgan mikdorda hissalariga buladi. Hamirni bo'lish uchun ishlab chikarish stoli va hamir buluvchi asoob urnagiladi. Un, hamir kilish idishlari, tarozi, hamir keskich - bularning hammasi kandolatchi kul ostida bo'lishi kerak. Hamir yoyish uchun mahsus mashina kullaniladi, uning ishlab chikarish kuvvati soatiga 60 kg. U uncha murakkab emas, bunday mashinalarning eng mukammali soatiga 30 kg hamir yoyadiganidir. Birok ish joyida yogochdan yasalgan, pishirikkha har hil shakl beradigan juvalar ham bo'lishi kerak.

Oshirilgan hamirdan tegishli mahsulotlar tayyorlanadi. Hamir mayda bulakchalarga bulinadi va tegishli shakl beriladi. Mahsulotni shakllantirish uchun its joyida yogochdan yasalgan stol, kandolat mahsulotlari solingan harakatlanuvchi stellajlar buladi. Mahsulot bilan tuldirilgan stellajlarni bir tomondan ikkinchi tomonga surib turiladi. Tehnik anjomchardan foydalangan holda mahsulotga shakl berish asosan kulda bajariladi.

qandolat stehi uzi uchun alohida idishlar yuvadigan bulimga ega buladi. Mahsus idish yuvuvchi moddalar bilan vannaning 2-3 ga bulingan kismalarida tegishli idishlar yuviladi, soda eritmasidan foydalaniladi, suv haro-rati 45° S dan kam bo'lmasligi kerak, chayishda hlor ohagi-ning 2% li eritmasi ishlatiladi. Qandolat solinadigan qoplarga juda ehtiyot bo'lish kerak, Chunki unda keladigan har qanday oz miqdorda bo'lsa ham mahsulot yuki bakteriyalarning jonlanishiga sabab bo'radi. Shuning uchun koplak va boshqa anjomlar nihoyatda toza bo'lishi shart.

**Tayanch iboralar.** To'la texnologik jarayon, homashyo homashyoni ishlash, taom tayyorlash, realizastiya, chala tayyor mahsulotlar, kulinar mahsulotlar, tayyor kulinar mahsulotlar, mehanik jarayon, gidromehanik jarayon, go'sht tsehi go'shtni muzdan tushirish va tozalash, modul sekstiyalari, sektsiya-stol javonli peshtaxta.

**Nazorat savollari.**



1. Umumiy ovqatlanish korxonalariga mahsus tseklar vazifalarini ayting
2. Umumiy ovqatlanish korxonalarining tayyorlov tseklari vazifalarini ayting
3. Qandolat tsehi haqida ayting

**Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati.**

1. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
2. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
3. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
4. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g
5. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr. 2001g.
6. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
7. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.

## **7- bob MEHMONLARGA XIZMATLAR KO‘RSATISH JARAYONI VA XODIMLAR BILAN ISHLASH.**

### **7.1. Mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmatlar ko‘rsatish standartlari**

### **7.2. Servis darajasini nazorat qilish. Monitoring**

### **7.3. Xodimlarni boshqarish, tanlash va o‘qitish**

### **7.4. Xodimlarni motivatsiyalash, rag‘batlantirish va korporativ madaniyat**

#### **7.1. Mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmatlar ko‘rsatish standartlari.**

Servis va xodimlar bilan ishlash – marketing-miksning bir-biri bilan uzviy bog‘langan ikki elementi. Servis haqida gapirganda, xodimlar bilan ishlash masalasi ham albatta ko‘riladi va aksincha, xodimlar bilan ishlash mavzusiga to‘xtalganda, servis mavzusini chetlab o‘tish mumkin emas.

Servisni boshqarish quyidagilarni amalga oshirishdan iborat:

- mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmatlar ko‘rsatish standartlarini ishlab chiqish;
- xodimlarga qo‘yiladigan talablarni belgilash;
- xodimlar servisni lozim darajada ta‘minlashlari ustidan nazoratni tashkillashtirish;
- iste‘molchilar servisdan qoniqishining monitoringini yuritish va o‘z vaqtida tuzatishlar kiritish.

Restoran marketingiga tatbiqan servis tushunchasi sotuvga yo‘ldosh xizmatlar ko‘rsatishnigina anglatmaydi, bu yerda servis mustaqil kategoriya, marketing-miksning alohida elementi sifatida qaraladi.

Servis – bu mehmonlarga xizmatlar ko‘rsatish jarayoni. U mehmonlar restoranda o‘zlarini qulay his qilishlarini ta‘minlashda, ularning xohish-istaklari va ehtiyojlari qondirilishida ifodalanadi. Servis iste‘molchilarning xizmatlar ko‘rsatish sifatiga bo‘lgan muayyan umidlarini yaratish, quvvatlash va ro‘yobga chiqarishga qaratilgan tadbirlarni o‘zida ifodalaydi. Shunday tabirlardan biri mehmonlarga *xizmatlar ko‘rsatish standartlarini ishlab chiqishdir.*

*Xizmatlar ko‘rsatish standartlari* – bu xodimlarning ular maromiga etkazgan va har tomonlama mukammal o‘zlashtirgan ish tizimi. Mehmonlarni qabul qilish va

ularga xizmatlar ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish bilan maxsus konsalting firmalari shug'ullanadi. Ular mazkur standartlarni restoran ishiga joriy etishga ham yordam beradi.

Xizmatlar ko'rsatish standartlari quyidagilarni tartibga solishi lozim:

- ishlash va dam olish vaqtida xodimlar xulq-atvorining umumiy qoidalarini;
- bino va inventarni zaruriy holatda saqlash qoidalarini;
- dasturxon tuzash, taomlarni tortish va hokazolar tartibini;
- mehmonlar bilan muomala qilish chog'ida xodimlarning xulq-atvor (qarshi olish, xizmatlar ko'rsatish jarayonida muloqot qilish, kuzatib qo'yish va h.k.) qoidalarini;
- mehmonlarning iltimoslariga, ularning shikoyat va e'tirozlariga munosabat tartibi.

Mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmatlar ko'rsatish standartlari – bu xodimlar uchun o'ziga xos bir dasturilamal. Ular restoranda servisni lozim darajada ta'minlash borasidagi o'z faoliyatini ayni shu dasturilamalga muvofiq amalga oshiradi.

To'g'ri tuzilgan xizmatlar ko'rsatish standartlari xodimlar ishini engillashtiradi. Ushbu standartlarda restoran ichida tozalik va tartibni saqlash me'yorlari ham nazarda tutilishi lozim.

Xizmatlar ko'rsatish standartlari tuzilgani va tasdiqlanganidan so'ng ularni xodimlarni boshqarish tizimiga joriy etish zarur. Bu ularning mazmunini xodimlarga tushuntirishni, ularda belgilangan prinsiplarni xodimlar bilan maromiga etkazishni, xodimlarga mehmonlar bilan muomala qilishni o'rgatishni anglatadi. Bularning barchasini muttasil bajarish zarur, Chunki xodimlar tez-tez o'zgaradi, servis esa doimo sifatli bo'lib qolishi lozim. *Xodimlarga qo'yiladigan talablar.* Standartlar o'z-o'zidan xodimlarga tegishli talablar qo'yadi. Restoranda o'rnatilgan xizmatlar ko'rsatish standartlarini ta'minlash uchun javobgarlik asosan mehmonlar bilan doimiy muomalada bo'luvchi xodimlar zimmasiga yuklanadi.

Xodimlarga qo'yiladigan aniq talablar yangi xodimlarni tanlashda va ularni rag'batlantirish/jazolash masalalarini hal qilishda qo'l keladi. Xodimlarning kasbiy

kompetentlik darajasiga baho berishda ayni shu talablarga bosh mezon sifatida tayanish lozim. Ushbu talablar asosida tuzilgan *lavozim yo'riqnomalari* esa odatdagi yo'riqnomalardan ko'ra ko'proq amaliy foyda keltiradi.

Xodimlarga qo'yiladigan talablar ularning kasbiy uquv va ko'nikmalariga, Shuningdek ularning fe'l-atvori va shaxsiy xususiyatlariga tegishli. Kasbiy talablar sizda hech qanday savol uyg'otmaydi deb o'ylaymiz. Siz ularning barchasini juda yaxshi bilsangiz kerak. Xodimlarning fe'l-atvor xususiyatlariga kelsak, bu yerda barcha talablar bir narsaga borib taqaladi – inson fe'l-atvorida xizmatga tayyorlik mujassamlashgan bo'lishi lozim.

Xodimlarga qo'yiladigan talablar – bu konkret xodim qanday bo'lishi kerakligi, u nimalarni bilishi, qo'lidan nimalar kelishi, ko'rinishi qanday bo'lishi, o'zini qanday tutishi lozimligining batafsil tavsifidir.

Xodimlarning tashqi ko'rinishi ularning ishida hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Mehmonlar bilan bevosita ishlaydigan xodimlar – butun restoranning “yuzi”. Xodimlar buni teran anglashlari va shunga mos ravishda o'zlarini tutishlari lozim. Chiroyli kiyingan xodim o'zini yanada engilroq va erkinroq his qiladi. Shu sababli asosiy masalalardan biri – bu xizmatlar ko'rsatishning muassasada qabul qilingan uslubiga muvofiq bo'lgan *uniforma* haqidagi masaladir. Bu masalani mazkur uniformani kiyadigan xodimlar bilan bahamjihat hal qilgan ma'qul. Uniforma nafaqat chiroyli, balki kiyishga va ishlashga qulay ham bo'lishi lozim. Bu masalada nima ma'qulligini xodimlarning o'zidan boshqa hech kim yaxshi bilmasa kerak.

Xizmatlar ko'rsatish standartlarini joriy etish bir kunda amalga oshiriladigan ish emas. Servis – o'ta murakkab va “injiq” jarayon. U restoran menejmentining doimiy e'tiborini talab qiladi. Xodimlar servisni lozim darajada ta'minlashlari ustidan nazoratni tashkil etishga alohida e'tibor berish talab qilinadi.

## **7.2. Servis darajasini nazorat qilish. Monitoring.**

Servis darajasini nazorat qilish xizmatlar ko'rsatish jarayoni qanday ketayotganini kuzatib borishdan iborat. Bunday kuzatuvning asosiy maqsadi – xizmatlar ko'rsatish standartlarida belgilangan talablarga amalda ko'rsatilayotgan servisning muvofiqligini tekshirish. Talablardan chetga chiqish hollari aniqlangan

taqdirda nazorat turli jazo choralarini (tanbehlar, hayfsanlar, jarimalar va sh.k.)ni nazarda tutadi.

Restoranda servis darajasini nazorat qilish zaruriyati, albatta, iste'molchilar e'tibori va hurmatini qozonishga intilish bilan belgilanadi. Xodimlar ishi ustidan nazoratni tashkil etish ishlab chiqilgan xizmatlar ko'rsatish standartlari bajarilishini ta'minlaydi.

Nazorat jarayoni muassasadagi lavozimlar ierarxiyasiga muvofiq ta'minlanadi. Masalan, ma'mur ofitsiantlar ishini, boshqaruvchi – qolgan barcha xodimlar ishini nazorat qiladi.

Bevosita kuzatishdan tashqari, servis darajasini nazorat qilish yuqorida zikr etilgan “*Sirli mehmon*” metodi yordamida amalga oshirilishi ham mumkin. Bu ikki metodning ikkalasidan ham foydalanilsa, ayni muddao bo'ladi. Sirli mehmon bir xodimning boshqa xodimlar kamchiligini xaspo'shlash hollariga chek qo'yishga yordam beradi. Bu muassasadagi servis darajasiga mustaqil baho berish jarayonidir.

Servisda aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish zarur. Xizmatlar ko'rsatish standartlari bilan ishlash natijasida darhol bartaraf etishni talab qiluvchi kamchiliklar va nuqsonlar aniqlanishi mumkin. Odatda bunday kamchiliklarni ishlab chiqilgan standartlarni amalga oshirish bilan bevosita shug'ullanuvchi xodimlarning o'zlari aniqlaydilar. Agar xodimlaringiz kamchilik va nuqsonlarni aniqlashda sizga yordam bersa, oshig'im olchi deb hisoblashingiz mumkin. Bunday xodimlarni taqdirlash, qolganlarni esa – shunday ishlashga rag'batlantirish kerak.

Standartlar tarkibiga va xodimlarni boshqarish siyosatiga o'zgartirishlar kiritish ularni boshqarish jarayonining cho'qqisidir. Umuman olganda, nazorat servis lozim darajada bo'lishiga monelik qilayotgan omillarni o'z vaqtida o'zgartirish uchun amalga oshiriladi.

O'zgartirishlar nazorat natijalari bilangina emas, balki iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringini yuritish natijalari bilan ham belgilanishi mumkin.

Monitoring – *uzluksiz* amalga oshiriladigan kuzatish jarayoni. Monitoring natijalaridan tegishli xulosalar chiqarish va ularni restoran ishiga, aniqroq aytganda – servis va xodimlarni boshqarishga joriy etish zarur.

Iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringini yuritish vositalari sifatida anketa so'rovi, fokus-guruh, fikr-mulohazalar va takliflar kitobini tahlil qilishdan foydalanish mumkin. Muassasa egasi va boshqaruvchisi fikr-mulohazalar va takliflar kitobini vaqti-vaqti bilan o'rganishi lozim. O'rinli fikr-mulohazalar va jo'yali takliflardan amalda foydalanish ham maqsadga muvofiqdir. Fikr-mulohazalari va takliflaridan foydalanilgan mehmonlarga restoran ishida qatnashgani uchun minnatdorchilik bildirish zarur.

Anketa so'rovi va fokus-guruhga kelsak, ularga biz yuqoridagi mavzulardan birida batafsil to'xtaldik. *Iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringi* – bu iste'molchilarni *surunkali* o'rganish. Monitoringning vazifasi – ayni bir hodisaning vaqtda o'zgarishini aniqlash. Monitoring restoran faoliyatining konkret jihatiga nisbatan iste'molchilar kayfiyatidagi o'zgarishlarni aks ettiradi. Ayni holda – bu iste'molchilarning servisdan qoniqish darajasi.

*Iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringi marketing-miksning har qanday elementiga nisbatan o'tkazilishi mumkin. Bu uni restorandagi ichki jarayonlarni o'rganishning ham, uning iste'molchilarini o'rganishning ham eng muhim va foydali vositasiga aylantiradi.*

Har qanday servis o'zini boshqarish tizimlari faoliyatini samarali tashkil etish uchun ko'p miqdorda kapital qo'yilmalar talab qiladi. Iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringini olaylik. Uni doimiy asosda joriy etish uchun ko'p sonli so'rovnomalar tayyorlash zarur, natijalarni tahlil qilish uchun maxsus tayyorlangan xodim – marketolog yoki chetdan taklif qilingan marketing bo'yicha konsultant talab etiladi.

Restoranda servis yuksak darajada bo'lishi uchun muassasada tozalik va tartibni saqlash bo'yicha majburiy taomillarni, mehmonlar muassasada o'zini mumkin qadar qulay his qilishlari uchun qo'shimcha xizmatlarni, Shuningdek ularning ehtiyojlari va hatto injiqliklariga alohida diqqat-e'tiborni ta'minlash zarur.

*Qo'shimcha xizmatlar* to'plami quyidagilarni o'z ichiga olishi mumkin:

- tekinga taksi chaqirib berishni;

- mehmonning qo‘l telefoni ishlamay qolsa, sim qoqish uchun imkoniyat yaratishni;

- Internetga bepul kirishni (wi-fi) va h.k.

Qo‘shimcha xizmatlar – bu muassasaning qo‘shimcha daromadi emas, balki mehmonlar uchun bepul bonuslardir. Muassasa qancha qimmat bo‘lsa, uning mehmonlariga shuncha ko‘proq qo‘shimcha servis taklif qilinadi.

### **7.3. Xodimlarni boshqarish, tanlash va o‘qitish.**

Xodimlar – har qanday korxonada uchun (ayniqsa xizmatlar ko‘rsatish sohasida) eng noyob resurslardan biri. Xodimlarni boshqarish ularni tanlash, o‘qitib-o‘rgatish va motivatsiyalashdan iborat. Yirik restoranlar xoldingida boshqarish jarayoni bilan kadrlar bo‘limi shug‘ullanadi, ayrim restoranlarda esa bu masalalarni uning egasi, boshqaruvchisi va bosh oshpazi hal qiladi.

Bu yerda biz kadrlar bilan ishlash siyosatining ikir-chikirlari haqida emas, balki xodimlarni boshqarish tizimiga marketing elementini kiritish yo‘llari haqida so‘z yuritamiz. Aksariyat hollarda xodimlarni boshqarish jarayonida kadrlarning qo‘nimsizligi, ularni mukofotlash va ularga jarima solish masalalariga ko‘proq e‘tibor beriladi. Vaholanki, xodimlar ba‘zan interer, musiqa va reklamadan ham muhimroq ahamiyat kasb etadi. Mehmonlar bilan bevosita ishlaydigan xodimlar (ofitsiantlar, ma’murlar) restoran konsepsiyasining bevosita ifodachilari hisoblanadi. Natijada xodimlarni boshqarish tizimi – ularni tanlash, o‘qitib-o‘rgatish va motivatsiyalash marketingga oid tus kasb etadi.

Xodimlarni tanlash vazifasini hal qilish uchun ularga yuklatiladigan vazifalarni aniqlash, ya‘ni qabul qilingan xizmatlar ko‘rsatish standartlarini to‘laqonli amalga oshirish uchun zarur bo‘lgan xodimlarga qo‘yiladigan talablarni belgilash zarur.

Mijozlar bilan ishlaydigan xodimlar lavozimlariga nomzodlar bilan suhbatlashish vaqtida eng muhimi – ularning *“xizmatga tayyorlik”* talabiga muvofiqligini aniqlash. Yaxshi ofitsiant – bu eng avvalo xizmatkor. Birinchi darajali servis prinsiplarini ilgari suruvchi ofitsiantda hech qanday kibr-havo, mehmonning muomalasidan o‘ksish, mehmonga nisbatan e‘tirozlar bo‘lmasligi kerak. Bu gap restoran ma‘muriga ham tegishli.

Ma'mur – restoran zalida ishni tashkil etuvchigina emas, balki mehmonlarni qarshi oluvchi, kelishmovchiliklarni bartaraf etuvchi hamdir. Restoranni uyga o'xshatadigan bo'lsak, ma'mur – uy mezbonidir. Uyga mehmon kelsa, mezbon nima qiladi? To'ppa-to'g'ri – ularni quchoq ochib qarshi oladi va mehmonlar bu yerda o'zlarini o'z uyidagidek his qilishlarini ta'minlashga qo'lidan kelgancha harakat qiladi.

Ofitsiantlar yaxshi xizmat ko'rsatishlari, ma'murlar esa mehmonlarni yaxshi qarshi olishlariga erishishning birdan-bir yo'li bu lavozimlarga mazkur ishga qobiliyati bo'lgan odamlarni olishdir.

*Xodimlarni o'qitib-o'rgatish* jarayoni uzluksiz bo'lishi lozim, Chunki uning natijalari motivatsiyalash dasturlari bilan uzviy bog'liq.

Xodimlarni o'qitib-o'rgatishni rejali asosda tashkil etish va amalga oshirish zarur. Umuman olganda xodimlarni o'qitib-o'rgatish quyidagi dasturlarni o'z ichiga olishi mumkin:

- 1) o'z bazasida o'z kuchlari bilan o'qitib-o'rgatish ichki dasturini;
- 2) o'z bazasida *chetdan jalb qilingan* tashkilotlarning kuchlari bilan o'qitib-o'rgatish ichki dasturini;
- 3) *ixtisoslashgan* ta'lim markazlarida malaka oshirish dasturlarini.

Dastlabki ikki band barcha xodimlarni o'qitib-o'rgatishga qaratilishi mumkin bo'lsa, oxirgi band – bu ayrim xodimlar uchun mo'ljallangan ta'lim jarayonidir.

1. Xodimlarni korxonaning o'z bazasida o'z kuchlari bilan o'qitib-o'rgatish *ichki dasturi* ularga shu korxonada tasdiqlangan ish prinsiplari va asosiy qoidalarni o'rgatish maqsadini ko'zlaydi. Restoranda tayyorlanadigan taomlarning nozik jihatlarini oshpazlarga o'rgatish bilan bosh oshpaz shug'ullanadi. Iste'molchilar bilan bevosita ishlaydigan xodimlarga kelsak, ularni o'qitib-o'rgatish ushbu bosqichda: 1) xizmatlar ko'rsatish standartlari, ularni qo'llash amaliyotini va 2) taomnoma tarkibining xususiyatlarini qamrab oladi.

Bu dastur yangi xodimlar uchun mo'ljallangan bo'lib, ular restoran bilan tanishibgina qolmasdan, balki unda qabul qilingan xizmatlar ko'rsatish standartlarini amalda bajarishni ham o'rganishlari lozim.



Har qanday sotuvchi o‘z tovarini yaxshi bilishi kerak, shu sababli taomnomani, turli xil taomlarni tayyorlash xususiyatlari va ularning ingredientlarini, bar assortimentini bilish ofitsiantning muqarrar kasbiy fazilati hisoblanadi.

2. Sotish – bu bilim hamda sotuvlar va psixologiyaning asosiy prinsiplarini tushunishga ko‘paytirilgan iste’dod. Sotuvlar jarayonida ishontira olish, mehmonning e’tirozlarini hamda shubhalar va ishonchsizlikda ifodalangan qarshiligini eng bilish, suhbatni tadrijiy yakuni, ya’ni sotuvga keltira olish kabi ko‘nikmalar ishga solinadi. O‘qitib-o‘rgatish jarayonining ikkinchi bosqichi – *treninglar* ayni shu ko‘nikmalarni rivojlantirishga bag‘ishlangan. Bu treninglar jalb qilingan mutaxassislar (biznes-trenerlar) yordamida o‘tkaziladi.

Treninglar – amaliy ko‘nikmalarni jadal sur’atlarda o‘zlashtirishning eng zamonaviy va qulay usuli. Treninglar jarayonida ofitsiantlar taomnomani taklif qilish, mehmon bilan suhbatlashish va uni nimagadir ishontirish yo‘llarini maxsus mashqlar yordamida o‘zlashtiradilar.

3. Malaka oshirish dasturlari ayrim xodimlar uchun mo‘ljallangan va ularda yanada murakkabroq kasbiy ko‘nikmalarni shakllantirishni nazarda tutadi. Bu dasturlar mavjud bilimlar va ko‘nikmalarni takomillashtirish uchun maxsus ishlab chiqilgan (masalan, “Zalning samarali menejeri”, “Restoran boshqaruvchisi” va sh.k.). Umuman olganda, bunday dasturlar tegishli lavozimlar uchun bazaviy hisoblanadi, lekin o‘z xodimlarini qimmat turadigan kurslarga o‘qishga yuborishga barcha restoranlarning ham qurbi etavermaydi. Odatda malaka oshirishga yuborish motivatsiyalash dasturiga xodimlarning sodiqligini oshirish doirasida bonus sifatida kiritiladi.

Malaka oshirishni mehnatga haq to‘lashni oshirish bilan bog‘lash talab etiladi. Aks holda turli treninglar va kurslarda o‘zlashtirilgan ko‘nikmalarni amalda qo‘llashga xodimni hech narsa rag‘batlantirmaydi va sarflangan pullar havoga sovuriladi. Hamonki xodimning malakasi oshgan ekan, demak, u endi o‘z mehnatiga ko‘proq haq olishi kerak.

#### **7. 4. Xodimlarni motivatsiyalash, rag‘batlantirish va korporativ madaniyat.**

O‘qitib-o‘rgatish jarayoni xodimlarni *motivatsiyalash* jarayoni bilan uzviy bog‘liq. Ixtisoslashtirilgan va murakkabroq ta‘lim xodimlarni o‘z faoliyati ko‘rsatkichlarini yaxshilashga motivatsiyalash vositasi sifatida qaralishi mumkin.

Boshqaruv nuqtai nazaridan motivatsiyalash xodimlarda faoliyatga korxonaningiz maqsadlariga erishilishiga olib keladigan ichki rag‘bat uyg‘otishni anglatadi.

Psixologiya nuqtai nazaridan motivatsiyalash – bu insonni hayotda muayyan faoliyatga rag‘batlantirish ichki jarayoni, unga qiziqishning mavjudligi.

Motivatsiya – bu insonni hayot bo‘ylab harakatlanishga majbur etuvchi omil.

Rahbar qo‘lida motivatsiyalash – qudratli omil. Xodimlarni motivatsiyalash – ularni yanada yaxshiroq ishlashga ruhlantirish demak. Bunga har kim ham qodir emas.

Odatda rahbarlar ikki xil bo‘ladi: lider-rahbarlar va lavozimiga ko‘ra rahbarlar. Lavozimiga ko‘ra rahbar – bu “texnik” rahbar; u restoranni va mazkur muassasaning hayot faoliyatini ta‘minlash uchun turli resurslar harakatini boshqarish ishini samarali amalga oshiradi. Lo‘nda qilib aytganda, u – boshqaruvchi. Lider-rahbar esa, bundan tashqari, o‘z xodimlariga ta‘sir o‘tkaza oladi, u haqiqiy rahbar. Natijada boshqaruvchi xodimlar bilan ishlashda faqat o‘z qo‘l ostidagilarni rag‘batlantirish/jazolashga qarab mo‘ljal oladi, lider-rahbar esa xodimlarni boshqarishda rang-barang vositalarni ishga soladi. Boshqaruvchi rahbar xodimlarga o‘z vazifalarini yuajarishga yordam beradigan mehnat sharoitlarini ta‘minlaydi. Lider esa, bundan tashqari, o‘z xodimlarining rivojlanishiga ko‘maklashadi. O‘z-o‘zidan ravshanki, amalda ishlaydigan motivatsiya lider-rahbarning qo‘lida bo‘ladi.

Motivatsiyalash jarayonini ikkala holda ham chegirmalar yordamida narxlarni pasaytirish bilan taqqoslash mumkin. Rag‘batlantirish/jazolash sof holda qisqa muddatli samara beradi va o‘z restoraniga nisbatan xodimlarning xayrixohligini rivojlantirishga ko‘maklasha olmaydi. Rag‘batlantirish va jazolash – bu jarayon elementlari. Motivatsiyaning ularga umuman aloqasi yo‘q. Haqiqiy motivatsiyani xodimlar bevosita o‘z rahbarlaridan oladilar. Motivatsiya – bu *ishontirish* demak. Aynan ishonch, e‘tiqod odamlarga olg‘a harakatlanishga kuch-quvvat beradi, ularni ruhlantiradi. Rahbar o‘z xodimlariga faol ishonch bildirish orqali ularni motivatsiyalaydi. Mukofotlar, sovg‘alar, safarlar va hurmat taxtalari bunda ikkinchi

darajali ahamiyat kasb etadi. Faqat xodimlar o'z vazifalarini a'lo darajada bajarishlari mumkinligiga rahbarning *faol ishonchigina* ularni amalda motivatsiyalashga qodir. Faol ishonch deganda xodimlarga buni maqtov va minnatdorchilik so'zlari bilan ifodalash tushuniladi.

Motivatsiya – o'ta qudratli omil. Siz motivatsiyalagan odam buning uchun sizdan hamisha minnatdor bo'ladi, bu esa sizga uning ishini kerakli tomonga yo'naltirib, unga ta'sir o'tkazish imkoniyatini beradi. Har bir xodim kerakli ishni bajara olishi va shuni istashiga ishonchi qat'iy komil bo'lgan holda jamoa ishi uyushqoq va uyg'un tus oladi. Bundan restoran, ayniqsa undagi muhit faqat yutadi.

Motivatsiyalash jarayonining davomi – mijozlar bilan bevosita ishlaydigan xodimlarni rag'batlantirish. Har qanday rag'batlantirish moddiy yoki ma'naviy yoinki bir vaqtning o'zida ham moddiy, ham ma'naviy bo'lishi mumkin. Rag'batlantirish usullari siz erishishni ko'zlagan maqsadlarga bog'liq bo'ladi. Masalan, xodimlarni tadqiqot o'tkazishga motivatsiyalash kerak. Ularning harakatlari mehmonlarga so'rovnomalarni o'z vaqtida berish va yig'ib borishdan iborat bo'lishi lozim. Xodimlar bu harakatlarni sifatli bajarganligi uchun ularni nima kutishini aniq tasavvur qilishlari zarur.

Xodimlarni nostandart va alohida vazifalarni bajarganlik uchungina emas, balki o'zlarining bevosita vazifalarini samarali bajarganliklari uchun ham vaqti-vaqti bilan rag'batlantirib turish talab etiladi.

Moddiy rag'batlantirishga nisbatan pul mukofoti miqdori yoki sovg'a turi to'g'risidagi masalani hal qilish zarur. *Pul mukofoti* – bu xodimning yutuqlarini rag'batlantirishning eng sodda va samarali usuli. Boz ustiga, pul eng maqbul sovg'a hisoblanadi va uni tanlagan rahbar hech qachon adashmaydi.

*Ma'naviy rag'batlantirishga* kelsak, bu yerda turli variantlar mavjud bo'lib, ularni osongina biriktirish mumkin. Ammo moddiy rag'batlantirish bilan biriktirilmagan ma'naviy rag'batlantirish samarali ta'sir ko'rsatmaydi.

Xodimlarni rag'batlantirish kompleks dasturining muqarrar elementi bu xodimlarning yutuqlaridagi o'zgarishlarga muvofiq vaqti-vaqti bilan yangilab turiladigan *hurmat taxtasidir*. Vaqt o'tishi bilan hurmat taxtasi xodimlarning

ishchanlik ruhiga o'z ta'sir kuchini yo'qotadi. Bunga yo'l qo'ymaslik uchun xodimlarning hurmat taxtasida qayd etiladigan yutuqlari bilan moddiy taqdirlash miqdorini bir-biri bilan bog'lash zarur.

Xodimlarni yaxshi ishlashga rag'batlantirishning samarali usuli – vaqti-vaqti bilan *tanlovlar* o'tkazish va g'oliblarni taqdirlash. Bu yerda ham ma'naviy stimullar moddiy stimullar bilan biriktiriladi.

Xodimlarning birgalikda dam olishini yoki, ta'bir joiz bo'lsa, *korporativ dam olishni* tashkil etish bir vaqtning o'zida xodimlarni rag'batlantirish, motivatsiyalash va jamoadoshlik ruhini kuchaytirish vositasi bo'lib xizmat qilishi mumkin. Bu shahardan tashqariga safarlar, rasmiy bayramlar va tug'ilgan kunlarni nishonlash va shu kabilar bo'lishi mumkin.

Xodimlarni boshqarishda korporativ madaniyat muhim rol o'ynaydi. *Korporativ madaniyat* – bu mazkur korxonada qadriyatlari majmuidir. Mazkur qadriyatlarga muvofiq xodimlar jamoada o'zaro munosabatlarga kirishadilar, konfliktli vaziyatlarni hal qiladilar, boshchilik va peshqadamlik masalalarini hal qiladilar. Korporativ madaniyat mazkur korxonada amal qilish odat tusini olgan yozilmagan qoidalarni o'z ichiga oladi. Bu kompaniyaning iste'molchilar oldidagi majburiyatlarini bajarish uchun javobgarlik, xodimlar o'z muassasasi uchun his qiladigan iftixor tuyg'usi bo'lishi mumkin.

Har qanday madaniyat kabi, korporativ madaniyat ham asta-sekin, korxonada o'z "hayot tajribasi"ni to'plashiga qarab shakllanadi. Uning mavjudligi korxonadagi yuksak boshqaruv madaniyatidan darak beradi. Korporativ madaniyat xulq-atvor umumiy madaniyatini nazarda tutishi, umumiy ijtimoiy va axloqiy odob me'yorlarini belgilashi lozim. Ammo u qat'iy belgilangan dogmaga aylanib qolmasligi kerak. Haddan tashqari kuchli va mufassallashtirilgan korporativ madaniyat xodimlarning asabiga tegadi va motivatsiyani kuchaytirish o'rniga uni susaytiradi. Eng yaxshi korporativ madaniyat – bu xodimlar o'zaro munosabatlarining odob-axloq qoidalari, ularning axloqiy xulq-atvori va ma'naviy javobgarligidir.

**Tayanch iboralar.** Xizmat standartlari, lavozim yuriknomasi, uniforma, uzluksiz, surunkali, kushimcha xizmatlar, ishchi dastur, trening, motivsiyalash, korporativ ma'daniyat.

**Nazorat savollari.**

1. Mehmonlarni qabul qilish qay tarzda va kimlar tomonidan amalga oshiriladi?
2. Xizmatlar ko'rsatish standartlari haqida so'z yuriting
3. Servis darajasi qanday nazorat qilinadi?
4. Restoran ishining monitoringi deganda nimalarni tushunasiz?
5. Xodimlarni boshqarish, tanlash qanday mezonlarga tayangan holda amlaga oshiriladi?
6. Iste'molchilar servisdan qoniqishining monitoringi qay tarzda olib boriladi va u qanday natija beradi?
7. Xodimlarni o'qitib-o'rgatish jarayonining qanday usullari mavjud?
8. Xodimlarni motivatsiyalash, rag'batlantirish va korporativ madaniyat deganda nimalarni tushunasiz?
9. Ma'naviy rag'batlantirishga nima kiradi?

**Foydalanilgan adabiyotlar.**

1. Ресторан бизнеси маркетинги. Ўқув қўлланма. Т.: “Иқтисодиёт” нашриёти 2016 й.-212 б.
2. Ресторанлар фаолиятини такомиллаштириш ва мижозларни жалб қилиш йўллари. Халқаро илмий-амалий анжумани илмий мақолалар ва маърузалар тўплами. Т.: ТДИУ, 25 сентябр 2015 й.
3. S.R.Safayeva. Restoran biznesida zamonaviy marketing tadqiqotlarining o'rni. Jurnal «Birja ekspert». № 1. 2011 y.
4. S.R.Safayeva. Servis sohasida dizayn va reklama. O'quv qo'llanma. – Т.: TDIU, 2010. -155 b.
5. Safayeva S.R. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish (Toshkent shahar restoranlari misolida) Diss. 08.00.13 iqtisod fanlari nomzodi. – Toshkent, TDIU., 2009. – 155 b.
6. Safayeva S.R. Keskin raqobat sharoitida restoran xizmatlari sifatini

boshqarish. Jurnal “Bozor, pul va kredit” maqola, mart 2008.- 0,6 b/t

7. Сафаева С.Р. Ресторанный бизнес в условиях либерализации экономики. Jurnal “Iqtisodiet va ta’lim” № 4, maqola 2008.- 0,5 p/1

8. Safaeva S.R. Эффективные программы лояльности в ресторанном бизнесе. “Olima ayollarning fan-texnika taraqqiyotida tutgan o‘rni” Respublika ilmiy amal. an. ma’ruzalar to‘plami., 2007 yil 26 noyabr. 0,4 b/t

9. Safaeva S.R. Реклама в ресторанном бизнесе. Журнал «Налогоплательщика» статья, noyabr. №4(44) 2007 g.

## 8-bob HORIJIIY TURISTLAR OVQATLANISHINI TASHKIL QILISHNING O‘ZIGA HOS HUSUSIYATLARI.

### 8.1. Turistlarning turlari

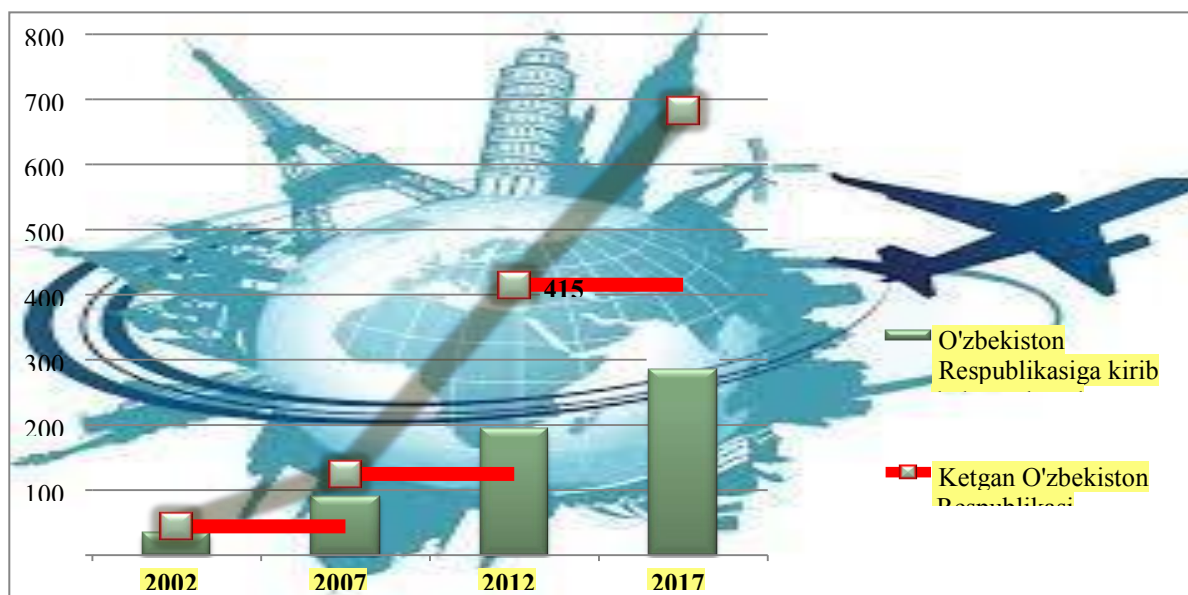
### 8.2. Turistlarga xizmat ko‘rsatish (nonushta tushlik kechki taom)

### 8.3. Horijiy turistlar ovqatlanishini tashkil qilishda mehmonxonadagi xizmat

### 8.4. «Room service» —nomyerda xizmat ko‘rsatish

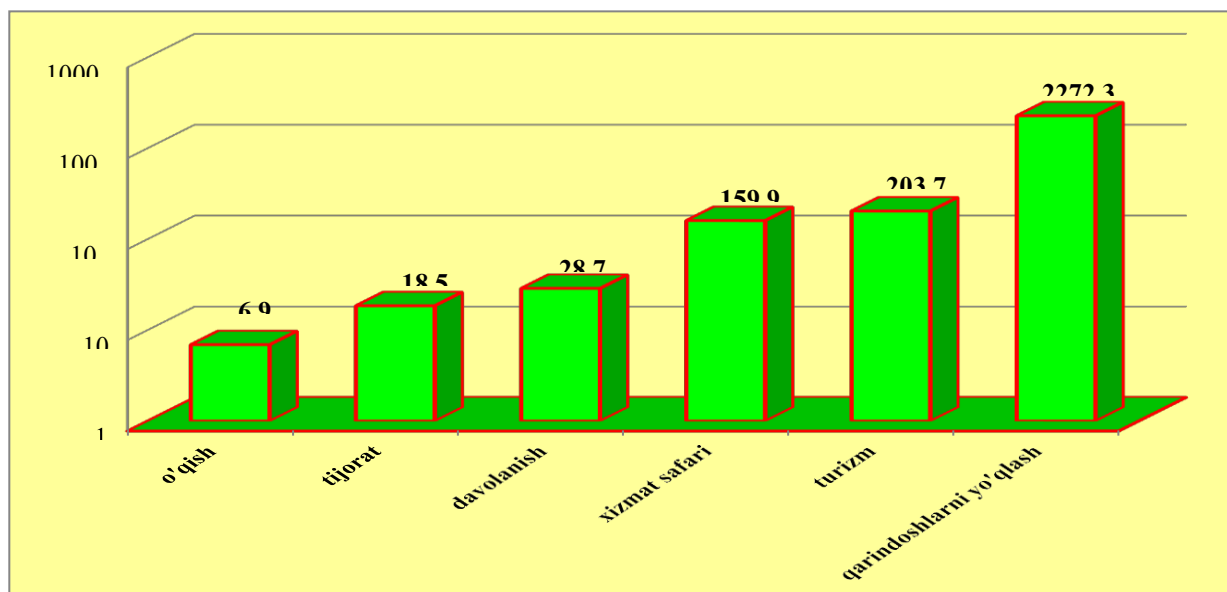
#### 8.1. Turistlarning turlari

O‘zbekiston turizm sohasi rivojlanishida salmoqli salohiyatiga ega davlat. Bu ko‘plab noyob tabiat obyektlarining mavjudligi (ko‘llar, tog‘ cho‘qqilari), boy madaniy va tarixiy meros bilan ham bog‘liqdir. Yildan yilga O‘zbekiston Respublikasiga xorijliklarning tashrifi ortib bormoqda. Bu holat 9.1-rasmda yaqqol ko‘rinadi. Oxirgi 15 yillikni oladigan bo‘lsak xorij fuqarolarining O‘zbekistonga tashrifi 15,5 marta, yoki 2002 yildagi 442,1 ming kishidan 2017 yilda 2847,9 ming kishiga yetgan. O‘zbekiston fuqarolarining chet ellarga tashrifi 2017 yilda 5182,5 ming kishini tashkil etgan, bu 2002 yilga taqqoslanganda 6,5 marta ko‘p.



8.1-rasm. 2002-2017 yillarda O‘zbekiston Respublikasiga kelgan chet el fuqarolari va ketgan O‘zbekiston Respublikasi fuqarolari soni, ming kishi

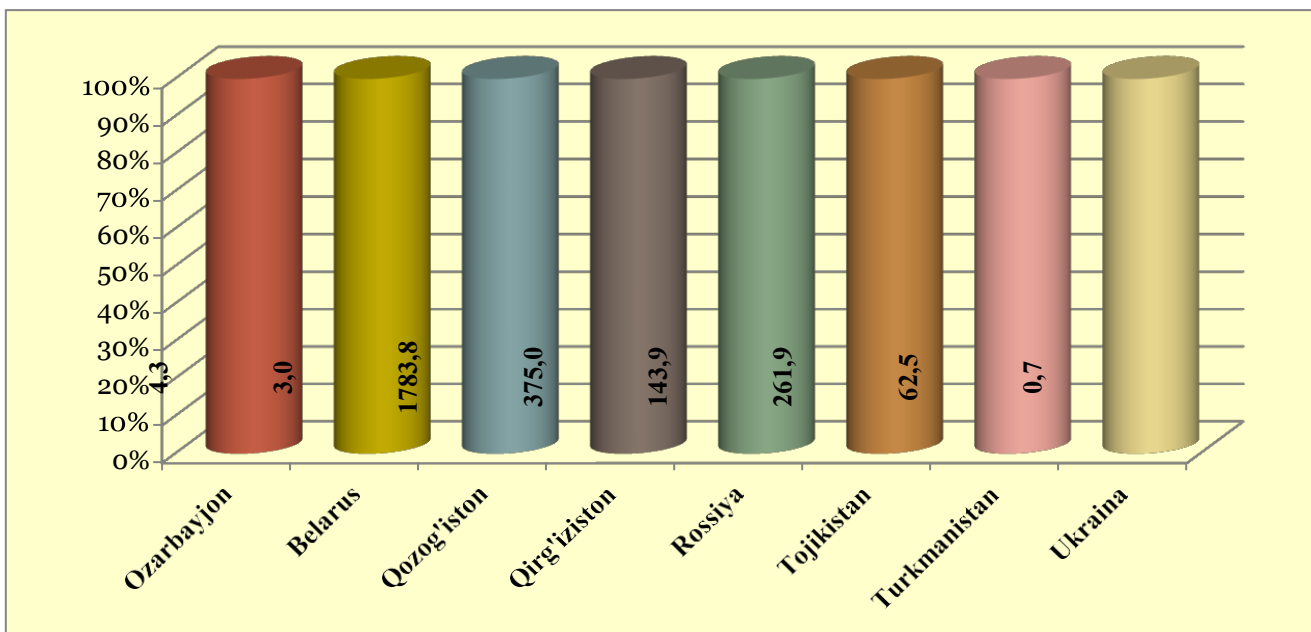
2017 yilda O‘zbekistonga tashrif buyurgan xorij fuqarolarining safar maqsadlari bo‘yicha taxlil qilinganda: 2272,3 ming kishi (84,7%) qarindoshlarni yo‘qlash maqsadida, 203,7 ming kishi (7,6 %) turistik maqsadda, 159,9 ming kishi (5,9 %) xizmat yuzasidan, 28,7 ming kishi (1,1 %) davolanish maqsadida, 18,5 ming kishi (0,7 %) tijorat maqsadida, 6,9 ming kishi (0,3 %) o‘qish maqsadida tashrif buyurganini ko‘rishimiz mumkin. (2-rasmga qarang)



**8.2-rasm. 2017 yilda O‘zbekiston Respublikasiga kelgan chet el fuqarolari sonining safar maqsadlari bo‘yicha taqsimlanishi, ming kishi**

Xorijlik tashrif buyuruvchilarning asosiy qismi MDH davlatlari orasida Qozog‘iston Respublikasiga to‘g‘ri keladi - 1783,8 ming kishi (yoki MDH davlatlaridan kelganlarning 67,7 %), Tojikiston 261,9 ming kishi (9,9 %), Rossiya 143,9 ming kishi (5,5 %), qolgan davlatlar 16,9 % (bular Turkmaniston (62,5 ming kishi), Ozarbayjon (4,3 ming kishi), Belarus (3,0 ming kishi), Ukraina (0,7 ming kishi) ( 9.3 -rasmga qarang).





### **8.3-rasm. 2017 yilda O‘zbekiston Respublikasiga kelgan chet el fuqarolari sonining mamlakatlar bo‘yicha taqsimoti, ming kishi**

2017 yilda xorijlik tashrif buyuruvchilarning asosiy qismi uzoq xorijiy mamlakatlar orasida Turkiyaga to‘g‘ri keladi (55,2 ming kishi), keyingi o‘rinlarda Koreya (37,4 ming kishi), Xitoy (19,7 ming kishi), Germaniya (7,8 ming kishi), BAA (5,8 ming kishi), Fransiya (5,7 ming kishi), Isroil (4,2 ming kishi), Yaponiya (4,1 ming kishi), Pokiston (3,8 ming kishi), Buyuk Britaniya (3,3 ming kishi), Malayziya (3,2 ming kishi), AQSh (1,5 ming kishi) va boshqa davlatlar (61,0 ming kishi)

### **8.2. Turistlarga xizmat ko‘rsatish (nonushta tushlik kechki taom)**

Xorijiy turistlarga qilinadigan xizmatlardan biri ularni ovqatlantirishdir.

Horijiy turistlar uchun ovqatlantirishni tashkil etish restoran va kafelarda amalga oshiriladi. Horijiy turistlar kelishidan 5 kun oldin umumiy ovqatlanish tashkilotiga O‘zbekiston Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi hodimlari tomonidan grafik beriladi. Unda horijiy turistlar qaysi mamlakatdan kelayotgani, soni, ovqatlanishga qachon kelishi, necha kun bu yerda bo‘lishi yoziladi. Bir sutka oldin har bir guruh haqida buyurtma beriladi.

Beriladigan buyurtmada horijiy turistlar uchun mas‘ul kishining familiyasi, guruh

indeksi, habarnoma raqami, turistlar qaysi mamlakatdan kelayotgani, guruhdagi turistlar soni, jumladan bolalar va parhez taomga muhtojlar, turistlarni kuzatuvchilar, hizmat qilish klassi, ovqatlanish soatlari (nonushta, tushlik, kechki ovqat), taom turlari, restoranda qancha vaqt bo'lishi, birinchi va ohirgi kun sanasi, xizmat qilish soatlari yoziladi. Horijiy turistlar uchun alohida zal yoki umumiy zalning bir qismi ajratiladi. Agar horijiy turistlarga bir necha kun hizmat qilish kerak bo'lgan taqdirda restoranda alohida mahsus joy ajratiladi. Bir necha mamlakatlardan kelgan horijiy turistlar restoranning bitta zalida o'tiradigan bo'lsa, o'sha mamlakatning bayroqchasi stolga qo'yiladi. Ovqatlanish vaqti uchun quyidagi tahminiy oraliq, tavsiya qilinadi: nonushta - 8 dan 10 gacha, tushlik -12 dan 15 gacha, kechki ovqat - 16 dan 20 gacha. Ovqatlanish ikki smenaga to'g'ri keladigan, bo'lsa soatlarni uzaytirish mumkin. Agar turistlar dasturida tungi tadbirlar nazarda tutilgan bo'lsa, masalan teatrga borish, ovqatlanish soatlari o'zgartiriladi

**Taomnoma tuzish.** Tushlik va kechki ovqatlar uchun taomnomada taom turlari ikkitadan kam bo'lmasligi kerak. Menyuda taom turlari, sarflangan mahsulot va bahosi ko'rsatiladi. Haftaning har kuni uchun taomlar har hil bo'lishi kerak. Kundalik ovqat menyusiga 4—5 tadan kam bo'lmagan buyurtma ovqatlar kiritish kerak. Bunda pazandalikning milliy hususiyati, horijiy turistlarning urf-odati va ovqat iste'mol usullarini hisobga olish lozim. Horijiy turistlar taomnomasida restoran nomi, ovqatlanish bo'yicha klass, taom nomi, ovqatga sarflangan mahsulot va ovqat bahosi ko'rsatiladi. Turistlar guruhi uchun belgilangan limitidan yuqori yoki past baho qo'yish, Shuningdek, menyuga alkogol ichimliklar kiritish taqiqlanadi.

Turistlar guruhlarining ovqatlanishini tashkil qilishda brigada-zveno usuli bo'yicha hizmat qilish tavsiya etiladi, bunda nonushta 30 daqiqadan, tushlik bir soatdan oshmasligi kerak. 4 ta ofisiantdan iborat har bir zveno 40-60 turistga hizmat qiladi. Nonushta, tushlik, kechki ovqat berishda turistlar kelishiga 10-15 daqiqa qolganda ofisiantlar dasturhon yasatishi - anjomlarni, non, yog', bulochka, ichimlik suvlar qo'yishi lozim. Turistlar kelib o'tirgach, menyuda ko'rsatilgan birinchi, ikkinchi

taomlardan, desert, issiq, choy, kofe va boshqalar beriladi.

Barlar yoki aravachalarda sabzavot, meva sharbatlari, ichimliklar, chekish mahsulotlari savdosi ham tashkil kilinadi.

### 9.3-jadval

#### Horijiy turistlar uchun tuziladigan taomnomaning o'ziga hos hususiyatlari

Horijiy turistlarning millati	Taomlarning o'ziga hosligi	Turistlarga tavsiya qilinmaydi
1	2	3
Cehlar va slovaklar	Cho'chqa go'shti va undan tayyorlangan kolbasa, sosiska, vetchina keng qo'llaniladi. Mol go'shti, buzoq go'shti, parranda go'shtini iste'mol qiladi. Ikkinchi taomlarga mayonez qo'shishni yahshi ko'radi. Sabzavot salatlari, do'lma, turli buterbrodlar. Kisel, kompot, Yangi mevalar, konserva qilingan mevalarni, qandolat mahsulotlarining hamma tur-larini yahshi ko'radi.	Ikkinchi taomga pishirilgan baliq go'sht, qiymalangan go'sht
Polyaklar	Ularning oziq-ovqatlari ko'p jihatdan rus va ukrainlarnikiga o'hshab ketadi. Ammo har hil mayonez, qaymoq qo'shilgan salatlarni, baliq qovurilgani, kayla kuyilgan Baliq, rassolnik, kuzikorin shurvasi, kuymok, chalpak, chuchvara, sushi Ovqat va asalni juda yahshi huradi Karam shurvani pishirilgan kartoshkapar bilan eyishadi. Go'shtli ikkinchi taomlarga kukatlardan, pomidor va bodringlardan salatlarni hush kuradi,	Kuy go'shtidan tayyorlangan taomlar
Vengrlar	Taomlar tayerlashda un kup ishlatiladi, Shuningdek, kizil kalampir, kaymok, chuchka yogi. Milliy taomlari egli mol, buzok, chuchka go'shtidan tayyorlana-di. Shurva, bulon, shirin taomlar, kandolatlarni yahshi kuradi. Suyukdik ichimliklarni, jumladan, muzli suvlarni kup iste'mol kiladi.	Uvildiriq, seld, kilki, qo'y go'shtidan tayyorlangan taomlar, kesilgan go'sht, grechka shovlasi, kisel
Rumivlar	Olovda pishirilgan go'shtni, turli kurinishdagi sabzavotlarni juda yahshi kuradi, Birinchi taomlardan mastava, sabzavot va kuzikorin shurvasi, tuzlangan sabzavotlar ikkinchi taomga kushib beriladi. Ovqatdan sung albatga kora	Kuy go'shti taomlari va kora non tavsiya kdlinmaydi.

Nemislar	Turli-tuman buterbrodlar, chuchka, bu-zok, mol, kushlar va Baliq go'shtidan tayyorlangan taomlar, sabzavog mahsu- lotlari keng iste'mol kilinadi, katik mahsulotlari, tuhumdan tayyorlangan taomlar- Kolbasa, sirlarni yahshi kuradi. Milliy taomlarni: tuzlangan karam bilan sosiska, karam bilan chuchka yogi, chuchka bolachasi- Keng tarkalgan shurva-shore, sabzavot salati, sut yoki kuymok bilan kora kofe.	Kuy go'shti taomlari, kora non
Bolgarlar	Yevropa taomparining hammasini iste'mol kilaveradi, eng yahshi kuradiganlari sabzavot, Kavkaz chohombilila-ri, kizil kalampir, bugdoy nonlarni hush kuradi. Yangi sabzavotlar boshka narsalar kushilmagan holda beriladi.	Kora non
Koreyslar	Koreyslar taomining hususiyati shundan iboratki, ular go'shtga Karaganda guruch, dukkakli mahsulotlar va sabzavotni kup iste'mol kiladi. Sabzavotlarga ozgina suyuklik kushib, sarimsok liyoz soladi. Tuzlangan bodring, pomidor, har hil tuzlangan narsalar-ni, Shuningdek, shi, borsh, shurva, ikkinchisiga go'shtli taomlarni va bugdoy non, pivo, sovuk suvni yahshi kuradi.	Mineral suvlar, kefir, kofe, kakao, kay-mok, pishlok, suyuk Ovqat, sousli Ovqat, TZ.R'-nirli kartoshka, pish-lok.kushil-gan taomlar
Shvedlar, daniyaliklar, norvegiyaliklar	Yevropacha taomlarning hammasini iste'mol kilaveradi. Nonushtaga muzday sut, kefir, sariyog, kiem, kofe, issiq bulochkani hush kuradi. Baliq mahsulotlari, seld, ukraina borshi, kaymokdi kuymok, grechka shavlasini ham yahshi kuradi.	Tvorogli taomlar va qo'y go'shti
Inglizlar	go'sht, Baliq, sabzavotdan tayyorlangan hamma Ovqatlar, suyuk ovkdt, shurva-pyure, ukraina borts, kiev kotleti, dulma	Baliq shurva, kesib maydalangan go'shtli taom, yogli chuchka go'shti, quymok, chuchvara
Franpueyaar	go'sht mahsulotlarining hammasidan taom tayyorlanadi, sabzavot va mevidan keng foydalaniladi, Dengiz hayvonlari mahsulotlarini yahshi kuradi	
	uvildiriq, yormadan kilingan Ovqatlar- Kefir, kaymoq, tvorog, suyuq taomlarni ishtaha bilan iste'mol kiladi.	
Italiyaliklar	Sabzavotdan tayyorlangan har hil salatlar, makaronga poroshok sifat pishlok kushilgan taom, achchik kayla kushilgan ovkhatlarni yahshi kuradi.	

Yaponiyaliklar	Yaioniyaliklar taomi asosida guruch, hayvonlar mahsuloti, dengizusimliklari mahsuloti. Birok, turistlar mamlakatimiz milliy taomlariga kuprokkizikadi. Yangi sabzavotlar-dan tayyorlangan salatni, noyob baliqdarni, chuchvara, kuymok, somsa, borshni, Baliq shurva, mol go'shti, buzok, chuchka, kuy go'shtlaridal tayyorlangan taomlar-Yoshlar Kavkaz taomlarini yahshi kuradi.Uch mahal Ovqatga ham sariyog beriladi.Nonushta choydan boshlanadi, gomshok pishloq, beriladi-Uch mahal ham birinchi suyak Ovqat tortiladi, Meva sharbati, suvni muzdek ichadi, pivoni yahshi kuradi.	
Amerikaliklar	Amerikaliklar sabzavot va meva salatlarini yahshi kuradi, mol tushti, yogsiz chuchka go'shti, tovuq, indeykani sabzavot, kartoshka bilan eydi. Suyuk Ovqatlarni, pyure sifat va meva-li suyak Ovqatlarni hush kuradi. Kandolat mahsulotlari, sharbatlar, kompotlar, issiq mamlakatlar mevalari.	Dudlangan Baliq., Baliq, konservalari, suyak taomlar, yorma, makaron-dan, karam, yogli go'shtdan tayyorlangan ovqatlar.

**Hisob-kitob tartibi.** Ofistiantlar ovqat tarqatish joyidan, bufetdan taom va ichimliklar oladi, zveno brigadiri yoki uning muovini kassa-mashinada chek urib beradi, nakd pulsiz beriladigan chek alodida sekstiyada ham berilishi mumkin.

Horijiy gyryhylarga berilgan ovqatni olganligini guruh boshligi tasdikdaydi va bu haqda bosh ofistiantga hujjat beradi. Taomlar buyurtmasi tuda olinganligi hakidagi hujjat pul ifodasidir, u taomnomaga qushilib, restoran buhgalteriyasiga topshiriladi. Umumiy ovqatlanish korhonalari ichida restoran, kafe, bar asosiy o'rinni egallaydi. Bular aholining hordik chikarishini tashkil kilishda tegishli rol uynaydi. U erlarga odamlar fakat Ovqatlanish uchun-gina emas, balki yubileyarii nishonlash, kishi hayotidagi muhim vokealarni, u yoki bu jamoa a'zolarining kuvonchiga sherik bo'lish, tuy tantanalarini nishonlash, ish buyicha yoki rasmiy uchrashuvlar utkazish, Shuningdek, dilcash dustlar davrasida dam olish uchun iy-riladilar. Shunday hollarda bu hizmat kilish tashkilotlarining hodimlari mehmonlarni hursandchilik bilan kutib olishlari, lazzatli taomlar kuyishlari, tulakonli dam olishhhari uchun hamma sharoitlarni yara-tishlari. darkor.

Mehmonhonalarda, aeroport, temir yo‘l vokzalida joylashgan umumiy ovqatlanish shahobchalari turistlarga, jumladan horijiy turistlarga xizmat qilish-da etakchi uringa ega. Avtoturizm ancha keng kulamli-dir. Avtoturistlar tuhtaydigan mahsus dam olish joylarida (kempinglarda) turistlar restoran, kafe, barlarda ovqatlanadilar. Bu erlarda xizmat qiluvchi hodimlarning ishini turri va izchil tashksh qilishi kelgan mehmonlar kayfiyatini kutaradi, ularning hursandchiligi, hushchakchakligi yanada oshadi. Umumiy ovqatlanish hodimlari faoliyatiga beriladigan baho xizmat qilish madaniyatining yuksakligiga borliq.

Hizmat madaniyati nafaqat umumiy Ovqatlastish binosining sanitariya holati va asosiy ishlab chikarish jarayonining mehanizastiya darajasiga, Shuning bilan bir katorda reklama va ahborotning mavjudligi, zallarning bezatilishi, hushtabiatligiga ham borliq dir. Hizmat madaniyati xizmat qiluvchilarning ish shakllari va usullaridan, xizmat qilishning ilror turla-ridan foydalayaishiga boglik. Ovqat sifatiga, mahsulotlarning assortiment iga rioya qilish umumiy ovqatlanish muassasasining ishiga baho berishda muhim rol uynaydi. Mijozlarga hushimcha xizmat kursatish ham alo-hida ahamiyatga ega: uylariga ovhat olib borib berish, tantanalarda — uylarda buladigan tuy, yubileylarda xizmat stilish, kulinar va handolat mahsulotlar tay-yorlash uchun buyurtmalar habul stilish, taksi chakirib berish, stollarni band kilib kuyish va boshkalar. Restoranda xizmat kursatish darajasi moddiy-tehnik baza va yahshi xizmat qilishdangina iborat bulmay, xizmat qiluvchi hodimlarning hushmuomalaligi, chiroyi, ayniqsa bosh ofistiant va boshka ofistiantlarning yuksak kayfiyatlariga borliq Tavsiya ztilayotgan kullanmada umumiy Ovqatlanish tarmoklarida xizmat kursatish jarayonining naza-riy va amaliy asoslari bayon etilmokda: xizmatning shakl va usullari, mijozlarni kutish uchun zallarni tayyorlash, xizmat hodimlarining mijozlar bilan uzaro munosabati tamoyillari, horijiy turistlar uchun ovkat tayyorlashning uziga hos hususiyatlari.

Hizmat qilish tehnikasi bilan birga bazi Ovqat va ichimliklarga harakteristika beriladi. Bu holat ho‘randalar savollariga ofistiant tomonidan turri va ishonchli javob berish, ularga mazali taomlar tavsiya qilish imkonini tuhdiradi.

Uzbekiston Respublikasi mustakillikka erishgach, turizm mashakatiga aylanmoqda. Tashkent, Samarkand, Buhoro, Hiva, Fargona vodiysida o'tgan 23 yil ichida jahon talablariga javob beradigan mehmonxonalar bunyod etildi va etilmokda. Yurtimizda horijiy mehmonlar, turistlar bulmagan kunni uchratmaysiz.

### **8.3. Horijiy turistlar ovqatlanishini tashkil qilishda mehmonxonadagi xizmat**

Turist xohishiga binoan ularga taomlarni yashab turgan xonalariga qeltirib berish mumkin. Restoran ma'muriyati ularning buyurtmalarini qabul qiladi, xizmat qiladi va buning uchun berilgan taom, ichimliklar bahosiga 10% dan oshmagan summa qo'shib olinadi.

Buyurtmalar mehmonxonona qavatlaridagi bufetlar tomonidan qabul qilinadi. Buning uchun telefon yoki signalizasiyadan foydalaniladi. Buyurtmani telefon orqali yoki navbatchi xodimni chaqirib berish mumkin. Qavatlariga chiqib-tushish qulay bo'lishi uchun ofisiantlarga alohida xona ajratilishi mumkin. Ofisiantlar xonasida idish-anjomlar saqlash uchun shkaf yoki servant bo'lishi kerak. Bu erda dasturxonlar, salfetka, stollar, elektr choy qaynatgich, elektr plita, sovutgich bo'lishi lozim.

Uncha katta bo'lmagan mehmonxonalarda qavatlararo bufetlar bo'ladi. buyurtmalarni bosh ofisiant yoki navbatchi qabul qilib olishi mumkin. Katta mehmonxonalarda maxsus dispetcher punktlari tashkil etiladi. Bunda bir necha navbatchi ofisiantlar buyurtmalar qabul qiladi va ularni bajaradi. Bunday holatlarda idish-anjomlar olinadi, sovuq gazaklar, ikkinchi taom. shirin taomlar, issiq, ichimliklar oshxonadan beriladi, ma'danli suvlar, meva sharbatlari, vino, mevalar, qandolat mahsulotlari va boshqalar restoran bufetidan keladi.

Buyurtmalar qaerda qabul qilinishidan qat'iy nazar, oldindan buyurtmalar qabul qilish daftoriga yozilishi shart. Daftarda mehmonxonaning qaysi xonasiga, qaysi vaqtda, necha qishiga, qanday taom va ichimliklar keltirib berish lozimligi yozilishi kerak. Ofisiantlarning yordamchi xonasida yetarli idish-anjomlar borligini xizmat qiluvchilar aniq, bilishlari lozim.

Qavatlararo xizmat qilinganda telefon orqali yoki signalizasiyadan navbatchi ofisiant chaqiriladi. Ofisiant xonaga kelib qirishga ruxsat suraydi. Salomlashgach, ofisiant chaqirilganiga ishonch xosil qiladi. Taom va ichimliklar tanlashda yordamlashadi, xizmat ko'rsatish vaqtini belgilab, buyurtma qabul qiladi. Xizmat xonasidan ofisiant telefon orqali, restoran oshxonasi yoki bufetga buyurtma beradi, o'zi idish-anjomlar, ziravorlar va boshqa kerakli narsalarni patnisga quyadi. So'ngra buyurilgan taom va ichimliklarni mehmonning xonasiga keltiradi.

Sanitariya-gigiena qoidalari talabiga binoan Taomlar va mahsulotlar qopqoq, bilan yopiladigan idishlarda bo'lishi yoki salfetka bilan berkitilishi kerak. Idish va mahsulotlarni faqat salfetkalar ustiga qo'yish kerak. Restorandan olib kelinadigan idish-tovoqlar, mahsulotlar mehmonxonadagi bufeglarga maxsus aravachalarda yoki patnislarda tashiladi. Eng yaxshi restoran tajribalari Shuni ko'rsatadiki, mehmonxonaga birdaniga 2—3 xonadagi mehmonlarga taom olib borilsa, ish ancha tezlashadi. Buyurtma mehmonxonadan bosh ofisiantga berilganda o'z navbatida uni ofisiantga topshiradi. Tayyorgarlik ko'rgan ofisiant mahsulotdarni restorandan oladi. Ichimlik, meva, non olish uchun xuddi Shunday buyurtma bufetga ham beriladi. Agar bu ishni ikkita ofisiant bajarsa, xizmat qilish jarayoni ancha unumli o'tadi. Bitta ofisiant bufetga buyurtma tayyorlaydi, idish-anjomlar, sochiq-salfetka, non va boshqa kerakli narsalarni aravacha yoki patnisga joylaydi. Gazak, ichimliklarni xonaga kiritib beradi, Yangi buyurtma qabul qiladi.

Boshqa ofisiant restorandan o'z yordamchi xonasiga mahsulotlar olib keladi. Bo'sh vaqtlarida birinchi ofisiantga yordam beradi. Buyurtmani berishdan avval xizmat uchun schyot tayyorlab qo'yish kerak. Mijoz bilan hisob-kitob tez bo'lishi uchun ofisiantda mayda pullar bo'lishi lozim. Mehmonning xonasiga borishda ofisiant patnisni chap qo'lida qo'taradi, uning o'ng quli bush bo'lishi kerak, Chunki o'ng qo'l bilan eshik ochadi, patnisga ba'zi narsalarni qo'yadi, oladi. Mehmonxona yo'lagidan borishda patnisni elka barobar qo'taradi, xonaga kirish oldidan uni pastga ko'krak barobar tushiradi.



Xonaga kirgach, ofisiant patnisni tumbochka ustiga quyadi, mehmonlar stoliga dasturxon yozadi, xar bir mexmonga bittadan sochiq, salfetka soladi, qoshiq vilka, pichoqlarni quyadi, so'ngra taom tortadi. Mehmonlarning ruxsati bilan bushagan idishlarni, anjomlarni yig'ishtirib oladi. Agar mehmonlar xohish bildirsalar idishlardan ayrimlarini vaqtincha qoldirishi mumkin.

Buyurtma bajarib bo'lingandan so'ng ofisiant mexmon, aytilgan vaqtda xonaga keladi, qoldirilgan schyot bo'yicha hisob-kitob qiladi, idishlarni yig'ishtirib olib bufetga keltiradi. Mehmonlar yashaydigan xonalarga tushlikka qaraganda nonushtalar tez-tez berilib turadi. Taomnomada kursatilgan suyuq, quyuq, issiq, ovqatlarni, ichimlik, shirinliklarni ofisiant maxsus idishlarda beradi. Mehmonxonada yashaydigan shaxslarga xizmat ko'rsatishda odatdagi oshxona idish-anjomlaridan foydalanilmasdan, maxsus mehmonlar uchun atalgan idish-tovoqlarni ishlatish lozim. Buyurtmalar ko'p bo'lganda taomlarni bufetdan xonalarga aravachalarda keltirish mumkin. Bu aravacha-stollarda asosan restorandan bufetlarga mahsulotlar tashishda foydalaniladi. Ayniqsa, buyurtmachilar xonalarda bir necha kishi bo'lganda bu aravacha-stollarda taom tashish unumli bo'ladi. Ofisiant mehnatini patnislar ham yengillashtiradi, turtburchaq patnislarda idishlar, taomlar keltiriladi. Metalldan yasalgan ichi chuqur idishlarda bir yo'la bir necha kishi uchun taom keltirish mumkin. Bu idishning o'ziga mos qopqog'i bo'ladi, qopqoq, yopilgach, uning ustiga ham tarelkalar qo'yish mumkin, u Shunday ishlanganqi, xech narsa sidirilib tushib ketmaydi.

Qavatlar bo'yicha bufetlari yo'q mexmonxonalarda mexmonlarga xizmat ko'rsatish uchun ofisiantlar bo'g'ini tashkil qilinadi. Chet tillarni biladigan navbatchi ofisiant xonalarda yashovchi mehmonlardan buyurtmalar qabul qiladi. Buning uchun telefon o'rnatilgan maxsus stol buladi. Navbatchi ofisiant hamma xonalar bilan telefon orqali bog'lanishi mumkin. Bosh ofisiant, oshxona, bufetlarga qo'ng'iroq qilib, qanday taom va mahsulotlar borligidan xabardor bo'lib turadi. Xonalarda yashovchi mehmonlar xam telefon orqali buyurtma berishi, navbatchi ofisiantga chaqirishi mumkin. Buyurtmani qabul qilib olar ekan, ofisiant xona raqamini, xo'randalar miqdori, taomlar

nomi, miqdori, buyurtma qabul qilingan vaqt va uni berish fursatini yozib oladi. Buyurtmani qabul qilgan navbatchi ofisiant uni ijro etish uchun topshiradi.

#### **8.4. «Room service» —nomyerda hizmat ko‘rsatish**

Birinchi darajali mehmonhona nomyerda hizmat ko‘rsatuvchi Room Service hizmatiga ega bo‘lishi kerak(hatto foyda keltirmasa ham). Agar ushbu hizmat to‘g‘ri tashkil etilsa, mehmonhona daromadining 15% ni tashkil etishi mumkin. Room Service da menyu odatda cheklangan bo‘ladi(ba’zida restoran menyusidan alohida tayyorlanadi), lekin yuqori klassli otellarda ushbu hizmat orqali restoran taomlariga ham buyurtma berish mumkin. Ushbu hizmatda eng asosiysi – yetkazib berish tezligi, Shuning uchun mahsus servis lifti bo‘lishi talab etiladi. Taom telejkalarda, taomning zaruriy haroratini ta’minlovchi mahsus konteynerlarda olib kelinadi. Hizmatning asosiy ishi nonushtaga to‘g‘ri keladi ( 70%gacha). Ertalabki buyurtmaning s qismi bu oddiy «kontinental» nonushtadir.

Room Service hizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun o‘z nomeri eshigining tashqi qo‘lida osib qo‘ygan kartochka orqali buyurtma berishi mumkin(menyu va buyurtma vaqtini kartochkada ko‘rsatadi). Kichik mehmonhonalarda ushbu hizmatlarning ish vaqti chegeralangan. Katta mehmonhonalarda uzluksiz ishlaydi. Room Service da narhlar restorandan ko‘ra qimmatroq bo‘ladi. «Nomerlarda hizmat ko‘rsatish» termini avval nomer honalariga hizmat ko‘rsatish ma’nosida qo‘llanilar edi. Ushbu bo‘limda u tor ma’noda qo‘llaniladi ya’ni- nomyerda ovqat va ichimliklar olib kelish.

Mehmonhona oziq-ovqat kompleksining bu hizmati sifatini oshirish uchun quyidagi ikki yo‘nalishda ish olib borish zarur:

birinchidan, buyurtmani o‘z vaqtida bajarilishini ta’minlash, ayniqsa nonushtalarni, Chunki ushbu hizmat mehmonlar orasida eng mashhuri;  
iloji boricha hizmat narhlarini arzonlashtirishga erishish;

Ushbu hizmat faoliyatini rejalashtirish uchun menejer quyidagi harakatlarni amalga oshirishi mumkin. Zaruriy uskunular masalan, servis aravachasi, la'lilar, kerakli haroratni saqlab turuvchi mahsus qopqoqli tarelkalar va boshqa narsalarni buyurtma berish.

Rejalashtirilgan ish hajmiga qarab menejer kerakli hodimlar sonini belgilaydi va ularning ish grafigini tuzadi (ishsiz ham qolmasin, ishdan charchasmasin). Menyu tuzilayotganda ayniqsa ehtiyotkor bo'lish zarur, tayyorlangan taom ham ishtahali va ham sifatini yo'qotmasligi muhimdir. Nomyerda hizmat ko'rsatish menyusi o'rta hol mijozlar ta'biga mo'ljallangan. Hatto besh yo'lduzli otellarda ham oddiy gamburgerni menyudan olib tashlash kerak emas, Chunki uni bolalar yahshi ko'radi. Ko'pincha ortiqcha tashvish orttirmaslik uchun (taomni tayyorlash jarayonida) «Room Service» menyusini restoran menyusidan kelib chiqib tuzadilar. Alohida taomlarga narh belgilashda haqqoniy yondashish muhim, chunki hatto oqilona narh ham mehmonlar uchun juda ham qimmat tuyo'lishi mumkin va ular sizning hizmatingizdan voz kechadilar. Ahborotni aniq va tezkor uzatish- nomerlarga sifatli hizmat ko'rsatish garovidir. Aloqa kanalining bir tarafida – buyurtma olish, ikkinchi tarafida minnatdor mijoz turadi. Bu voqealar o'rtasida – mijozlar, buyurtma oluvchilar, oshpazlar va ofitsiantlar o'rtasida ahborot almashish jarayoni turadi. Har bir qavatlarda joylashgan bufet-barlar yordamida mehmonhona nomerlarida hizmatni tashkil etish mumkin. Bufet-bar inshooti restoran oshhonasi tarqatish joyi bilan hizmatchi lift, zina va telefonlar bilan bog'langan bo'lishi kerak. Buyurtma berish uchun ofitsiantni nomyerda chaqirish mahsus signallar orqali ham amalga oshirilishi mumkin. Qavatlarda yordamchi bufetlarni tashkil etish iloji bo'lmaganda bevosita restoranning o'zidan nomyerda ovqatlanishni tashkil etish mumkin. Buning uchun nomyerda beriladigan idish-tovoqlar, priborlar rangini, shaklini restoran idishlaridan ajratish kerak. Nomerlarda hizmat ko'rsatishni ikkita ofitsiantga topshirish maqsadga muvofiqdir. biri buyurtmani tayyorlaydi, ularning vaqtida bajarilishini ta'minlaydi, idishlarni, priborlarni, skatertlarni, ziravorlarni, nonni tanlaydi, ularni aravacha yoki la'lga joylashtiradi,

ichimlik va gazaklarni tayyorlaydi, ularni nomerga olib boradi, yangi buyurtmani qabul qiladi.

Ikkinchi ofitsiant asosan mahsulotlarni restorandan yordamchi bufetga olib boradi, bo'sh vaqtida esa birinchi ofitsiantga yordam beradi. Bir vaqtning o'zida bir nechta nomerlarga hizmat ko'rsatishda ofitsiant bitta aravachada buyurtmalarni olib keladi, nomerlarga navbat bilan kirib, nima buyurilgan bo'lsa nomyerdagi mahsus stolga qo'yadi. Keyin stolga skatert yoyib, yoki har bir odam uchun ittadan salfetka qo'yib, servirovka qoidalariga rioya qilgan holda servirovka predmetlarini, buyurtmani, gazak, taom va ichimliklarni joylashtiradi.

Bo'shagan idishlarni bir qancha vaqt o'tganidan so'ng olib ketadi. Idishlarni olib ketishdan oldin mehmonlardan so'rash kerak bo'ladi. Har bir nomyerda ovqatlanish bo'limining telefon raqami bo'lishi zarur. Mehmon telefon orqali buyurtma beradi (nonushta, tushlik, kechki ovqat, ichimlik). Dispetcher mehmon honasi raqami, odamlar soni, taom, buyurtma porsiyasi, buyurtmani qabul qilgan vaqt, buyurtmani taqdim etish vaqtini yozib oladi va ijro uchun yuboradi.

**Tayanch iboralar** idish-anjomlar, sochiq-salfetka, kemping, stollar, elektr choy qaynatgich, elektr plita, sovutgich, metrdotel vazifalari. Ofitsiantga qo'yilgan talablar. Restorandagi hizmatlar turi. Menyu. Mehmonhona oshhonasi. Sanitariya-gigiyenik talablar. Havfsizlik texnikasi. Banket servis.

### **Nazorat savollari**

1. Horijiy turistlar uchun tuziladigan taomnomaning uziga hos xususiyatlarini ayting
2. Horijiy turistlar ovqatlanishini tashkil qilishda mehmonxonadagi xizmat turlarini ayting
3. Restoranda hisob-kitob tartibini ayting
4. Sanitariya-gigiena qoidalariga binoan taomlar va mahsulotlarga qo'yiladigan talablar
5. Mehmonhona restorani ish faoliyati boshqa restoranlardan nimasi bilan farq qiladi
6. Mehmonhona restorani tarkibi haqida gapirib bering.
7. Mehmonhona restoranida dizaynning ahamiyati.

8.Restoran hodimlari vazifalarini tushuntiring.

9.Restoran ofitsiantining vazifalari va unga qo'yilgan talablar.

**Foydalangan adabiyotlar ro'yhati.**

1. S.R.Safayeva. Servis sohasida dizayn va reklama. O'quv qo'llanma. – T.: TDIU, 2010. -155 b.

2. Safayeva S.R. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish (Toshkent shahar restoranlari misolida) Diss. 08.00.13 iqtisod fanlari nomzodi. – Toshkent, TDIU., 2009. – 155 b.

3. Safayeva S.R. Keskin raqobat sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish. Jurnal "Bozor, pul va kredit" maqola, mart 2008.- 0,6 b/t

4. Сафаева С.Р. Ресторанный бизнес в условиях либерализации экономики. Журнал "Iqtisodiet va ta'lim" № 4, maqola 2008.- 0,5 p/1

5. Safaeva S.R. Эффективные программы лояльности в ресторанном бизнесе. "Olima ayollarning fan-texnika taraqqiyotida tutgan o'rnini" Respublika ilmiy amal. an. ma'ruzalar to'plami., 2007 yil 26 noyabr. 0,4 b/t

6. Safaeva S.R. Реклама в ресторанном бизнесе. Журнал «Налогоплательщика» статья, noyabr. №4(44) 2007 g.

## **9-bob. OSHHONA IDISHLARINING TURLARI**

### **9.1.Oshxona idishlari va jihozlariga qo‘yiladigan talablar.**

### **9.2. Stolni oldindan bezatish**

### **9.3. Oshhona idishlari yuviladigan joy**

### **9.4. Omborhona ho‘jaligi**

#### **9.1.Oshxona idishlari va jihozlariga qo‘yiladigan talablar.**

Metall idishlar—alyumin, po‘lat, jez, chuyan, temir, melxior, neyzilberlardan tayyorlanadi. Emal bilan qoplanishi mumkin.

Alyumin idish shtamp qilinib va alyumin, dyuralyumindan qo‘yish yo‘li bilan yoki ularning ikkinchi eritmasidan tayyorlanishi mumkin. Shtamp qilinib tayyorlangan alyumin idish yengil (tub qalinligi 1,5 mm), urtacha (2 mm) va og‘ir (tubi qalinligi 2,5 mm) bo‘ladi. Quyib tayyorlangan, devorlari qalin idishlar — tovalar, kastro‘l, qozonlar, agar ularning sirtiga yaxshi ishlov berib pardozlansa, zanglamaydi. Bu idishlar asosan taomlarni qovurish uchun, ikkinchi taom tayyorlash uchun ishlatiladi. Alyumin idishlarga turli xil ishlov beriladi, kumushsimon va boshqa xar xil ko‘rinishda yaltirab turadi. Otash-bardoshligi 658°S gacha, xaroratning birdaniga o‘zgarishidan qo‘rqmaydi, taomning mazasi, xidi, ko‘rinishiga salbiy ta‘sir qilmaydi. Bu idishlarda xar qanday taomni pishirish mumkin, organik kislotali mahsulotlar ham ularga ta‘sir qilmaydi. Biroq, alyumin idishlarda taomni 2 sutkadan ortiq saqlash tavsiya etilmaydi. Alyumin idishlarda tuzlangan bodring, karam saqlash mumkin emas, Chunki ishqor va kislota idishni ishdan chiqaradi. Yangi alyumin idish ichini moylab, suv qaynatib olish zarur.

Alyumin idishning kirini ketqazish uchun nashatir spirt yoki soda qo‘shilgan suv bilan yuviladi (bir litr suvga bir choy qoshiq). Bunday idishlarni turli xil kukunlar bilan yuvilsa ham bo‘laveradi. Alyumin kastro‘llarni 1—1,5 chelak iliq suvga 80—100 g idorada ishlatiladigan silikat yelimidan va 100—125 g kalsiy sodasi qo‘shib yuvilsa, yangidek bo‘ladi. Suyuqliq qaynash darajasigacha isitilishi, so‘ngra idishlar solinishi mumkin. 20—30 daqiqa qaynatish kerak. Suv sovigunga qadar idishlar olinmaydi, so‘ngra ochib yengilgina yuviladi. Alyumin idishlarni qattiq, poroshok va metall cho‘tka

lar bilan tozalash mumkin emas.

**Metalldan** qilingan idishlarga emal va boshqa narsalar bilan buyoq beriladi. Po‘lat idishlarga ham Shunday ishlov beriladi. Po‘lat idishlarga rux beriladi. Bunday idishlarda mahsulot tuzlash, taom pishirish, ichish uchun suv qaynatish mumkin emas. Ruxlangan idishlarda sovuq suv, o‘simlik yogi saqdash mumkin. Qalay bilan oqartirilgan idishlar oq, tunukadan yoki qora po‘lat tunukadan tayyorlangan bo‘ladi, qo‘rg‘oshin bilan qoplanadi. Bularda sut-qatiq, mahsulotlari saqlash, suv qaynatish mumkin emas, mahsulotni buzadi, choyning maza tusini uzgartiradi. Bu idishlarni xatto qattiqroq poroshok bilan yuvish ham tavsiya etilmaydi.

Zanglamaydigan po‘lat va xromnikel eritmasidan tayyorlangan idishlar gigienik talabalarga javob beradi. Bu materiallar yuqori zangbardoshligi, kimyoviy turg‘unligi, taomga zararsizligi, organik kislota yuqori bo‘lsa ham taomga zararli moddalar ta’siri bo‘lmasligi bilan ajralib turadi. Asosan suyuq, taomlar tayyorlash va ularni saqlashda qo‘l keladi.

**Jez** idishlar asosan suv qaynatish, qiyomlar pishirish va boshqa ishlarda ishlatiladi. Bular alyumin va emallangan po‘lat idishlarga qaraganda juda chidamli. Jez idishlarga organik qislota, sut, yog‘ va boshqa mahsulotlar ta’sir qiladi. Shuning uchun taom tayyorlash, suv qaynatishga mo‘ljallangan jez idishlarning ichi qalayi bilan ishlanadi. Qiyom pishiriladigan idishlarga qalayi suvi yuritilmaydi, qanddagi, mevalardagi organik kislota jez eritilishiga yo‘l qo‘ymaydi. Kam ishlatiladigan jez idishlar vaqt o‘tishi bilan qorayadi va ko‘k dog‘lar bilan qoplanadi.

**Cho‘yan idishlar** asosan taomlarni qovurish uchun ishlatiladi. Ular qora tusda chiqariladi, bir tomoni yoki ikki tomoni ham shisha emal bilan qoplanadi. Kopa cho‘yandan yasalgan idishlarning sirtqi tomoni dag‘alroq bo‘ladi. Shuning uchun extiyot bo‘lib ishlatish kerak, aks holda zanglash xollari yuz berishi, organizm uchun zarar bo‘lmasa ham, taomning maza va rangiga ta’sir qilishi mumkin. Bundan tashqari temir tuzi vitaminlarni yemiradi. Emal-langan chuyan idishlar gigienaga mos, organik qislota, ishqor, tuz ta’siriga chidamli. Emali quchgan idishlardan taom tayyorlashda foydalanish

mumkin emas. Chuyan idishlarni ham xuddi po‘lat va emallangan idishlar singari tozalanadi. Eng yaxshisi bunda osh sodasi ishlatilishi ma’qul.

**Temir idishlarning** turg‘unligi kuchli emas, oksidlanishga tez beriluvchan bo‘ladi, oqsid taomdagi oz miqdordagi kislotada ham eruvchan bo‘ladi. Oqsidlanish natijasida temir tuzi taomning rangini qoraytirib yuborishi mumkin. Temir tuzi vitaminlarni ham emirishi mumkin. Shuning uchun temir idishlardan, agar sirlanmagan bo‘lsa, oziq-ovqatda foydalanish mumkin emas. Taom sirtidagi yog‘ qatlami havodagi kislorod ta’sirini to‘sadi, metallning zanglashini cheklaydi.

**Melxior va neyzilber idishlar** asosan stol bezatishda ishlatiladi. Melxior (niqel va mis eritmasi) silliq va mustaxqamligi bilan farq qiladi. Neyzilber (mis va qalayi qushilmasi) sifati jixatidan melxiorga o‘xshaydi. Bularning xar ikkalasi ham o‘z xususiyatlari bo‘yicha yumshoq shiles berishga qulay, bulardan chiroyli shakldagi idishlar yasash mumkin. Sirlanmagan idishlar faqat manzarali bezatishlar uchungina ishlatiladi. Buyumlarning ichki va tashqi qismi qumush suvi yoki nikel bilan qoplanadi. Tirnalishlarga yo‘l qo‘ymaslik uchun bu idishlarni po‘lat buyumlar bilan birga saqlash tavsiya qilinmaydi.

**Emallangan idishlar** — bu po‘lat, temir, cho‘yandan yasalgan ichki va sirtqi tomonidan emallangan kastro‘lkalar, chelak, choynaqlar, togora va boshqalar. Emal mustaxqam, issiqbardosh, yuqori xaroratga chidamli, yorilmaydigan, ko‘chib ketmaydigan bo‘lishi kerak. U zararsiz, taomga biron ziyon etqazadigan bo‘lishi mumkin emas. Keyingi yillarda ishlab chiqarilayotgan emallar kimyoviy, mexanik, termik ta’sirlarga oliy darajada chidamliligi bilan aj-ralib turadi. Bu turdagi emallar bilan qoplangan idishlar yaxshi gigieniq sifatlarga ega: U organik kislota, tuzlar, ishqor ta’siriga chidamli, yuvilishi oson, taomlar tayyorlash va ularni uzoq muddat saqlash mumkin. Ammo ularda ikkinchi taomlar pishirish tavsiya etilmaydi, Chunki shavla pishirilganda tagi kuyib ketishi va emal ishdan chiqishi mumkin. Emalli idishlarni yuvishda osh sodasidan, sovundan foydalanish yaxshi natij beradi. Emal idishlarni qattiq poroshoklar bilan yuvish, metall cho‘tka bilan tozalash yaramaydi, emali ko‘chib ketadi.



Qozon tagiga olsa, uni ivitib qo'yiladi va yuviladi.

**Kulolchilik idishlari** ko'polroq, (sopol, loydan) va yupqa, nozikroq (chinni, mayoliq) bo'ladi. Bunday idishlar namni ko'p tortmasligi uchun bo'yoq beriladi, natijada sirti oynasimon yaltiroq, bo'ladi. Suriladigan glazur moddasi oynaga yaqinroq turadi. Uning xususiyati resepturaga bog'liqligi uchun o'zgaruvchidir. Chinni idishlar tayyorlash uchun qattiq, qiyin eriydigan loy kaolin ishlatiladi. Bunday chinni idishlar erishi qiyin, kimyoviy chidamli shishasimon glazur bilan (kuydirish darajasi 1300° S) qoplanadi.

**Kulolchilik** idishlari tez eriydigan arzon loylardan yasaladi, tez eriydigan glazurlar bilan qoplanadi. Glazurning erish darajasi 700—750°S gacha bo'lganda, unga qo'rgoshin oksidi beriladi. Bu yoqilgini tejash va arzon loydai foydalanish imkoniyatini beradi.





Plastmassa idishlar sun'iy polimer materiallaridan tayyorlanadi. Plastmassa idishlar shisha, chinni, fayans idishlarga qaraganda maxqam, turli ranglarda chiqariladi, kishini o'ziga jalb bajaradigan tashqi qiyofaga ega. Plastmassadan ishlangan ba'zi idishlar qaynoq. Suvda 100°S gacha o'zini o'zgartirmaydi. Polietilendan qilingan idishlar bu xaroratga bardosh berolmaydi, shakli buziladi. Polistirol va organik oynadan yasalgan idishlar 70—75°S da shaklini yuqatadi.

Polimer materiallardan tayyorlangan idishlarga sog'liqni saqlash idoralari katta talablar qo'yadi. Plastmassadan tayyorlangan idishlarning xususiyatlari buni taqozo etadi. Bu idishlar taomning mazasi, xidini o'zgartirmasligi, eng muhimi, kishi sog'ligiga zarar etqazmasligi shart. Hamma taomlar uchun xar qanday idish-tovoqdar yaroqli bo'lavermaydi. Mahsulotlarning xususiyatiga qarab, foydalaniladigan idishlar ham xar xil bo'ladi. Idishlar, taralar va boshqalar o'z vazifalari bo'yicha foydalanilishi kerak: don mahsulotlari solinadigan idishlarga suyuq taomlar qo'yish mumkin emas; sovuq suv tashish uchun mo'ljallangan polietilen chelaklarda taom mahsulotlari saqlash, benzin, kerosin uchun yasalgan kanistrlarga sut, suv, kompot qo'yish mumkin emas. Plastmassadan yasalgan idishlarni belgilab qo'yilgan yo'riqnomaga asosan ishlatish

lozim.

Idishlar qanday materialdan ishlanganligidan qat'i nazar, unga tegishli gigienik talablar qo'yiladi: idish tayyorlangan materiallar tarkibida oziqaga o'tadigan zararli elementlar bo'lmasligi; idishning ichki tomoni silliq, g'adir-budur joylari bo'lmasligi, idish taom sifatiga ta'sir qilmasligi va osonlik bilan yuvilishi shart.

Oshxona idish-tovoqlari yuviladigan joy issiq, tsex va chiqindilar tashlanadigan kamera yaqinida joylashishi kerak. Bu erda taom tayyorlanadigan qozonlar, metall idish-tovoqlar, tovalar, taom tarqatish anjomlari yuviladi.

	Chuqur likopcha 22,5 sm.
	Dekorativ likopcha O 30,5 sm.
	Somsa uchun likopcha O 16 sm.
	II-taomlar uchun oval likopcha

	<p>Bulyon va sho‘rvalar uchun qozoncha 3 l.</p>
	<p>Choy uchun juftlic 0,22 l.</p>
	<p>Sut mahsulotlari uchun idish 0,3 l</p>
	<p>Mahsus tuhum uchun tarelka.</p>

**10.1-rasm. Oshxona anjomlarining turlari**

Idishlar yuviladigan xona Shunday jixozlanadiki, foydalanilgan anjomlar oqimi to‘g‘ri bu erga keladi, bu erda chiqindilar solinadigan idish, ikki bo‘limdan iborat vanna, yuvilgan idishlar quritiladigan stellaj-panjara, ishlatilgan suv oqib ketadigan tarnov

oʻrnatilgan boʻladi.

Ishlatilgan idish-tovoqlar taomlar qoldigʻidan tozalanadi, bunda yogʻoch kurakchalar ishlatiladi, vannaning birinchi qismida kir yuvadigan kukundan foydalanib, mochalka yoki choʻtka bilan issiq suvda yuviladi. Soʻngra yuvilgan idishlar vannaning ikkinchi boʻlimida 90°S issiqlikdagi suv bilan chayiladi. Idish devorlarida qoʻygan taom yuqlari yopishib qolgan boʻlsa, bu idishga yumshatish uchun issiq suv quyib qoʻyiladi. Taom qoldiqlari qopqoqli chelak ichiga toʻplanadi va keyin chiqindilar solinadigan kameraga tashlanadi.

Taom pishirilgan qozonlarni 50°S darajali suvda choʻtka bilan yuviladi, 70° S dan kam boʻlmagan issiq, suvda chayiladi. Sanitariya qoidasiga binoan alyumin idishlarni soda yoki ishqor bilan yuvish tavsiya qilinmaydi, ular idishni qoraytirib yuboradi. Xar xil taomlarga ishlatilgan idishlarni birgalikda bitta suvda yuvish taqiqlanadi. Sirtida qora kuya dogʻlari bor idishlarni tozalash va yuvish uchun alohida yogʻoch va rezinadan yasalgan qirgichlar, choʻtka, mochalkalar ishlatiladi. Metall asboblardan bunday idishlarni qirib tozalash tavsiya etilmaydi. Taxtakachlar ishlatilib boʻlgandan soʻng vannaning xar ikkala boʻlimida yuviladi va qaynoq suvga solinadi. Ishlatilgan salfetka va dokalarni issiq suvda yaxshilab yuviladi. Foydalanish oldidan suvda qaynatiladi. Qandolat solinadigan qoplar ham xuddi shunday qilinadi. Tozalangan idishlarni ikki-uch javonli stellajlarda quritiladi va saqlanadi. Uncha katta boʻlmagan korxonalarda idishlarni oshxonada yuviladi. Buning uchun ikki boʻlimdan iborat vanna va stellaj oʻrnatiladi, idish yuviladigan tomon bilan oshxona orasida toʻsiq boʻladi.

Restoran ichini tozalab boʻlgandan keyin, stollar joy-joyiga qoʻyilgach, ofisiantlar brigadiri restoran ochilishidan ikki soat avval idish-tovoqlar, sochiq va boshqa anjomlar saqlanadigan xonadan kerakli anjomlarni oladi va stol bezatishga kirishadi. U stollar soni va kelishi mumkin boʻlgan mijozlarni moʻljallab xarakat qiladi. Baʼzi restoranlarda sochiq, dasturxon, salfetkalarini navbatchi ofisiantlar oladi. Bularni qabul qilib olishda ularning holatiga eʼtibor beriladi. Yaʼni dasturxon, sochiqlar, sochiq-salfetkalar top-toza, kraxmallangan, dazmollangan boʻlishi shart. Idishlar esa, sinmagan, darz ketmagan,

hammasi bir nusxa bo‘lishi kerak.

Bu olingan kerakli narsalarning hammasi ofisiant servantiga qo‘yiladi. Ish unumli bo‘lishi uchun ofisiant servanti tartibli bo‘lishi lozim: servantning teparog‘ida oshxona anjomlari, o‘rtada—tarelkalar, pastda — sochiq, dasturxon bo‘ladi. Idish-tovoqlarning bir qismi — issiq taom qo‘yilishi kerak bo‘lganlarini iliq holda saqlanadi. Foydalanilgan idishlar o‘rniga ofisiant tozasini olib turadi. Ofisiant xizmat qilayotgan stollariga kerakli va yetarli idish-tovoq, anjomlar olishi kerak. Stol bezatish uchun kerakli idish-tovoq va anjomlarni tashishda ofisiant uch qavatli aravachadan foydalanadi. Yuqori qavatda tarelkalar, o‘rta qavatda anjomlar turadi. Stol bezatishdan avval olingan hamma narsa tekshirib ko‘riladi: ularning yuvilish sifati, tarelka va boshqa idishlarda darz ketgan, uchgan joylari yo‘qmi, vilkalarning tishlari sinmaganmi — hammasi tekshirib quriladi. Kamchiligi bor narsalar tezda almashtiriladi.

Ofisiant qo‘l sochiq bilan idishlarni artadi.

Idishlarni artganda quyidagilarga rioya qilinadi:

— chap qo‘lda sochiqcha bilan tarelka ushlanadi, sochiqning ikkinchi tomoni bilan o‘ng qo‘lda aylantirilib, tarelka artiladi;

— ryumka va qadaxdarni chap qo‘l bilan pastidan ushlanadi, sochiqcha bilan o‘ng qo‘lda, bosh barmoqni ichkariga tiqib, boshqa barmoqlar bilan sirti artiladi;

— uzun qadaxlarni extiet bo‘lib artish kerak. Ichiga sochiq, uchi solinib artiladi. So‘ngra quruq sochiq, bilan artiladi. Pichoqlarning bir nechtasini chap qo‘l bilan sopidan ushlanadi va o‘ng qo‘ldagi sochiq bilan yaltiragunga qadar artiladi. Pichoqning o‘tkir tomoni teskari turishi kerak. So‘ngra ularni salfetka solingan tarelkaga taxlanadi. Vilka va qoshiqlarni ham pichoqqa o‘xshash artiladi. Tozaligi tekshiriladi.




Chashkalarni sochiq bilan chap qo‘lga olinadi, ichi va tashqarisi artiladi.

Dasturxon bezatish uchun tayerlangan tarelka va anjomlar, shisha idishlar extiyotliq bilan yordamchi stolga qo‘yiladi va salfetka solingan patnisga teriladi.

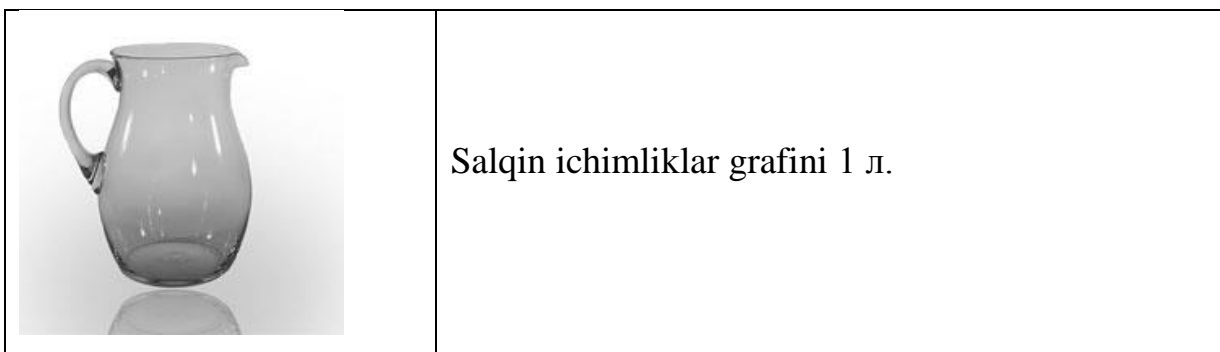
Yakka holda foydalaniladigan tarelka, fujer, ryumka, anjomlardan tashqari xar bir stolga tuz, qalampir, gorchisa idishlari, gul uchun guldon, quldon, qogoz salfetkalar

qo‘yiladi. Idishlarda «tuz», «garimdori» degan yozuvlar bo‘lishi kerak. Bu idishlar quruq va teshiklaridan ichidagi narsalar erkin sepilishi lozim. Bu idishlar billur, shisha yoki chinnidan yasalishi mumkin, chetlariga zanglamaydigan temir yopishtiriladi. Ularni xar kuni artib turish kerak. Tuzdonga juda to‘ldirib tuz solinmasin, Chunki u nam tartib teshiklaridan tushmaydigan bo‘lib qoladi. Nam tortmasligi uchun bir necha dona guruch solib qo‘yiladi. Tepasi ochiq tuzdonlar xar kuni yuviladi, quruq qilib artiladi, tuz to‘ldirib solinmaydi. Tuz beti silliqlanadi, idish chetlari sochiq bilan artiladi. Garimdori idishiga yarmigacha qalampir solinadi. Garimdori idishining qopqog‘i ancha vaqt ochiq qolsa, u yaroqsiz xolga qelib qoladi. Gorchitsa idishi ham to‘rtidan uch qismga to‘ldiriladi, sifatini yo‘qotmasligi uchun bir necha tomchi sut qo‘shib qo‘yiladi.

Kuldon ham o‘ziga xos xizmat talab qiladi. Chinni idishlar singari ularni ham sochiq bilan artib, stol ustiga qo‘yiladi. Ofisiantning qo‘l ostida xar doim pista yog‘i, sirka bo‘lishi kerak. Mijozlar talabiga binoan ular beriladi. Sirkaga bir necha tomchi qizil vino qo‘shib qo‘yiladi, boshqa suyuqliqlardan farqlash uchun Shunday qilinadi. Pista yog‘i qoramtir tus olib qolsa, pichoq uchida ozgina tuz qo‘shib yuborish lozim.

	<p>Qizil vino uchun bokal 260 ml</p>
	<p>Oq vino uchun bokal 210 ml</p>
	<p>Shampan vino uchun bakal 190 ml</p>

	Pivo uchun bokal 300 ml
	Aroq uchun qadax 50 ml
	Roks old feshen stakani 250 ml
	Haybol stakani 300 ml.
	Snifter bokali 390 ml.



## 9.2. rasm. Umumiy ovqatlanish korxonalarida ishlatiladigan shisha idishlar

**Zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlash.** Zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlashda ofisiantlar dasturxonlar xajmi stollar yuzi xajmiga to'g'ri kelishini hisobga oladilar. Quyidagi qoidani qo'llashlari kerak: dasturxon chetlari stol chetidan 25—35 sm pastga osilib turishi lozim, ammo stul kursisidan pastga tushib ketmasligi nazarda tutiladi. Agar dasturxonning cheti kam tushirilsa, xunuk bo'lib qoladi, estetik qurinish yuqoladi, agar uzun tushirilsa, mijoz uchun noqulay bo'ladi. Dasturxonning o'rta qismi yaxshi dazmollangan bo'lishi, burchaklari stol oyoqlari ustiga tushishi mumkin. G'ijim, yaxshi dazmollanmagan dasturxon bo'lsa, ofisiant dazmollab kelishi yoki almashtirib boshqasini solishi kerak.

Restoranga mijozlar kirmasdan avval dasturxon solinib qo'yiladi. Tartib quyidagicha: dasturxonlar qanday olingan bo'lsa, stollar shunday quyib chiqiladi, so'ngra ularni stol ustiga yoziladi. Uning ungi, teskarisini bilib solish kerak. Dasturxonning ikki chetidan qo'l bilan tutib yoyiladi va stol ustiga solinadi. Dasturxonni o'rtasidagi dazmollangan taxt chiziqlari tutashgan joy stol markazida bo'lishi shart. Gulli dasturxonlar bo'lganda uning gulli qismlari ham bir-biriga mos qilib solinishi lozim.

Xar bir ofisiant stol ustiga dasturxon yozishni bilishi kerak. Ba'zi xollarda mijozlar ko'z oldida dasturxonlarni almashtirishga extiyoj tug'iladi. Aytaylik, taom iste'mol qilish jarayonida dasturxonga biron bir narsa to'kilib ketdi, dasturxon ifloslandi, xo'l bo'ldi. Bunday xollarda albatta dasturxon almashtiriladi. Ofisiant tezlik bilan xarakat qilib, dasturxonni almashtirishi kerak.

Ofisiant dasturxonni o'ziga tortib yig'ishtirib oladi, agar stol devorga taqalgan



bo'lsa, uni sal siljitadi, to'rt buklangan toza dasturxonni olib kelib, stol ustiga yozadi, dasturxonning ochiladigan tomoni ofisiantga qaratilgan bo'lishi kerak. Bosh barmoq va ko'rsatkich barmoqlari bilan dasturxonning bir tomonidan chekkasidan ushlab, stol ustiga yozadi. Dasturxon tekis yozilishi, buklanib qolmasligi, stol chetlariga uning to'rt atrofi ham barobar tushib turishi lozim.

Restoranning tushki taomlari oshxona bahosida sotiladigan bo'lsa, stoldagi dasturxon ustidan polietilen klyonka solinadi.

Salfetka-sochiqlar — Tushlik, kechki taomlarda, qabul marosimlari, banketlar, tuyalar va boshqa tantanali kechalarda polotnodan tayyorlangan salfetkalar ishlatiladi. U stolni bezaydi, chiroyli ko'rinish hosil bo'ladi. Salfetkalar tanlashning turli usullari bor. Shunday tamoyil bor: ofisiantning qo'li salfetkaga qancha kam tegsa, shuncha gigienik qoidali bo'ladi. Salfetkani karnay qilib berilsa, mijoz uchun ancha qulay. Salfetkalarni taxlash xizmat turiga bog'liq. Xar bir zal uchun salfetkalar bir xilda taxlanadi. Nonushta uchun salfetkalar to'rtga buklanib, uchburchak, konvert, karnay shaklida oddiy qilib qo'yiladi.

Tushlik va kechki taomda salfetkalar qalpoqli, kosmos, toj, shapochka shaklida bo'ladi. Jadvalda to'rtburchaklar stol, stol tagligi, to'qimachilik dekorativi, naperona, stul koptoklari, dumaloq stollarda stol choyshablari mavjud.

Stol choyshablari stolning asosiy elementlaridan biri bo'lib, ko'pchilik ishonganidek, uning bezaklari emas. Jadvalning har bir elementi o'z qiymatiga, funktsiyasiga ega. Stol choyshab uchni birlashtiradi. Birinchidan, stol usti estetik - stolga ajoyib ko'rinish va zamonaviy ko'rinish beradi. Ikkinchidan, stol sochiqni stol ustidagi plastinka va asboblarni sindiradi. Uchinchidan, plitalar va stolni ushlab turadi.

Stol choyshablarining kattaligi qaysi marosimga qaysi maqsadda va qaysi maqsadda ishlatilishini bog'liq. Masalan, to'rtburchaklar bufet stolida stol choyshog'iga kerak bo'lsa, bu stolning balandligi 1,8 x 0,8 x 0,75 m bo'lgan joyda stol ustini qoplaydigan stol choyshog'iga kerak bo'ladi va uning oyoqlarini to'liq qoplashiga hojat yo'q. uchun ular ziyofat yubka bilan qoplanadi. Keling, hisoblab chiqing: uzunligi 1,8

m, kengligi 0,8 m bo'lishi kerak Masofa pardani biroz (taxminan 30 sm) osilganligi, Shuning uchun biz 2.4 x 1.8 m to'rtburchaklar stolni o'rgatishimiz kerak. Siz mehmonlaringizni bir xil o'lchamdagi to'rtburchaklar stolga qo'yishga qaror qilsangiz, jadvalni to'liq yopadigan stolni tanlashingiz kerak. Barcha tomonlar va balandliklar uzunligini kattalashtiring.  $0.75 + 0.8 + 0.75$  - kenglik,  $0.75 + 1.8 + 0.75$  - uzunlik. Shunday qilib, biz 3.2 x 2,3 m to'rtburchaklar dasturxonga egamiz. Agar stol chetlari keskin to'rtburchak bo'lsa, burchaklar silliq bo'ladi, lekin ishlab chiqaruvchilar bu birinchi navbatda g'amxo'rlik qilishi kerak. Professional kesish dasturxonga stol ustida mukammal tarzda yotadi va uni har tomondan erga yopishadi. Stollar uchun stol kiyimlari stolga optimal moslashishi va asosiy bezak bezagi kabi ko'rinishi kerak. Stol choyshabini professional rangli kiyimlardan bezash kerak, u asl holini va boshqa o'ziga xos xususiyatlarini saqlab qoladi.

Masalan, O 1,8 m dumaloq stol uchun O 3.3 m dumaloq stol choyshablari kabi diametrlar. Stol choyshabining rangini tanlayotganda, stolning, joyning va uning formatini qo'yish kerak bo'lgan narsaga tayanishi kerak. Konservativ oq bir vaqtning o'zida eng ko'p qirrali. Deyarli har qanday vaziyat uchun javob beradi. Yaqinda issiq ranglar – qaymoq rang, krem, fil suyagi va boshqalar - tobora ko'proq foydalanilmoqda. Rangni tanlashda asosiy mezonlardan biri idish-tovoq va to'qimachilikning kombinatsiyasi bo'lishi kerak, agar hech qanday uyg'unlik bo'lmasa, maqsadga erishilmagan bo'ladi. Ko'pincha, stolga xizmat qilishda naperon ishlatilgan. Bu juda qulay, Chunki u stol ustining ifloslanishini oldini oladi va uning xizmat muddatini oshiradi. Bundan tashqari, naperondan foydalanish sizni maxsus atmosfera yaratish uchun ranglarni birlashtirishga imkon beradi. XXI asrning boshida stol atrofida Yangi partiya paydo bo'ladi – stol uchun qopqoq. Dasturxonlar mukammal tarzda stulga mos bo'lishi kerak. Stolning oyoqlari yopiq bo'lishi kerak, mato esa porlashi kerak emas. Qopqoq va o'tiradigan joyga qarab. U kafedraning konturini butunlay takrorlaydi va oqlangan qatlamlarga ega bepul formaga ega bo'lishi mumkin Stol choyshablari bilan bir xil rangdagi dekorativ, ularning matolari dasturxonning matosidan ko'ra nozikroq bo'lsa

yaxshi ko‘rinadi. Zaldagi dekorativ miqdori har xil bo‘lishi mumkin: dizayn 32x32 sm va undan kichikroq, nonushta uchun ishlatiladi, tushlik va kechki ovqat uchun 40x40 dan 60x60 smgacha bo‘lgan dekorativ yanada mos keladi.

	<i>To‘ri to‘rtburchakli dasturxon</i>
	<i>Oshxona sochiqchasi</i>
	<i>Furshet yubkasi</i>
	<i>Doirasimon dasturxon</i>
	<i>Stul uchun qoplama</i>
	<i>Qoplama ustidagi ko‘k rangli bog‘lagich</i>

	<p><i>Doirasimon dasturxon</i></p>
	<p><i>Qora rangdagi stul uchun qoplama</i></p>
	<p><i>Qabul ma'rosimlar uchun tilla rangli dasturxon</i></p>
	<p><i>Qabul ma'rosimlar uchun tilla rangli furshet yubkasi</i></p>
	<p><i>Qizil rangli qoplama</i></p>
	<p><i>To'ri to'rtburchakli uzun dasturxon</i></p>

**9.3. –rasm. Dasturxon va o'rindiqlar turlari**

## 9.2. Stolni Oldindan Bezatish

Hamma restoranlarda mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini tejash maqsadida stollar oldindan yasatib qo'yiladi. Ruschadagi servirovka degan so'z (server) — asli fransuzlardan kelib chiqqan ovqatlanishga tayyorgarlik degan ma'noni anglatadi. Servirovka qilish bu dasturxon bezatish, tuzash demakdir. O'zbeklarda taom iste'mol qilishidan avval choy damlanadi, xontaxtaga dasturxon solinib, patnis tuzaladi, so'ngra taom keltiriladi.

Ofisiant stolga dasturxon yasatar ekan, idish-tovoqlarni zal ko'rinishiga mos holda kamtarona tanlashi shart, mijozlarga ko'ngildagidek qulaylik yaratilishi lozim; idish-tovoqlarning estetik xususiyatari — shakli, rangi, bo'yoqlari, salfetaklar o'rnatilishi mehmonlarga tantanavorlik baxsh etsin.

Stol bezatish - ijodiy jarayon. Uning ko'pgina usullari bor. Stol bezatish restoran toifasi, restoranning xizmat yo'nalishiga bog'liq, shunday bo'lishi bilan birga ofisiant mehnatini ilmiy tashkil qilish tamoyiliga asoslangan stol bezatishning umumiy qoidasi amal qiladi:

— stol bezatishda taomnomaga rioya qilinadi (nonushta, tushlik, kechki taom, choy, qahva, banket);

— stol bezatish oldindan va qo'shimcha bo'lishi mumkin.

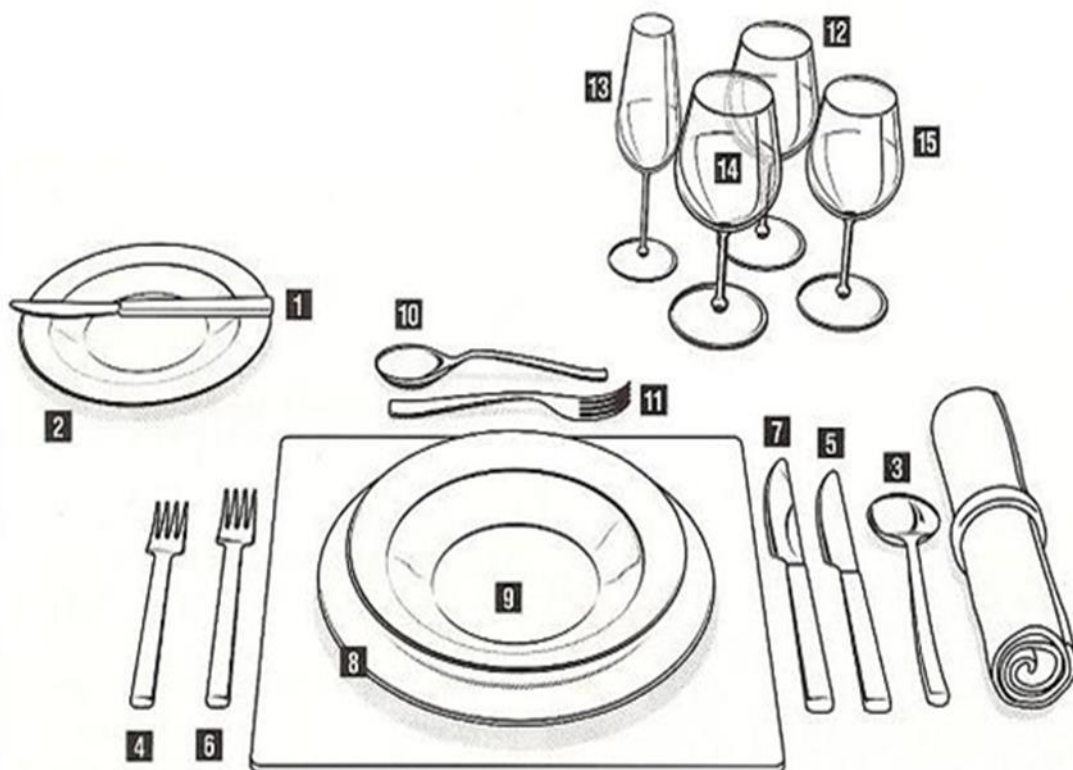
Dastlabki stol bezatish zalni xizmatga tayyorlash jarayonida amalga oshiriladi. Buyurtmalar bajarilishida uncha ko'p narsalar ishlatilmaydi; tarelkalar, fujezlar, oshxona anjomlari (pichoq, vilka, qoshiq), salfetaklar, gullar. Xizmatning turi va xarakteriga qarab (nonushta, tushlik, buyurtma taomlar, banket, choy, qahva) stol bezatish murakkablik darajasi xar xil bo'ladi.

Turistlarga ertalabki nonushta berish uchun stol yasatilganda somsa tarelkasi, gazak anjomlari, choy qoshiq, sochiq-salfetka qo'yiladi. Taomnomaga binoan yana sariyog uchun pichoq, qo'yilishi mumkin.

Yevropa turistlari nonushtada albatta choy yoki qahva ichadilar. Shuning uchun dasturxon yasalganda qahva va choy idishlari qo'yilishi zarur, sut, qand, qiyom, limon

idishlari ham qo‘yiladi. Tarelkaning o‘ng tomoniga sariyog‘ uchun pichoq qo‘yiladi, usiz choy ichish o‘rniga tushmaydi. Qanddon choy yoki qahva idishining o‘ng tomoniga qo‘yiladi, qiyom, sariyog‘ asosiy tarelkaning narigi tomonida bo‘lishi kerak.

Qahva yoki choyni turistlar stoliga issiq, taom bilan barobar berish ham mumkin. Stolga meva mahsulotlari: qovun, tarvuz va boshqalar tortiladigan bo‘lsa, ular uchun ham tegishli anjomlar beriladi.



#### 9.4.-rasm. Banket va to‘y marosimlariga servirovka

1-sariyog uchun pichoq, 2 -somsa uchun tarelka, 3-birichi taom uchun qoshiq, 4-dengiz mahsulotlari uchun vilka(gazaklar uchun ham), 5-dengiz mahsulotlari uchun pichoq(gazaklar uchun ham), 6-go‘sh va salatlar uchun vilka, 7-pichoq, 8-dekorativ tarelka, 9-birinchi taom uchun tarelka, 10-desert qoshigi, 11-desert vilkasi, 12-suv uchun stakan, 13-shampan vinosi uchun bokal, 14-qizil vino uchun bokal, 15-oq vino uchun bokal.

Kunduzgi taomlar uchun stol oldindan quyidagicha yasatilishi mumkin:

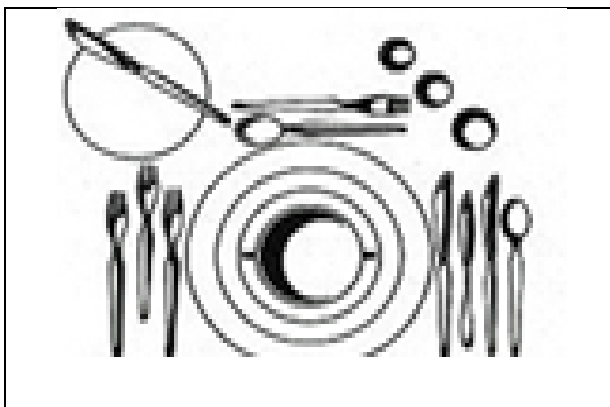
— maxsus taomnoma bo‘yicha - somsa tarelkasi, oshxona anjomlari (pichoq,

vilka, qoshiq), fujer, salfetkalar, ziravor idishlari, gullar qo‘yiladi

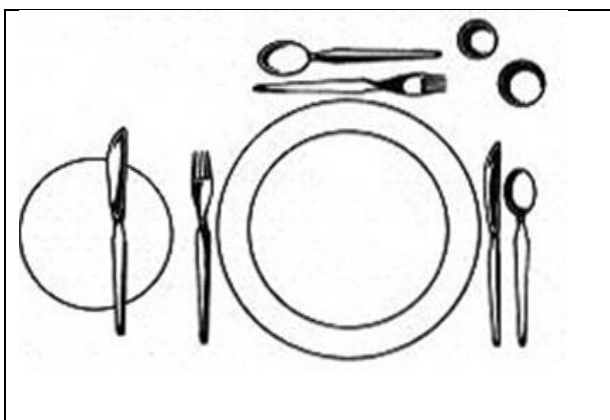
— taomnoma bo‘yicha buyurtma taomlari: tarelkalar, pichoq, vilka, fujer, sochiq-salfetka. Kechki stol bezatishda gazak anjomlari qo‘yiladi, osh qoshiq olib ketiladi. Taomnoma bo‘yicha kechki taomga stol yasatilganda sovuq va issiq, gazaklar uchun beriladigan anjomlar taom tortilganda beriladi.

Xizmat ko‘rsatish amaliyotida stol bezatishning asosiy texnik qoidasi ishlab chiqilgan:

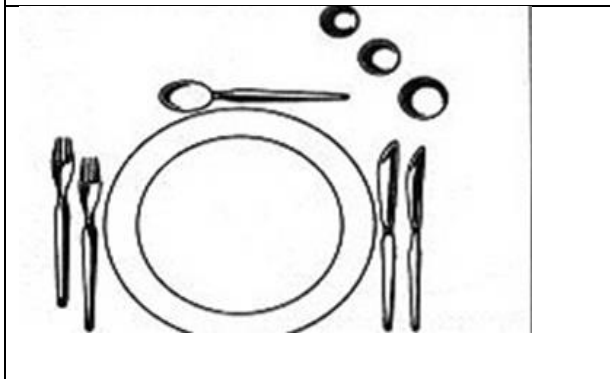
1. Ofisiant chap qo‘lidagi sochiqcha bilan gazak tarelkalarini olib, o‘ng quli bilan xar bir iste‘molchi uchun quyib chiqadi, somsa tarelkasi chaproqqa, stol chetidan 2 sm ichkarida bo‘lishi kerak. Gazak va somsa tarelkalari bir qatorda turishi lozim. Gazak tarelkasidan chapga vilka qo‘yiladi (vilka o‘ng qo‘lda salfetka bilan ushlanadi). Gazak tarelkalarining o‘ng tomoniga o‘tkir tomonini tarelkaga qaratib, avval oshxona pichogi, keyin baliq kesish uchun pichoq qo‘yiladi. Ularni ham chap qo‘l bilan salfetka orqali ushlanadi. Vilkalarni gazak tarelkasidan chap tomonga, tishlarini yuqoriga qaratib qo‘yiladi. Avval baliq vilkasi, oshxona va oxirida gazak vilkasi teriladi. Hamma pichoq va qoshiqlar stol chetidan 2 sm ichkarida yotishi kerak. Pichoqlarning o‘tkir tomonlarida fujerlar turadi. Gazak tarelkasida taxlangan salfetka bo‘ladi. Mijoz tomonidan buyurilgan taom va ichimliklarga qarab, ofisiant stolga qo‘shimcha idish-anjomlar olib keladi. Ba‘zan anjomlarni xizmat ko‘rsatish jarayonida ham keltirishi, foydalanilganlarini olib ketishi mumkin.



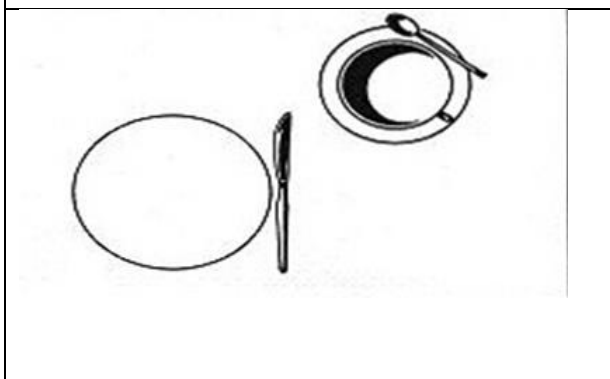
Тўлиқ бўлган 1-таом, газак, балиқли ёки  
гўшти таом ва десерт учун сервировка



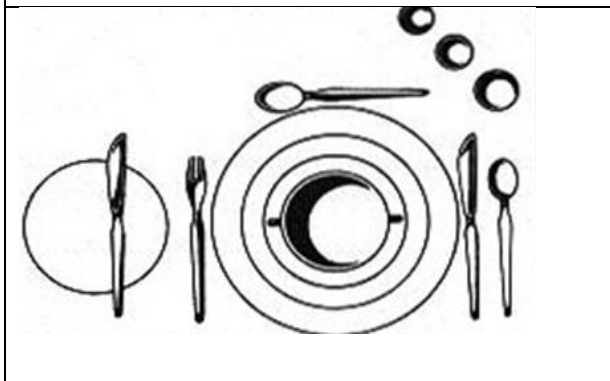
Анъанавий нонушта учун  
сервировка(чай, кофе, турли хил нонлар,  
сариёғ,асал ва джем) тухумсиз



Шўрва пюре ва асосий гўшти таом  
вино билан, шампанский билан десерт  
учун сервировка




Аперетивли таомнома тиниқ бульон,  
асосий таом вино ва шампан виноси  
десерт билан



Асосий таом, газак ва десертли турли  
хил ичимликлар учун сервировка



	<p style="text-align: center; color: red;">Кондитер махсулотлари ва кофе учун сервировка</p>
	<p style="text-align: center; color: red;">Кенгайтирилган нонушта учун сервировка(круасан, тост қовурилган тухум)</p>

**9.4- rasm. Servirovka turlari**

2. Ryumka, qadahlarni terish tartibi taomlar berilishiga moslanishi lozim. Ryumkalarni o'ngdan chapga tomon qo'yiladi, vinolar ham xuddi shunday tartibda beriladi; aroq ryumkalar gazaklar berilganda qo'yiladi; moderno vinosi – birinchi taom keltirilganda beriladi; qadah shampan vinosiga; fujerlar - suv va pivoga beriladi. Odatda ryumkalar fujerdan o'ng tomonga qo'yiladi, hamma vaqt shunday bo'ladi. Agar banketlarda xizmat qilinadigan bo'lsa, 4-5 ta ryumka qo'yilishi zarur bo'lganda ularni ikki qator qo'yiladi. Kechga tomon stol bezatishga to'g'ri kelsa, xar bir stolga 3 tadan ryumka qo'yiladi. Fujerlar tarelkalardan naribroq, markazga qo'yiladi. Ofisiant fujerlarni patnisda teskari qo'yilgan holda olib keladi. Patnisni chap qo'lida qo'tarib keladi, o'ng qo'li bilan stolga quyadi. Fujerlar uncha ko'p bo'lmasa, chap qo'li barmoqlari orasiga olib og'zini pastga qaratib olib kelishi mumkin. Chap qo'l kaftlari yuqoriga qaragan bo'ladi.

3. Birinchi navbatda stolga beriladigan idish-anjomlar patnis chetrog'iga qo'yiladi. Shirin taomlar, mevalalar uchun ishlatiladigan anjomlar stol bo'ylab, qo'l pichogi o'ngga, vilka chapga qo'yiladi. Stol yuzidagi bo'sh joylar e'tiborga olinib, ba'zi

anjomlar joyi o'zgarishi mumkin.

4. Sochiq-salfetkalar qo'yilishi bilan stol bezatishga yakun yasaladi. So'ngra stol ustiga zirovarlar va kuldon qo'yiladi. Tuz, garimdori stolning o'rtasida, banketlarda tarelkalar ro'parasida turadi, biroq tuz garimdoridan chap tomonga qo'yiladi. To'rt yoki undan kam mijoz bo'lganda kuldon yo'lak tomon burchakka qo'yiladi, ko'p o'rinlik stollarda 3-4 kishiga bittadan kuldon stol markaziga qo'yiladi. Gul solingan guldonlar ham stol o'rtasida turadi. Zaldagi stollarning qo'yilishiga, shakli, o'lchamiga qarab gul guldonlarini stolning turli tomoniga qo'yish ham mumkin.

5. Stolni dastlabki bezatishda ryumka va qo'shimcha anjomlar qo'yish tavsiya etilmaydi. YAxshisi ularni taom buyurilgandan so'ng xizmat jarayonida olib kelgan ma'qul. Shuningdek, stol ustiga oldindan meva va ichimliklar ham keltirib qo'yilmaydi.

Restoranda xizmat ko'rsatishga tayyorlanayoganda ofisiantlar mayda, ichi chuqurroq tarelkalarni isitish shkaflariga qo'yadi. Ish kuni davomida navbatchi ofisiant ularni kuzatib boradi, kamayib qolganlari o'rniga idishlar olib kelib to'ldirib turadi.

Agar zalda xar 3 – 4 ofisiantga bitta muzlatkich ishlab tursa. Ular ishi ancha yengillashadi. Ichimlik va boshqa narsalar bu erda saqlanadi.

Ofisiant yaxna ichimliklarni olib mijozlarga tarqatadi, daftarchasiga yozib qo'yadi va bufetdan olib kelib, ular o'rnini to'latadi. Ish kuni oxirida ortib qolgan ichimliklarni bufetga qaytaradi, sotilganlari bo'yicha bufetchi bilan hisob-kitob qiladi.

Choy va qahva ichish stollari tashkil etilganda gulli dasturxonlar, gulli sochiq-salfetkalar ishlatiladi. Stollarga shirinliklar solinadigan tarelkalar, qahva chashka, choynak-piyolalar qo'yiladi. Samovar, qahva pishirgich, choy qoshiq, gulli guldon va boshqalar bo'ladi.

### **9.3. Oshxona idishlari yuviladigan joy va omborxonada ho'jaligi**

Oshxona idish-tovoklari yuviladigan joy issiq, steh va chikindilar tashlanadigan kamera yakinida joylashishi kerak. Bu yerda Ovqat tayyorlanadigan qozonlar, metall idits-tovoklar, tovalar, ovqat tarkatish anjomlari yuviladi. Idishlar yuviladigan hona shunday jihozlanadiki, foydalanilgan anjomlar oqimi to'g'ri bu erga keladi, bu yerda

chikindilar solinadigan idish, ikki bulimdan iborat vanna, yuvilgan idishlar kuritiladigan stellaj-panjara, ishlatilgan suv oqib ketadigan tarnov urnatilgan buladi. Ishlatilgan idish-tovoklar taomlar koldigidan toza-lanadi, bunda yogoch kurakchalar ishlatiladi, vannaning birinchi kismida kir yuvadigan kukundan foydalanib, mochalka yoki chutka bilan issiq suvda yuviladi. Sungra yuvilgan idishlar vannaning ikkinchi bulimida 90°S issiklikdagi suv bilan chayiladi. Idish devorlarida kuy-gan Ovqat yukdari yopishib kolgan bulsa, bu idishga yum-shatish uchun issiq suv kuyib kuyiladi. Taom koldikla-ri krikokli chelak ichiga tuplanadi va keyin chikindilar solinadigan kameraga tashlanadi.

Ovqat pishirilgan ko‘zonlarni 50° S darajali suvda chutka bilan yuviladi, 70° S dan kam bulmagan issiq, suvda chayiladi. Sanitariya koidasiga binoan alyumin idishlarni soda yoki ishkrr bilan yuvish tavsiya kilinmaydi, ular idishni koraytirib yuboradi. Har hil taomlarga ishlatilgan idishlarni birgalikda bitta suvda yuvish takikdanadi. Sirtida kora kuya doglari bor idishlarni tozalash va yuvish uchun alohida yogoch va re-zinadan yasalgan kirgichlar, chutka, mochalkalar ishlatiladi. Metall asboblari bilan bunday idishlarni kirib tozalash tavsiya etilmaydi. Tahtakachlar ishlatilib bulgandan sung vannaning har ikkala bulimida yuviladi va kaynok suvga solinadi. Ishlatilgan salftetka va dokalarni issiq suvda yahshilab yuviladi. foydalanish oldidan suvda qaynatiladi. Kandolat solinadigan koplari ham huddi shun-day kilinadi. Tozalangan idishlarni ikki-uch javonli stellajlarda kuritiladi va saqlanadi. Uncha katta bo‘lmagan korhonalarda idishlarni oshhonada yuviladi. Buning uchun ikki bulimdan iborat vanna va stellaj o‘rnatiladi, idish yuviladigan tomon bilan oshhona orasida to‘sik bo‘ladi.

Umumiy ovqatlanish korhonasiga keladigan homasheh lar omborhonalarga kelib tushadi. Omborhonalari alohida binolarda yoki birinchi qavatda, ertulalarda joyla shishi mumkin. Omborhonalari binoning anchagina ksts-mini, maydonini egallaydi, omborhona hujaligi quyidagi vazifalarni bajaradi:

- tegishli darajada homashyo, materiallar, yokilgi zahiralarni barpo etish va sakdash;
- mol yuboruvchidan keladigan tovar va taralarning sifati, miqdorini jiddiy tekshirib qabul qilish;

— homashyo va sotib olingan tovarni sakdash uchun tavsiya etilgan usulda sharoit yaratish;

— belgilab ko‘yilgan grafik buyicha homashyo va tovarlarni topish, tanlash va ishlab chiqarishga berish.

Umuman olganda omborhona hujaligi mol yuboruvchidan homashyo, mahsulot va chala tayyor mahsulotlarni kabul qilib olish, qisqa muddatga saklash vazifasini bajaradi. Yuklarni qabul kilib olish uchun Omborhonalar balandligi 1,1m, eni 3 m, uzunligi 3 m dan kam bulmagan maydonga ega bo‘lishi kerak. Kichik korhonalarda fakat yuk tushiradigan maydonchalar buladi holos.

Yirik korhonalarda yuk tushiradigan, ortadigan maydonlar uzunligi 12 m dan kam bulmaydi. U yerda birdani-ga 4 ta avtomobilga yuk ortish yoki tushirish mumkin. Omborhonani jihozlash zalning turi va sigimiga, tovarlar zahirasi me’yoriga, ish hajmi, mahsulotlarni sakdash va tarkatilishiga bogliq. Omborhona stellajlar, mahsulotlar ostiga kuyiladigan moslamalar, o‘lchov anjomlari, sovutgichlar, yuk ko‘targich va boshqa asboblardan ta’minlanishi, Shuningdek kuruk mahsulotlar saqlanadigan honalar quruq, yahshi shamollatiladigan bulishi, lotok, stellaj, shkaflar bilan ta’minlanishi kerak. Shkaf, lotok va boshqalar bilan pol oraligi 15 sm buladi. Taralarga joylangan mahsulotlar ham poddan 15 sm yukorida bo‘lishi lozim. Mahsulotlar bilan devor oraligi 20 sm dan kam bulmasligi kerak. Havo harorati va namlik omborhonada bir me’yorda bo‘lishi lozim. Haroratning dam ko‘tarilib, dam tushib turishi mahsulotlarni mogorlashiga, sifatining emonlashishiga olib keladi. Un va yormalar khoplarda stellajlarda, makaron mahsulotlari kugilarda saklanadi. Ikki haftadan sung k,olcharning urinlarini almashtirish lozim. Shakar-kandlar hoplarda, tuz kutida saklanadi. Bu mahsulotlarni kuchdi hid chikharadigan va nam mahsulotlardan alohida jovda saklash lozym. Kofe va chey ham alohida-alohida saklanadi, hidli mahsulotlar yakiniga kuyilmaydi.

Kartoshka va sabzavotlar ertulalarda sakdanadi (harorat 2—5°S, havo namligi — 80—90%), ular kutilarda yoki erga yoyilgan holda 1,5m dan ortik bulmagan kalinlikda bo‘lishi lozim. Tuzdangan bodring, karamlar bochkalarda, mevalar, salat, kukatlar,

shavel, ko‘k piyoz kugilarda, sabzavotlarda saqlanadi. Omborhonalarda hamma mahsulotlarning yahshi saqlanishi uchun tuda sharoit yaratiladi.

Asosiy homashyolarni omborhonalarda saklash kiska muddat davom etadi. Korhona omborhonalariida homashyolarni saklash muddati uning turiga, joylashgan hududi-ga, asosiy mahsulot bazasi bilan bulgan oraligiga, shu joyning ob-havo sharoitiga boglik.

**Oziq –ovqatlarni saqlash muddati** **jadval 9.1**

Oziq-ovqat mahsulotlari	Mahsulotlarning sahanshp muddati, sutka
Go‘sh t mahsulotlari	2-3
Baliq	1-2
Sut-yog‘	2-5
Suv	0.5
Sabzavot	5-10
Ko‘katlar	1
Meva-chevalar	1-2
Non mahsulotlari	1

Ayniqsa, tez buziluvchi mahsulotlarni saqlash muddatiga rioya qilish kerak: go‘sh t, Baliq, tvorog, sabzavot, chala tayyor mahsulotlar, sut-katiq mahsulotlari, kulinar, kandolat mahsulotlari, kalla-pochalar. Yuqoridagi mahsulotlarni ~ 4 dan + 6° S gacha bulgan ob-havo sharoitida saklash mumkin.

Go‘sh t va go‘sh t mahsulotlari muzlatgich kameralarida sarutanadi. Go‘sh tlar kanaraga osiladi yoki stellajlarga joylanadi. Muzlatilgan go‘sh t dar butunlayicha brezentga uralgan holda sakdanadi. Agar go‘sh tni muz ustida sakla-nadigan bulsa yoki muzdan tushirilgan bulsa, toza kleyonka yoki yogoch stellajlarga qator kilib tahlanadi.

Taomlar tayyorlash uchun muljallangan go‘sh t larni salqin stehdan tezlikda issiq stehga utkazish lozim. Hom go‘sh t yoki Baliqni pishirishga tegishli bulmagan mahsulotlar bilan birga kuyish takikdanadi (sarieg, zaimok, mayonez, mevalar va hokazo). Muzlatilgan yoki sovutilgan par-randa go‘sh t lari taralarda saklanadi. Saklash muddati go‘sh t ga

tenglashtiriladi. Kalla-pochalar ham turlarga ajratiladi, kutilarga solinib, omborhonaning belgilangan honasida sakdanadi. Sovutilgan kalla-pochalar 12 soat, muzlatilgani 24 soat sahanishi mumkin. Dudlangan go'shtlar sovutgich kameralarida 20 sutkagacha saklansa buladi.

Pishirilgan kolbasalar osilgan holda sakdanadi, muddati 48 soatdan oshmasdan sotilishi kerak. Sovutgich kameralar bulmasa, kolbasa kabul kilish mumkin emas. Sosiskalar uchun muddat 48 soatdan oshmasligi lozim. Sovutilgan yoki muzlatilgan Baliqlarni saklash muddati 2 sutka. Sovutilgan kameralarda harorat 2° S bulganda - 3 sutkagacha. Tirik bilikdar ham akvariumlarda sakhtanadi. Sut mahsulotlari 0 dan 8° S gacha bulgan ob-havo sharoitida sakdanadi, havo namligi 80—85 % bo'lishi kerak. Sariyoglar mahsus pergament kotozga uralgan hholda boshka mahsulotlardan ajratilib saklanadi. Sovutgich kameralarida 10 sutkagacha turishi mumkin. Yirik pishloklar idishsiz mahsus tahta javonlarda sakdanadi, oralariga karton kuyiladi.

Kaymok, tvoroglar bochkachalarda kopqoq bilan yopilgan holda turadi. Kopkok ostida pergament yoki stellofandan parda bo'lishi lozim. Bu mahsulotlarni chinni va yorochdan ishlangan sigimi 20 l gacha bulgan idishlarda ham saklash mumkin. Tuhumlar ham idishlarda 2° S haroratda saklanadi.

Omborhonadagi ishlarda kuyidagi hilma-hil asbob-anjomlardan foydalaniladi: turli hil pichokdar, go'sht chopadigan bolta, arralar, yogoch kurakchalar, zanglamaydigan pulatdan yasalgan koshiklar, taralarni ochadigan as-boblar, termometr, areometr, psihrometr, yog, pishlok, un, yormalarni sinovchi asboblar, yog keskichlar, usimlik moylari kuyish uchun nasoslar, kanara, go'shtilgichlar. Omborhona hujaligi ishlarini unumli amalga oshirish uchun yuk ortish-tushirish jarayoni mehanizastiya va avtomatizastiya orqali bajariladi. Bu ishlarda kul aravachalari yordam beradi, yuktashuvchiliftlar, transportyorlar, yirikkor-honalarda yanada murakkabrok mashinalar ishlatiladi. Eshik eni 1,5 m gacha, yo'lak kengligi 3 m gacha budadi.

Ikki va undan ortiq qavagli binolarda yuklar qanday, kurinishda bulmasin vertikal yuk kutaruvchi pod'yomniklarda olib chikiladi. Bular juda kulay hisoblanadi. Yuk

kutargichlarning boshka hillari ham mavjud, ular kul mehnatini engillashtiradi, Yuklar odatda konteynerlar-da, tur haltalarda, savatlarda, kop va kutilarda tashiladi. Yirik korhonalarda un bunkerlarda sakdanadi. Idishsiz tashiladi. Omborhonadan mahsulotlarni ishlab chi-karishga tezrok, chikarish maksadida doimo ishlatiladigan, tortib kuyilgan idishlardan foydalaniladi. Omborhona hujaligidan foydalanishda kator sanitariya-gigiena talablariga rioya kilish zarur. Eng avvalo omborhonaning hamma honalari har kuni supurilib-tozalanib turilishi shart. Haftada bir marta katta toza-lov, oyda bir marta bino ichi dezinfekstiya kilinadi. Bu kun sanitariya kuni deb e'lon kilinadi. Omborhonalada doimo shamollatiladigan va sun'iy ventilyastiya urnatilgan bo'lishi shart Sovutish kameralarida sabzavot, meva chevalar, Ovqat chiqindilari alohida-alohida saklanishi va alohida ventilyastiya urnatilishi kerak.

Omborhonani idishlar yuviladigan hona va sanitarHI uzeli ostiga joylashtirish mumkin emas. isitish BOCIHB talari va dushlar yonida ham bulmasligi kerak.

Homashyo va boshka tovarlarni omborhonadan ishlab chiqarish stehiga, Shuningdek filial, bufetlarga talabnohHI asosida ishlab chikarish mudiri yozib beradi, direktor qo'l qo'yadi. Sungra talabnoma buhgalteriyaga keladi, bu yerda talabnoma-yukhat yoziladi, katta buhgalter, direktor kul kuyadi, omborchi tomonidan hujjat egasiga mahsulot beriladi. Molni khabul kilib oluvchi mas'ul shahe uning as-eortimenti, massa, sifatini tekshirib kabul kiladi. Umumiy ovqatlanishning yirik korhonalarda rahbar tomonidan tasdiklangan grafik buyicha omborhona mudiri mol tarkatadi. Ishni engillashtirish uchun omborhona hodimlari oldindan mollarni navlarga ajratib tayyor-lab kuyadilar. Mahsulot yuboruvchining idishidan qabul

hilib oluvchi uzining toza idishlariga solib olishi kerak. Mol yuboruvchining idishi stehlarga kiritilmaydi.

### **Tayanch iboralar**

Standartlashtirish, sertifikasiya, konsepsiya, metrologiya, aqKreditasiya, savdo xonalari, garderoob, chekish xonasi, kutish zali, raks maydonchasi, kundalik xizmat,

banketlarda xizmat ko'rsatish, xizmat ko'rsatishning maxsus shakli, buyurtmalarni qabul qilish, buyurtmalarni bajarish, stolni bezatish, komplekt anjomlar, gazak, xizmat jarayoni.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Bosh ofisiantning asosiy vazifalariga qanday yumushlar kiradi?
2. Ofisiantlarning asosiy malaqalariga beriladigan xaraqtsristiqani aytib bering.
3. Bir xil kiyimlar qoidasini aytib bering.
4. Kiyim va poyafzallarning qiyilish davomiyligi, muddatini aytib bering.
5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun zalni qanday tayyorlash mumkin?
6. Restoran zaliga stol va stullarni urnashtirishdagi asosiy usullarni aytib bering.
7. Oshxona sochiqlari, idishlar, anjomlar holatining tartibini aytib bering.
8. Stollarga dasturxon solishning qanday usullari bor?
9. Xizmat ko'rsatish uchun idish va anjomlar qanday tayyorlanadi?
10. Sochiq-salfetkalar qanday taxlanadi?
11. Oldindan stol bezatish usullarini aytib bering.
12. Ofisiantlarning grafiq bo'yicha ishlashini aytib bering.
13. Restoranni tozalash, yigishtirish qanday amalga oshiriladi?

### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
4. «Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr.2001g.



10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport»,2000g.
12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M.,2000g.,
13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g

## **10-bob. MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNING XALQARO STANDARTLARI**

### **10.1. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish**

### **10.2. Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko‘nikmasi**

### **10.3. Mijozning xohish-talablarini bajo keltirish va xizmat ko‘rsatish sifati standartlari**

### **10.4. Mijozlar talablariga javob berish**

### **10.5. Mijozlar bilan paydo bo‘ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish**

### **10.6. Ijobiy imij yaratish**

#### **10.1. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish**

Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish, tegishli axloqiy tartib qoidalarga rioya qilish, zimmadagi vazifalarni bajarish — bu sohaning madaniyatini belgilaydi.

G‘arb mamlakatlarida qabul qilinganideq, xar bir korxonaga uchun kerakli narsalar quyidagilar:

-restoranga kirishingizdan did bilan yasatilgan estetik manzaraning ko‘zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarining yaratilishi;

-xizmat ko‘rsatish jarayonida xodimlarning axloq-odob me‘yorlarini bilishi;

-mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda o‘rnatilgan tartib va navbat qoidalarini bilish, ularga rioya qilish;

-turli taomlarni, ichimliklarni tavsiya qilish, olib kelib berish, Shuningdek, ko‘nikma texnikasi va taom tarqatish usullarini bilish;

-stol ustiga dasturxon bezatishning asosiy qoidalarini bilish;

-xizmat ko‘rsatish jarayonida xavfsizlik va ekologik qoidalarga rioya qilish;

-oshxona idish-tovoqlari, anjomlar, sochiq va boshqalar yetarli miqdorda bo‘lishi.

-umumiy ovqatlanish korxonasida madaniy xizmat ko‘rsatish quyidagi ko‘rsatkichlar va bahoga ega:

- xizmat qiluvchi xodimlarning mijozlar bilan o‘zaro munosabatlari, ularning xizmat ko‘rsatish texnikasi;

- xizmat qiluvchi xodimlarning tashqi qurinishi va shaxsiy gigienasi, kiyim shakli, poyafzal belgilangan talabga javob berishi, xar bir xodimning shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilishi;

- Umumiy ovqatlanish binosining ichi, oshxona idish-tovoqlari, jixozlari, maxsus kiyimlar, sochiq va boshqalarning sanitariya holati;

- restoran, qahvaxona oshxonasining idish-tovoqlar, anjomlar, inventar, mebel bilan tula ta’minlanganligi;

taom, ichimliklar, taom mahsulotlari assortimentiga rioya qilish;

- mijozlarga tez xizmat ko‘rsatish;

- muzika xizmatining sifati;

- qo‘shimcha xizmatlarning mavjudligi.

Xizmat ko‘rsatish madaniyatining bahosi besh balliq shkala bilan belgilanadi. Nazorat qiluvchi organlar tekshiruv natijalari va mijozlar fikrlari hisobga olinadi.

Bu haqda Respublikaga xos tartib-qoidaga rioya qilinadi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida, jumladan, restoranlarda xizmat darajasi quyidagilar asosida belgilanadi.

#### **Restoranning tashqi bezagi:**

-nomi yozilgan lavxalar, ko‘rsatkichlar;

-qulay, manzarali ko‘rinishlar. Restoranning old tomonini yorug‘liq vositalari bilan bezash.

#### **10.2. Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko‘nikmasi**

- xushmuomalalik bilan mehmonlarni kutib olish va tezlik bilan til topishish;

- doimiy mijozlarga alohida e’tibor berish;

- mijozlarga e’tibor va yon berish;

-xizmat qiluvchilarda dimog‘dorlik bo‘lmasligi kerak.

#### **Restoran zalini jixozlash:**

- tabiiy manzarali o‘simliklar va Yangi gullar mavjudligi;

- restoran mijozlariga xos musiqa;
- restoranga yarashadigan, mijozlarning dilini shod bajaradigan stollarni bezatib qo'yish.

### **Iste'molchilar buyurtmalarini bajarish:**

- taomlar haqida mijozlarga tula va ishonarli axborot berish;
- taomlar tayyorlanishi noyob va pazandalik ijodqori saviyada bo'lishi;
- maxalliy mahsulotlardan foydalanish;
- taomning nomi uning mazmuniga mos qelsin;
- mahsulot arzon, sifati yaxshi bo'lishi;
- dasturxonga qo'yilgan taomlarning mazasi va muattar xidlari mos bo'lishi;
- taomnomaga mos yaxshi vino tanlanishi.

### **Xizmat darajasi:**

- ofisiantlar buyurtirilgan taomga xos vino tavsiya etishni bilishi;
- xodimlarning mutaxassisliq darajasi yuqori bo'lishi;
- ofisiantlarning taom, vino va ichimliklar sohasida chuqur bilimga ega bo'lishi;
- hamma restoran xodimlari mijozlarga xurmat bilan munosabatda bo'lishi;
- ofisiant va vino sotuvchilarning mijozlarga yaxshi mahsulot tavsiya etishlari;
- mijozlar bilan nizoli masalalarda tortishmasdan yon berish.

### **Baho:**

- ofisiant tomonidan beriladigan taom schyoti mijoz uchun qutilmagan xol bo'lmasligi kerak;
- iste'mol qilingan taom va ichimliklar bahosi taom, ichimlik va xizmat sifati va darajasiga mos bo'lishi lozim;
- bir-biriga o'xshash taomlar baholari orasida uncha katta farq, bo'lmasligi kerak;
- berilgan schyot mufassal va aniq bo'lishi shart. Madaniyat darajasiga baho berganda uning ko'rsatkichlaridan biri — xizmat ko'rsatish vaqtidir.

	Vaqt, min	
	O‘rtacha	Tez
Birinchi kelish	4-5	1-2
Buyurtma bilan taom berish	8-10	1-2
Buyurtma bilan gazak berish	10-12	5-10
Gazak va asosiy taom berish	21-25	15-25
Buyurtma va desert berish	6-8	3-5
Schyot berish	6-8	1-2

**14.1-rasm. Restoranda iste'molchilarga xizmat ko'rsatish vaqti.**

Mijozlarning noroziligi o‘rtacha 10 daqiqa o‘tgandan so‘ng izxor etiladi. Ikkinchi, uchinchi taomlar kutilayotganda bu 10 daqiqa e‘tiborsizdir. Taom berish oldidan yoki eng oxirida ham buning uncha ahamiyati yuq.

Madaniy xizmat tuShunchasi bilan xizmat uchun choy chaqa berish tuShunchasi aloqadordir. Choy chaqa berish restoran xizmatida odat bo‘lib dolgan. Bu ko‘pgina muammolar kelib chiqishiga sabab bo‘ladi, bir-biriga ikki xil zid qarash mavjud.

Bu bir tomondan ofisiantlarga ma‘lum miqdorda moddiy manfaat bazasi bo‘lib xizmat qiladi.

Ikkinchi tomondan, ofisiantlarning ko‘proq choy chaqa olishga bo‘lgan ishtaxasini quchaytiradi, ammo restoran mijozlarining noroziligiga sabab bo‘ladi.

Butun dunyo restoranlarida mijozlarga xizmat qilgan ofisiant ovqatlanish oxirida choy chaqa haqida eslatsa, bu yomon illat hisoblanadi. Biroq restoranlarda mijozlardan ofisiantlar xizmat choy chaqasi surash holatla uchrab turadi.

Ba’zi restoranlarda ofisiantlar xizmat xaqi uchuya schyotga 15% qo‘shimcha qidali. Ammo ofisiant xech qachon mijozlarga choy chaqa haqida gap ochmasligi lozim. Restoranning donishmand mutaxassislari fikricha, agar ofisiant «xasis mehmonlar» haqida o‘z doirasida gap yuritar ekan, demak, u bu sohada ishlashga yaroqsizdir.

AKShda choy chaqa berish qoidaga aylangan. Xatto ba’zi amerikaliklar choy chaqa berish foizini ko‘rsatuvchi jadval olib yuradilar, ofisiantni ovora qilmay, choy

chaqa summasini o'zlari aniqlab to'lab ketaveradi. Ko'pchilik restoranlarda, qahvaxonalarda ofisiant oyligining 95% ini mijozlardan olinadigan choy chaqa tashkil qiladi. Restoran soxiblari mijozlarning chiroyli o'tirishlarini ta'minlash, xodimlar orasida choy chaqa sabab nizolar chiqishiga yo'l qo'ymasligi kerak.

Boshqa mamlakatlar restoranlarida choy chaqa masalasiga turlicha yondashdilar. Ba'zilarida choy chaqa ofisiantlar orasida baravar bulinadi. Bu qo'pincha untagacha ofisiant ishlaydigan restoranlarda bo'ladi. Ba'zilarida esa, ofisiant choy chaqaning yarmisini o'ziga olib qoladi, yarmisini bosh ofisiant, vino sotuvchi va boshqalarga beradi.

Ba'zi xrlarda choy chaqaning bir qismini zal menejeriga, bosh ofisiantta, garchi ularning maoshlari usiz ham yuqori bo'lsada, beriladi. Ba'zi restoranlarda ochiq aytilmasa ham choy chaqa qoldirish uchun imo-ishora qilinadi. Cheklarda quyidagicha yozuv bo'ladi: «Xizmat xaqi taomlar bahosiga qushilmagan». Ammo xizmat oliy darajada madaniyatli restoranlarda bunday xarakatlarga yo'l qo'yilmaydi.

### **ODOB QOIDALARI**

Restoran, qahvaxona, oshxonalarda xizmat ko'rsatish madaniyati mijozlarning taom iste'mol qilish madaniyati bilan uzviy bog'langandir.

**Taom eyish madaniyati** — avvalo mijoz o'z o'rnida yaxshi utira bilishi, O'zini to'g'ri, chiroyli tutishi, taom eyish madaniyatiga rioya qilishi lozim.

Stol atrofida o'tirganda quyidagi asosiy qoidalariga rioya qilish tavsiya etiladi.

**Stulda utirish.** to'g'ri utirish, bezovta bo'lmasliq, stul suyanchig'iga yengilgina suyanib utirish kerak. Stolni stolga juda yaqin surish, Shuningdek, ancha nariga jildirish ham mumkin emas.

Qullarni taom kutayotganda tizza kuzlariga quyib utirish maqsadga muvofiqdir. Qullar bilan sochlarni rostlash, tuzatish, peshona, bosh terlarini artish, qullarni iYakka tirab utirish, dasturxonni O'zicha rostlash, idish-tovoqdarni quzgatish, sonini Nazorat tavsiya qilinmaydi. Taom eyayotgan paytda tirsakni stol ustiga tirab utirish yaramaydi.

Sochiqchani yozib tizza ustiga solib o'tirish kerak. U kiyimni taom sachrashidan

ximoya qiladi. Taom eyish jarayonida lablarni oshkora artmasliq, salfetkani yengilgina lablarga bosish tavsiya etiladi, agar gigienik qogoz salfetkalar bo'lsa, yana ham yaxshi. Taom iste'mol qilinib bo'lgach, sochiqlarni tarelkaning o'ng tomoniga, agar tarelkalar olingan bo'lsa, uning o'rniga taxlamasdan qo'yish kerak.

Non tarelkalarda beriladi, qo'l bilan olinadi. Kesilgan yoki sindirilgan bo'laklari olinadi. Somsalar sindirilmay, butunicha eyiladi. Saryog' — sindirilgan, kesilgan non bo'lagi o'ng qul bilan olinadi, pichoq bilan o'ng qo'lda saryog' suriladi. Maxsus pichoq bo'lishi mumkin yoki ishlatilayotgan pichoqda surilsa ham bo'ladi, biroq undagi taom yuqi saryog'ga o'tmasligi kerak.

Qiyom, jem, povidlo - tarelkalarga olinadi, so'ngra non bulagiga suriladi.

Buterbrod - qo'l bilan olinadi, pichoq va vilka yordamida eyiladi.

Hamma uchun umumiy taom qo'yilganda xo'randalar o'z oldidan keraklisini tarelkasiga solib olib iste'mol qilaveradi.

Kolbasa, vetchina — tarelkaga solinadi, pichoq va vilka yordamida eyiladi. Baliq, go'sht, sabzavot salatlari pichoq va vilka yordamida iste'mol qilinadi.

**Bul'on va pyure-sho'rva** — kosalarda tortiladi, qoshiq bilan ichiladi, sovugan taqdirda kosani qo'tarib bir chetidan ichaversa ham bo'ladi. Taomni sovutaman deb kosa, qoshiqlarga puflash tavsiya etilmaydi. Uni qoshiq bilan aralashtirish va sovushini kutish kerak. Agar taom ichida yirik mahsulotlar bo'lsa, qoshiq bilan bo'lib eyiladi. kosa oxirida qolgan ozgina suyuqliqni olish uchun kosa qiyshaytiriladi va qoshiq, bilan olinadi.

Go'shtdan tayyorlangan issiq taomlarni pichoq va vilka bilan eyiladi. Ovqatlanish jarayonida pichoq o'ng qo'lda, vilka chap qo'lda ushlanadi. Pishgan go'shtni xar qim o'z xohishiga qarab kesadi. Go'shtning hammasini kesib, so'ngra vilka bilan eyish tavsiya etilmaydi. Oz-ozdan kesib iste'mol qilinsa, go'sht sovumaydi. Kotlet, tefteli va hokazolarni pichoq, bilan kesib o'tirish shart emas, vilka bilan bo'lsa ham bo'laveradi.

Ovqatlanish paytida pichoq va vilkadan foydalanganda xar ikkalasini qo'ldan qo'ymaslik kerak. Vilka bilan taom olinganda pichoq, bilan uni rostlanadi, to'g'rilanadi,

ammo pichoq bilan taom bo‘laklari vilka ustiga qo‘yilmaydi.

Parrandalar go‘shini eyishda pichoq va vilka bilan go‘шти suyakdan ajratiladi, so‘ngra qo‘l bilan eyilishi mumkin. Taomdan so‘ng qo‘l issiq, suvda yuviladi. Baliqli taomlar eyishda pichoq, ishlatilmaydi. Vilka bilan go‘шти suyakdan ajratiladi va birdaniga ikkita vilka bilan iste‘mol qilinadi.

Qush va Baliq, go‘shlaridan ajratilgan suyaklar alohida tarelkalarga solinadi.

YUmshoq, taomlar, kartoshka, sabzavot va boshqalar pichoq, bilan qesilmaydi, vilka bilan bo‘laklarga bo‘linadi. Kartoshkani bo‘lganda atalaga aylantirib yuborish yaramaydi. Guruchli suyuq taomlar qoshiq bilan quyurlari vilka bilan eyiladi.

Pishirilgan tuxumning pusti choy qoshiq bilan urib sindiriladi va tozalanadi, so‘ngra pichoq bilan kesilib, iste‘mol qilinadi. Qovurilgan tuxum vilka bilan eyiladi. Agar tuxum vetchina bilan qovurilgan taqdirda pichoqda kesilib, vilka bilan eyiladi. Omlet va kartoshka olad‘isini ikkita vilka bilan eyiladi. Pashtet odatda vilka bilan eyiladi, ammo uni nonga surib esa ham bo‘laveradi.

Taomni shoshmasdan eyish, taom iste‘mol qilish jarayonida og‘izdan tovush chiqmasligi kerak.

Taom eyishda gavnani imkoni boricha to‘g‘ri tutish, tarelka ustiga yotib olmaslik lozim. Agar taom qaynoq bo‘lsa, ustidan sovuq suv ichib yuborish tavsiya etiladi.

Taom eganda lunjni to‘ldirib olish shart emas. Taom eyish vaqtida fujer yoki non olish zarur bo‘lib qolsa, pichoq, vilkani bir-birining ustiga qilib, vilkaning uchli tomoni pastga, pichoqning o‘tkir tomoni chapga qaratib tarelkaga qo‘yiladi. Pichoq va vilkalarning sop tomonini stolga, uch tomonini tarelka chetiga quysa ham bo‘ladi, ammo u holda uch tomonidagi suyuqliq dasturxonga oqishi yoki sidirilib tushib ketib, dasturxonni yoki mijoz kiyimini iflos qilishi mumkin.

Mijoz qoshiq, vilka, pichoqlarni erga tushirib yuborsa, ofisiant tezda uni tozasiga almashtirib berishi darkor. Atrofdagilarning diqqatini jalb qilmaslik uchun ovqatlanayotgan mijoz engashib, tushib ketgan narsani olmasligi va ofisiantdan kechirim so‘ramasligi kerak.



Taomlanib bo'lgach, xo'randa tarelkalarni o'z oldidan nariga surib qo'ymasin, pichoq, qoshiq, vilkani tarelkaga terib quysin. Ularni tartibli qilib soplarini o'ng tomonga parallel holda, vilkalarining uchli, buqilgan tomonlari yuqoriga qaratib qo'yiladi.

Olma, noklarning po'sti archiladi, o'rtasi tozalanadi, tarelkalarga teriladi, uni qo'l bilan eyish mumkin.

Olxo'ri, uriklarni pichoq bilan kesib danagidan ajratib eyish ham mumkin, shundayicha pichoq ishlatmasdan eyaversa ham bo'ladi.

Gilos, olchalarning danaklarini og'izdan qoshiqqa olinadi va tarelkaga solinadi.

Tarvuz, qovunlarni tilik, qarch, kosa qilib eyish o'zbeq xalqida azaldan mavjud. Restoranlarda esa boshqacharoq. Tarvuz, qovunlar so'yiladi, urug'i ajratiladi, puchog'i olib tashlanadi, so'ngra qarch qilib tarelkalarda beriladi, Megunonlar vilkalar bilan iste'mol qiladilar.

Apelsinning po'sti pichoq bilan olib tashlanadi, tiliklaridan bo'lakchalarga bo'linadi, tarelkaga teriladi, so'ngra qo'l yoki vilka bilan eyiladi.

Mandarinning pustini qo'l bilan ajratiladi, tiliqlarga bo'linadi, eyilgach, urug'ini choy qoshiqda olinadi va tarelkaga solinadi.

Bananning po'stini yarmigacha archib, pastki tomonidan ushlab eyish mumkin. Biroq uni butunlay po'stini olib pichoq bilan kesib, vilkada eyilsa maqsadga muvofiq ish bo'ladi.

Qulupnay sifat mevalarni desert qoshiqlari bilan eyiladi. Qandni maxsus qisqich bilan yoki qo'l bilan olinadi.

Choy yoki qahvada qandni choy qoshiq bilan aralashtiriladi, qand erigach, qoshiq tarelkaga qo'yiladi. Qahva qo'yilganda idish tarelkadan ko'tarilmaydi. Stakanga choy qo'yilganda qoshiq stakandan olinmaydi. Choy quyib bulingach, qoshiq olinadi. Choyda qandning erishini kutish kerak, quch bilan qandni maydalash tavsiya etilmaydi. Kesilgan limon bo'lagini choy yoki qahvaga solish uchun maxsus vilkadan foydalaniladi, qoshiq bilan ezilib, sharbati chiqariladi va qoldig'i tarelkaga solinadi.

Tort, pirojniy va boshqa qandolat mahsulotlari uchun maxsus choy qoshiqlari, vilkalar ishlatiladi. Agar pirojniylar kichkina qog'oz salfetkalarida bo'lsa, tarekalariga solib iste'mol qilinaveradi.

Pirojniy va kekklar qattiq bo'lsa, sindirib iste'mol qilinadi.

Danaqli kompot berilsa, sezdirmasdan danaqni og'izdan olib, tarekaga tashlash kerak.

Baliqli taomlarga limon kesilmasi berilsa, vilkaning orqa tomoni bilan siqib sharbati chiqariladi.

### **10.3. Mijozning xohish talablarini bajo keltirish va xizmat ko'rsatish sifati standartlari**

Bunday banketlar diplomatlar yig'inlarida, rasmiy Qabul marosimlarida utqaziladi. Diplomatik amaliyotda qullaniladigan protoqol asosida mehmonlar restoran zaliga joylashtiriladi. Biroq bunday qabullar faqat diplomatlar uchingina deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo'ladi. Restoranlarda xuddi Shunday mehmonlar kutish, ularga xizmat ko'rsatish hamma uchun erkindir. Bunday banketlarda 8 dan 50 gacha, ba'zan esa 100 dan ortiq kishi qatnashadi. Quyida bu tantanani o'tqazish tadbirlari haqida so'z boradi.

**Buyurtma qabul qilish.** Bosh ofisiant banket korxonachilaridan buyurtma qabul qilib olar ekan, eng avval tantananing sanasi, soatini aniqlaydi, mehmonlar miqdori, tizimi (jinsi, yoshi, millati, kasbi) ni biladi, tantananing maqsadi, umumiy sarf qilinadigan pul summasi, xar bir kishiga hisoblangan chiqim, pul to'lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan xurmatli mehmonlar ruyxati aniqlanadi. So'ngra bosh ofisiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket utqaziladigan joyni ko'rsatadi. Stollarning qo'yilish tartibi, mehmonlarni o'tqazish rejalarini kelishib olinadi. Yana u xizmat ko'rsatish jarayonida qim bilan munosabatda bo'lish zarurligini aniqlaydi. Bosh ofisiant vazifasiga yana quyidagilarni aniqlash kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar keladigan bo'lsa, usha mamlakatlar bayroqlarini osib qo'yish.

2. Xurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish.

3. Stollarda miqrofonlar bo‘lishini ta’minlash.

4. Orkestr kerak bo‘lsa, uning dasturi aniqlanadi, yozuv uchun magnitafon.

5. Banket qatnashchilari uchun shaharlararo va xalqaro telefon bo‘yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino va royalda chalish imkoniyati tugdiriladi.

6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar chaqirish uchun miqrofonlar qo‘yish.

Buyurtmachi bilan taomnoma muxoqama qilinadi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat ko‘rsatish jarayonida tanaffus va mehmonlarning aylanadigan joylari haqida kelishib olinadi.

Banket taomnomasiga 3—4 nomli sovuq taomlar, issiq gazak, bir-ikkita issiq taomlar, shirinliklar, qahva, mevalar, ichimliklar kiritiladi.

Tanaffus paytlarida qanday ichimliklar va boshqa narsalar berish mumkinligi haqida kelishib olinadi. Buning uchun tanaffus qancha vaqt davom etishini ham belgilab olish kerak.

Banket taomnomasi tuzganda milliy taomlar ham qushilishi zarur. Taomnomada qadax ko‘tarish qaysi taomlar oldidan bo‘lishi, qachon issiq gazak, issiq taom va shirinlik berilishi belgilanadi. Taomnoma blanki odatda to‘rt nusxada bosiladi va ishlab chiqarish hamda bufet uchun, buxgalteriya, bosh ofisiant, buyurtmachiga beriladi. Bosmaxonada chop etiladi, xajmi 12x12 sm bo‘ladi. Taomnomada bir necha sovuq gazaklar, bitta issiq, Tushlik banketlarida sho‘rva, Shuningdek, ikkinchi issiq taom, shirinlik, meva, ichimlikla bo‘ladi.

Banketning xar bir qatnashchisi uchun taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o‘z navbatida stolni bezatadigan bir manzara bo‘ladi. Bu kartoshkada faqat taom, ichimliklar ruyxatigina emas, banket tantanasining maqsadi ham qisqacha bayon etiladi. Banketda qatnashayotgan xorijiy mehmonlar uchun taomnoma ularning tillarida yoziladi. Bu xususiy taomnoma xar bir mehmon oldida stolda bo‘ladi, mehmonlarning xar biri uchun yana maxsus kartochka bo‘ladi, unda ularning ismi sharifi, unvoni, lavozimi ko‘rsatiladi. Bular Kichik tarelkalar yoniga

qo'yiladi.

**Ofisiantlarni xizmatga tayyorlash.** Bosh ofisiant xizmat ko'rsatish, banket dasturxonini tuzash, bezatish, qahva stollarini tayyorlash, bufet mahsulotlarini olish va tayyorlash bo'yicha ofisiantlarni tayyorlaydi.

Bosh ofisiant mehnat taksimoti tamoyili asosida raxbarlik qiladi. 2—4 mehmonga bitta ofisiant xizmat qiladi. yoki bir ofisiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Tajriba yana Shu narsani ko'rsatadiki, banket 50—60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12—16 mehmonga 3 ta ofisiant xizmat qiladi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi xollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofisiant xizmat qiladi, ham taom, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlaydi.

Bosh ofisiantning vazifasi — banket qim va nima munosabati bilan utqazilayotganini ofisiantlarga tuShuntirish, banket boshlanadigan qun bosh ofisiant hamma ofisiantlarni yigib, banket qachon boshlanishi, mehmonlar soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Mehmonlarni qabul qilib olish, joy-joyiga o'tqazish rejalari bilan tanishtiradi, taom, ichimliklar taomnomasi, banket stollari yasatilish xususiyatlari haqida qo'rsatma beradi.

**Bufetdai mahsulotlar olish.** Bosh ofisiant va ofisiantlar brigadiri oldin tuzilgan buyurtma bo'yicha ichimliklar oladi. Xizmat boshlanishiga qadar hamma narsani taxt qilib qo'yiladi.

**Mebellarni joylashtirish.** Banket o'tqazishda mebellar quyidagicha urnatiladi. Stollar, stullar, kreslo, yarimkreslolar, ofisiant uchun yordamchi stol, servantlar qo'yiladi. Agar buyurtma berilishida aytilgan bo'lsa, qahva uchun alohida zal tayyorlanadi va Shunga moslangan stol, stul, kreslo, yarimkreslo, divan qo'yiladi. Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bulavermaydi. Bular odatdagi qvadrat stollar bilan almashtirilishimumkin, Chunki bunday stollardan istalgan banket stollari yasash imkoni bor.

Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, dumaloq stol atrofiga o'tqazish lozim, bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir-birlarini qurib turadilar, bunday stollarga 8 dan 25 kishigacha joylashtirish mumkin.

Alohida zalda qahva tarqatishda dumaloq yoki cho'zinchoq stollardan foydalanish tavsiya etiladi, bularga 10—12 mehmon sig'ishi mo'ljallanadi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni hisobga olinadi, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining miqdori, oyna-eshiklar joylashuvi, ustunlar, tokchalar mavjudligi nazarda tutiladi. Stollarni bir qator bir-biriga parallel qilib qo'yish mumkin. Bunda xurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi shundaki, zaldagilarning birontasi xurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan utirmasin. Bu haqda bosh ofisiant gamxurliq qilishi kerak. O'rinlarni rejalash-tirganda buyurtmachi bilan kelishib olish kerak. ayniqsa, xorijiy mehmonlar, turistlar ziyofatida usha mamlakatlarga xos udumlar qullanilishi maqsadga muvofiqdir,

Banket stollari eni bo'yicha bir tekis, to'g'ri turishi uchun mayda-chuyda nuqsonlarni ham tugatish kerak. Buning uchun stol oyoqlari ostiga tegishli narsalar tiqishtirish kerak. Stollarni bir-biriga zichlab qo'yish bilan ham bunga erishish mumkin.

Ayniqsa, xurmatli mehmonlar o'tiradigan stollarga extiyot bo'lish kerak. Mehmon stoli bilan qundalang qo'yilgan asosiy stollar orasida 1—2 mli yo'lak bo'lishi zarur. Xurmatli mehmonlar uchun stol faqat bir tomondan yasatiladi, uning eni ensizroq bo'ladi, lekin 70 sm dan kam bo'lmasligi kerak.

Zalda banket stollaridan tashqari yordamchi stollar, servantlar devor yonlariga, burchaklar, ustunlar atrofiga qo'yiladi. Ular idish-anjomlar va ichimliklar qo'yishda foydalaniladi. Bularning soni zal maydoniga bog'liq. Bitta yordamchi stol yoki servant 12—15 kishiga xizmat ko'rsatish uchun etadi.

Ofisiantlar stollar atrofiga stul va kreslolar quyib chiqadi, stollar mijozlarning stol tomon o'tishida xalaqit bermasligi kerak. So'ngra ofisiantlar stollarni to'g'rilaydi va dasturxon yozadi.

**Stollarga dasturxon yozilishi.** Avval stollar ustiga qalinroq yumshoq mato

solinadi, soʻngra dasturxon yoziladi. Ustiga idishlar qoʻyilganda taqir-tuqur ovoz chiqmaydi, chinni, shisha va boshqa xil idishlar sinmaydi, idish tubi stolda tekis turadi, tuqilgan suyuqdiq namini oʻziga tortadi.

Restorandagi banket stollari ustiga yoziladigan dasturxonlar ularga mos kelishi zarur. Bir dasturxonni bitta stolga solish mumkin, uning chetlari stol chetidan 20—30 sm osilib turishi kerak. Agar bundan uzun boʻlsa, osilib qoladi, qalta boʻlsa, xunuq koʻrinadi. Agar stolning yon tomoniga kishi oʻtirmaydigan boʻlsa, stol chetidan 30—40 sm osilib turishi mumkin.

Dumaloq stollarga bir yoki bir necha dasturxon yozish mumkin, osilgan burchaklarini moslab qaytariladi.

**Stol bezatish.** Banket stoliga idishlar, qadax, fujer, ryumka va boshqa anjomlar qoʻyilishi restoran taomnomasiga va gazak, taom, ichimliklar berilishiga bogʻliq.

Banket stoliga avval mayda oshxona tarelkalari qoʻyiladi, bular ustiga gazak va boshqa chuqur tarelkalar qoʻyiladi. Tarelkalarni qoʻyish tartibi quyidagicha. Ofisiant moʻljal bilan stol markazini aniqlaydi va uni urtadan boʻladi. Bir tomoniga markaziy tarelkani quyadi, uning oʻng va sud tomonlariga boshqa tarelkalarni quyib chiqadi. Xar bir kishiga 0,8-1 m joy moʻljallanadi. Mehmonlar soniga qarab tarelka teriladi. Bir tomonga tarelkalar quyib chiqqan ofisiant stolning ikkinchi tomoniga utadi va qarshi tomondagi tarelkalar roʻparasiga bir qator tarelkalar quyib chiqadi.

Yana boshqa usuli ham bor, avval stullar quyib chiqiladi, stolning narigi tomonidan xar bir stul roʻparasiga tarelka qoʻyiladi va ularga moslab stolning ikkinchi tomoniga ham tarelkalar teriladi.

Banket stoliga tarelkalar terish quyidagicha boʻladi:

1. Tarelkaning cheti stol chetidan 1—2 sm ichkarida boʻladi.
2. Tarelkaning restoran emblemasi yoki belgisi tushirilgan tomoni mehmonga yuzlanishi kerak.
3. Xurmatli mehmonlar oʻtiradigan joylardagi dasturxon maxsus usulda yasatiladi, tarelkalar oraligi boshqalarga qaraganda kengroq qoldiriladi.

4. Tarelkalarni stol oyoqlari tepasiga qo'yilmaydi. Oshxona anjomlari qo'yilganda Shu narsaga e'tibor berish kerakki, tarelkaning o'ng tomoniga oshxona pichoga o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi, sal ungroqda Baliq uchun pichoq yana ungroqda suyuq taom ichish uchun qoshiq ich tomoni tepaga qaratib qo'yiladi, yana ungroqda gazak pichogi o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi.

Oshxona tarelkasining chap tomoniga tishlarini yuqoriga qaratib vilka qo'yiladi. Chaproqda osh qoshiq yonida Baliq uchun vilka turadi, uning yonida gazak vilkasi tishlari yuqoriga qaratilgan holda qo'yiladi. Hamma anjomlar soplari bir chiziqda bo'ladi. qoshiq va pichoqlar sopi ungga, vilka sopi chapga qaratiladi.

Taomnomada belgilangan anjomlardan tashqari boshqa narsalar olib kelish tavsiya etilmaydi. Banketlarda stol bezatishning o'ziga xos xususiyati yana Shundan iboratqi, pichoq va vilka dasturxon ustiga emas, gazak tarelkasiga qo'yiladi va usti salfetka bilan yopiladi.

Banket stoliga fujeerlar qo'yilganda ofisiant Shu narsaga e'tibor berishi kerakki, fujeerlar tarelka chekkasida 3—5 sm oralikda tursin. Stolning chiroyli chiqishi ko'p xollarda fujeerlarning did bilan terilishiga bog'liq. Fujeerlardan o'ng tomonda, stol chetiga parallel qilib ryumkalar teriladi. Fujeer va ryumkalar orasiga shampan qadaxlari qo'yiladi. Konyak yoki likyor uchun ryumkalar bu ichimliklar keltirilganda olib kelinadi.

Agar taomnomada quvvatli vinolar belgilangan bo'lsa, vino uchun ryumkalar aroq va vino ryumkalari orasiga qo'yiladi. Sharbat ichish uchun stakan ikkinchi qatorga vino ryumkalaridan chap tomonga qo'yiladi.

Banket stoli bezaklaridan ajralmas bir qismi — sochiq-salfetkalaridir. Ular chiroyli taxlangan va gazak tarelkalariga solingan bo'ladi.

Yangi uzilgan gullar suvli guldonlarda qo'yiladi. Gul qo'yilgan guldonlar uncha baland bo'lmasligi kerak, Chunki gullar baland bo'lsa, stolning ikki tomonida utiruvchi mehmonlarning o'zaro suxbatiga xalaqit beradi. Gul guldonlarini odatda stol markaziga bir qator qilib qo'yiladi, ular orasi bir xil o'zunlikda bo'lishi, gullar bir tekis turishi

lozim. Bu ishlar ofisiant zimmasiga yuqlatiladi. Eng chiroyli, manzarali gul stol markaziga qo'yiladi. Chunki bu erda banket korxonachilari va xurmatli mehmonlar utiradi.

Ko'p hollarda gul solinadigan guldonlar ichiga yaxshi yuvilgan shagal tashlanadi. Ana Shunday qilinganda xar bir gulning chupini shagal oralariga kiritib istalgan tomonga qaratib qo'yish mumkin. Gullar bir-birlariga munosib urnashishlari uchun sim to'g'nog'ichlardan ham foydalaniladi, ular gullarning tiq turishini ta'minlaydi. Natijada guldonga xuddi jonli gul usayotganday manzara xosil bo'ladi.

Ba'zan banket stollarini gul bilan bezashda guldonlarga bir donadan yoki bir necha donadangacha gullar solinadi, bu dam o'ziga xos chiroyli manzara yaratadi.

Dumaloq banket stollarini gul bilan bezashda gullar katta guldonga solinib, stol urtasiga qo'yiladi.

YAsatilgan banket stolida ortiqcha xech narsa bo'lmasligi, u o'ziga xos badiiy qurinishli bo'lishi kerak. Ziravorlar solingan idishchalar juft-juft qo'yiladi. Tuz chap tomonda, garimdori - o'ng tomonda bo'ladi. Usti ochiq idishli ziravorlarga kichkina qoshiqcha qo'yiladi.

Stol ustiga oldindan kuldon qo'yib chiqish, chekish vositalari va gugurt qo'yish tavsiya etilmaydi. Diplomatiya qoidalariga ko'ra qahva berilgandan keyingina chekiladi. Bu qoidaga rioya qilmay, mehmon sigareta cheka boshlasa, ofisiant kuldon keltirib berishi kerak.

Stol yasatilayotganda buyurtmachi kuldon qo'yishni talab qilgan taqdirdagina, ofisiant oldindan kuldon qo'yishi mumkin. Kuldon chekuvchiga yaqinroq, stol ustidaga bo'shroq joyga qo'yiladi. Kuldonlar kichikroq bo'lgani maqsadga muvofiqdir. Sigaretlarni ofisiant pachkani ochib tavsiya qiladi, birga gugurt qo'shib beradi.

Banket stoli bezatishdagi o'ziga xos xususiyatlardan yana biri Shundan iboratki, xar bir banket qatnashchisi tarelkasining o'ng tomonida stol markaziga yaqin joyda taomnoma kartochkasi bo'ladi, bu kartochka bosmaxonada bosilgan yoki kompyuterdan chiqarilgan bo'ladi, Shuningdek mehmonning tashrif kartochkasi qo'yiladi.



Xar bir taomnoma-kartochkada banketning turi ko'rsatiladi. Agar banket xorijiy delegatlar sharafiga utqazilayotgan bo'lsa, kartochka ikki tilda — mehmon millati tilida va banketni tashkil qiluvchilar tilida chop qilinadi.

Buxanka nonlar, bulochkalar kesilib beriladi. Tandirda yopgan non butunlayicha yoki kesilib, to'rtta bulinib qo'yiladi. Banket boshlanishidan 15 daqiqa avval bosh ofisiant ichimlik suvlarini olib qirish haqida buyruq beradi. Ofisiant Shu narsaga e'tibor berishi lozimki, suv shishalari toza bo'lsin, shisha og'izlari tozalab artilsin. Ichimliklar ofisiantning xizmat stoliga etiketkasi zalga qaratilgan holda qo'yiladi. Shishalar usti sochiq-salfetkalar bilan yopiladi.

Banket boshlanishidan avval ichimliklar tarqatish nazarda tutilgan bo'lsa, restoranning zalpeshida banket boshlanishiga 15—20 daqiqa qolganda bu tadbir boshlanadi. Alkogolsiz ichimliklar, musallas, sharbatlar tavsiya etiladi. Issiq paytlar meva va ma'danli suvlar beriladi. Kuldon, gugurtlar qo'yiladi. Ryumkalarga, fyujerlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda mehmonlarga tavsiya etib yuradi. Ichimliklar qo'yilgan ryumkalar tula bo'lmasligi kerak. Patnisda oralari 2—5 sm oralikda turishlari lozim. Buyi baland ryumkalar patnisning urta tomoniga qo'yiladi. Birdaniga juda ko'p ryumkalar tuldirilmasligi, extiyojga binoan ichimliklar keltirilishi kerak.

Banketda uncha ko'p kishi qatnashmaydigan bo'lsa, zal-peshda bufet-bar tashkil qilish ham mumkin. Mehmonlar istalgan ichimliklarni olib ichishlari mumkin. Mehmonlar chetroqda suxbat bilan band bo'lsalar, ofisiant bardan olgan ichimliklarni ularga tavsiya qilishi mumkin. Ofisiantlar bushagan idishlarni yig'ishtirib olishlari, kuldonlarni almashtirib, tozalab turishlari zarur.

Bu marosim tugagach, mehmonlar zalga utadi va banket tantanasi boshlanadi.

Banket stoliga mehmonlarni joylashtirish va ularga xizmat ko'rsatishni boshlash.

Rasmiy qabul-banketlarda mehmonlarni stol atrofiga joylashtirishda quyidagi qoidalarga rioya qilish nazarda tutiladi:

1. Eshikdan qirish qarshisida xurmatli mehmon uchun urin belgilanadi, agar eshik

yon boshda bo'lsa, xurmatli mehmon o'zni qucha tomondagi derazalar qarshisidan belgilanadi.

2. Qabul-banket ayol sardorning o'ng tomonidagi urin xurmatli joy hisoblanadi, xujayinning o'ng tomoni — ikkinchi joy bo'ladi.

3. Ayollar bo'lmasa, xurmatli urinlar qabul-banket capdoridan o'ng tomondagi va undan chapdagi — ikkinchi urin hisoblanadi.

4. Aziz mehmon banket sardori ro'parasida utiradi. Bunda sardordan chap tomondagi joy ikkinchi urin bo'ladi.

5. Agar qabul-banket sardori ayoli yo'q bo'lsa, uning roziligi bilan mehmonlardan biron ayol bu joyni egallashi mumkin.

Axloq-odob qoidalariga binoan banketda ayollarga birinchi navbatda xizmat qilinadi. Xurmat nuqtai nazaridan ba'zan banket sardori-ayol roziligi bilan xurmatli mehmonlarga avval xizmat ko'rsatiladi.

Agar mehmonlar qaerga utirishlari lozimligini oldindan bilsalar, yana ham yaxshiroq bulardi. Buning uchun mehmonlar katta zalda yigilishgandayoq utiriladigan joylar rejasi ularga qo'rsatilsa, maqsadga muvofiq bo'ladi. Restoranda banket zaliga qirish uchun ko'rsatkichlar qo'yiladi.

Banket stollari bezatilib bo'lgandan so'ng, bosh ofisiant banket xizmatining xususiyatlari haqida ofisiantlarga tuShuntiradi, ularni seqtorlarga, stollarga biritiradi. Xar bir ofisiantga vino va taomlar berish, seqtorlar xizmatida navbat qoidalariga rioya qilish haqida tuShuntiriladi. Mehmonlar zalga kirishi bilan xar bir ofisiant o'z seqtorida ularga utirishida yordam qiladi. Xurmatli mehmonlarga bosh ofisiant qaraydi. Mehmon Kutishning eng murakkab tomoni — mehmonlar soni ko'p bo'lgan banketlarda xizmat ko'rsatishdir. Xizmat ko'rsatish qulay bulsin deb seqtorlardagi hamma stollarga raqamlar quyib chiqiladi. Odatda raqam qo'yish turga qo'yilgan stollardan boshlanadi. Eshikqa yaqin stollarga I oxirgi raqamlar beriladi. Xizmat ko'rsatish tartib-qoidalari haqida bosh ofisiant oldindan reja tuzib oladi. Rejada stollar, seqtorlar, xizmat bajaradigan ofisiantlar familiyalari yoziladi. Oldindan xar bir ofisiant uchun yordamchi

stol belgilanadi, bosh ofisiant raxbarligida ofisiantlar ulardan foydalanadi. Xar bir ofisiant guruxi uchun bosh ofisiant xizmat sohasini rejalashtiradi, taom, ichimlik va boshqa narsalarni qim, qachon olib kelishini buyuradi va nazorat qilib turadi. U qim, qachon foydalanilgan idish-anjomlarni yirishtirib oladi, tozalarini olib kelib stolga quyadi — oldindan belgilaydi. Qaysi ofisiant bu vazifani bajarishini O‘zi xizmat boshlanmasdan bilishi kerak. Mehmonlar qahva zaliga o‘tganlaridan so‘ng qaysi ofisiantlar xizmat qiladi, Shu vaqt banket stollarini qimlar yigishtiradi — hammasi bosh ofisiantning qo‘rsatmasi va nazorati ostida amalga oshiriladi.

Banketning muvaffaqiyatli utishida ko‘p narsa bosh ofisiantga bog‘liq. U, oshxona xodimlari, taom tayyorlovchilar bilan kelishilgan holda taomnomaga qiritilgan taomlar, gazaklarni tayyorlash va stolga tortish vaqtini belgilaydi. Ofisiantlar bosh ofisiant qo‘rsatmalarini s o‘zsiz amalga oshirishlari zarur. Xizmat jarayonining bajarilishini nazorat qilib turgan bosh ofisiant taomlarni zalga berish muddatida bajarilayaptimi, navbatdagi taom qeldimi, toza idishlar stollarga qo‘yildimi — hammasini q o‘zatib turishi kerak. Banketda kishilar ko‘p bo‘lganda birgina bosh ofisiant xarakati yetarli bulmay qoladi. Bunday xollarda bosh ofisiant bir-ikki ofisiantni o‘ziga yordamchi qilib oladi. YOrdamchilar restoranning ishlab chiqarish bo‘limi bilan boglanadi va banket zalining ayrim bo‘limlarida xizmat qilayotgan boshqa ofisiantlarga raxbarlik qiladi. Bosh ofisiant bu vaqtda zalda bo‘ladi. Xizmat ko‘rsatish jarayonida eng mas’uliyatli davr — hamma ofisiantlar ning zalga bir vaqtda taom va ichimliklar keltirishi va zaldan chiqishidir. Bu erda albatta navbat tartibini saqlash kerak, agar navbat tartibi buzilsa, ofisiantlar orasida shovqun-suron, bir-biriga tuqnashish, stullarga tegib ketish, qoqilish holatlari xosil bo‘ladi va xizmat ko‘rsatish jarayoni susayadi. Shuning uchun bosh ofisiant ofisiantlar bilan maxsus dars o‘tkazadi.

Banketlarga xizmat ko‘rsatishda ayniqsa ofisiantning qasb maxorati kerak. U xushmuomala, e‘tiborli, xushchaqchaq, zuqqo bo‘lishi talab qilinadi. Bu xizmat ko‘rsatishning yuksak madaniy darajasini vujudga keltiradi va mehmonlarda yaxshi kayfiyat uygotadi. Banket o‘tqazishdagi yana bir muhim shart Shundan iboratki, ofisiant

nafaqat bosh ofisiant bilan, balki boshqa hamma ofisiantlar bilan ham yaxshi muomalada bo'lishi shart. Ofisiant yonlaridagi sektorlarda qim xizmat ko'rsatishini yaxshi bilishi kerak. Taom va ichimliklar berilganda ham ofisiant xushyor bo'lishi, belgilangan taomni o'z egasiga yanglishmasdan etqazishi kerak. Banketlarga xizmat ko'rsatish ofisiant uchun sinov bo'lishi lozim. Tez, xotirjamlik bilan, parishonxotir bo'lmasdan, shoshqaloqliq qilmasdan ishlash kerak. Ofisiant ortiqcha shovqinlarga yo'l quymasligi, idish-tovoqdar yigishtirilayotganda taqir-tuqur qilmasligi talab qilinadi. Iloji bo'lsa, ofisiant zalda shivirlashib gaplashsin. Ofisiant qo'shni stollardagi sheriqlari ishini ham imkoniyati boricha kuzatsin, ortiqcha xarakatlar bo'lsa, seqin tartibga chaqirsin. Biroq mehmonlarning bironta iltimosi yoki taqlifi e'tiborsiz qilmaligi kerak. Bajarish imkoni bo'lmasa, mehmonga tushuntirish, qechirim surash lozim. Banketga xizmat ko'rsatish vaqtida ofisiantning umumiy ish tartibi quyidagicha bo'lishi kerak:

— rasmiy banketlarda ofisiantlar yupqa oq qulqop bilan ishlaydi;

— taom olish uchun taom tarqatish joyiga borishda ofisiantning choy bilagida sochiqcha, zarur bo'lsa patnis va anjomlar bo'lishi mumkin;

— taom tarqatish joyida, taomlarga yaxshi shakl berilishiga e'tibor qilishi kerak, tarelka chetlari toza va boshqa anjomlar ham talabga javob bersin. Kamchiliklar sezilsa, tezlik bilan ishlab chiqarish boshlig'i yoki oshpazlarga xabar qilinsin;

— garnir, sous alohida beriladigan bo'lsa, asosiy taom bilan birga olinsin;

— taomlar olingandan so'ng ofisiantlar zalga belgilangan raqam navbati bilan kiradi.

Navbatdagi taom berish uchun banket stoli tayyor ekanligini qurgan bosh ofisiant zalga qirish uchun ofisiantlarga ishora qiladi. o'z navbati va raqamiga rioya qilgan holda ofisiantlar zalga kiradi, o'z sektorlari tomon boradi, mehmonlar orqasida ikki-uch qadam masofada turadi. Bosh ofisiant hamma narsa tayyorligiga, taomlar keltirilganligiga ishonch xosil qilib, xizmatni boshlash haqida imo-ishora qiladi. Shundan so'nggina ofisiantlar bir vaqtda mehmonlar oldiga kelib taom qo'yishni boshlaydi.

Taomlar tarqatishning estetik xususiyati Shundan iboratki, zalda xarakat

qilayotgan hamma ofisiantlar bir tartibda taomlarni chap qo'lda yoki patnisda olib qelishlari lozim, idishlar balandligi tirsaq barobarida bo'lishi kerak. Zalda faqat bosh ofisiant qo'rsatgan yo'nalishlar bo'yicha xarakat qilish lozim. Zalda xarakat qilganda tez va mayda qadam tashlab yurish tavsiya qilinadi.

Banketning shakliga qarab umumiy qoidalarga rioya qilinadi. Ryumkalarga ichimliklar taom kelganga qadar qo'yiladi. Tabrik so'zlari aytilayotgan paytda ofisiant daraqatni to'xtatadi, o'z sektorida mehmonlardan orqa tomonda turadi.

Mehmonlar avval qo'yilgan taomlarni iste'mol qilib bulgach, ofisiantlar idishlarni yigishtirishga tushadi. Banketning rasmiy qismi tugaganligi belgisi ziyofat soxibining yoki soxibasining o'rnidan turishi bilan bilinadi. Banketdan so'ng bosh ofisiant mehmonlarni qahva zaliga taklif qiladi. Agar qahva zali bo'lmasa yoki banket zalidan uzoqda joylashgan bo'lsa, qahva ichish katta zalda o'tqaziladi.

Banket zalidagi tantanalardan so'ng vaqtni shinam jixozlangan, mebellar qo'yilgan manzarali qahva zalida o'tqazish mehmonlarga quvonch baxsh etadi. Bu erda utirish uchun yumshoq, kreslo, divanlar, yarimkreslo, stullar qo'yiladi. Imkoniyat boricha buyi past, dumaloq. yoki cho'zinchoq, stollar qo'yiladi. Bu stollar atrofida 6—12 kishi utirishi mumkin. Mehmonlar bu erda o'zlarini erkin tutishlari kerak.

Diplomatiq axloq-odob nuqtai nazaridan ayollar uchun alohida qahva zali bo'lishi maqsadga muvofiq. Agar bunday imkoniyat restoranda bo'lmasa, umumiy zalda bir necha stollar qahva ichishga moslashtiriladi. Bu stollar oralari uzoq-uzoq qo'yiladi, mehmonlar erkin utirishi va xizmat ko'rsatish oson bo'lishi uchun Shunday qilinadi.

Qahva stollari quyidagicha yasatiladi. Agar stol ustiga dasturxon yozilmagan bo'lsa, stolning urtasiga sochiq-salfetka solinadi va uni saqqiz burchakli qilib qayiriladi. Salfetka markaziga mevalar solingan guldon qo'yiladi. Banket stoliga mevalar qo'yilmagan bo'lsa, shunday qilinadi. Shirinliklar uchun ikki-uch taxlam tarelkalar keltiriladi. Ularning yoniga salfetkalar ustiga meva uchun anjomlar qo'yiladi. Tarelkalar oldida dumaloqlangan salfetkalar bo'ladi. Qahva stolining urtarogida guldon yoki qutichalarda qonfetlar, pecheniy, pirojniy, shirin yongoq, qand, kuldon, sigaretlar,

gugurt va boshqalar bo‘lishi mumkin.

Xorijiy mehmonlarga xizmat qilganda ularning milliy an‘analarini hisobga olib, qahva bilan spirtli ichimliklar ham beriladi. Shuning uchun ofisiant stol yasatganda faqat qahva ichadigan idish bilan cheqlanib qolmay, kon‘yak ryumkalarini ham qo‘yishi kerak. Qahva chashkalari chap tomonga, stol chetidan 5—10 sm ichkariga qo‘yiladi. Qahva qoshig‘ini o‘ng tomonga, qahva idishi ichiga qo‘yiladi. Kon‘yak ryumkalari chashkalar yoniga alohida-alohida yoki 3—4 donasi birga bir joyga qo‘yiladi. Xorijiy mehmonlar kon‘yak sifatiga ishonch xosil qilishlari uchun kon‘yaklar stolga shishasi bilan qo‘yiladi. Odatda likyor ryumkalari stolga qo‘yilmaydi. Ular yordamchi stollarda turadi, agar mehmonlar likyor ichish istagini bildirsa, ryumkalar keltiriladi.

Mehmonlar qahva zaliga utirib olishganlaridan so‘ng ofisiantlar ularga qahva quyib bera boshlaydi. Shuni ham e‘tiborga olish kerakki, ba‘zi mehmonlar choy ichishni afzal ko‘radilar. Bunday paytlarda qahva idishi stoldan olinadi, evropa odatiga binoan chashkalarda choy beriladi. O‘zbekiston sharoitida choy berish tartibi boshqacha. Ko‘k yoki pamil choy choynaklarga damlanadi, piyolalar bilan tarelkalarda mehmonlar oldiga keltiriladi, ofisiant choyni O‘zbek milliy udumiga kura qaytaradi, bir zum tinim olgach, choyni piyolalarga quyib, ta‘zim bilan o‘ng qo‘lda piyolani mehmonga uzatadi. Kichkina idishchalarda limon keltiriladi. Issiq ichimliklar tarqatib bo‘lingandan so‘ng ofisiantlar ryumkalarga konyak yoki likyor quyib, mehmonlarga tavsiya etadi.

Qahva stollariga qahva chashkalari va qon‘yak ryumkalari qo‘yish mehmonlar utirib olganlaridan so‘ng amalga oshiriladi. Qahva va choylarni yordamchi stollarda ofisiantlar quyib olib, patnisdan qahva zaliga olib kiradi va xar bir mehmon oldiga quyadi. Sut va qiyomlarni xar bir mehmonga tavsiya qiladi va istalganlariga quyib beradi. Bular qahva stoli ustida qoldiriladi.

Qahva tarqatish usullarining bir necha xillari bor:

1. Ofisiant xar bir mehmonga tarelkaga qo‘yilgan qahva chashkasini choy qoshiq, bilan taqdim etadi. Patnisdan chashkani o‘ng qo‘li bilan olib, mehmonning o‘ng tomonidan stolga quyadi.

2. Quyilgan tarelkani chashka va qoshiq bilan birga chap qo‘li bilan oladi, o‘ng qo‘li bilan qahva idishi olib, chashkani to‘ldiradi va tarelkani qahva bilan chap qo‘lida mehmonning chap tomoniga quyadi. Chapdan o‘ngga qarab xarakat qilib ofisiant xizmatni davom ettiradi.

3. Ofisiant chashka va qoshiq qo‘yilgan tarelkani o‘ng qo‘li bilan oladi va chap qo‘lida qahva qo‘yadi, so‘ngra o‘ng qo‘li bilan mehmonning chap tomoniga tarelkani qo‘yadi. Ofisiant stol bo‘ylab undan chapga tomon yurib xizmat qiladi.

4. Ofisiant stol bo‘ylab o‘ngdan chapga xarakat qilib, xar bir mehmon yonida to‘xtaydi, ustiga salfetka yopilgan qahva idishini o‘ng qo‘li bilan olib, stolga qo‘yilgan chashkalarni to‘ldirib boradi.

Xizmat ko‘rsatish jarayonida stolga kuldon qo‘yiladi va vaqti-vaqti bilan olib tozalanadi, o‘rniga boshqasi qo‘yiladi. Ofisiant quyidagicha xarakat qiladi, kuldonlarning birini ustiga, ikkinchisini teskari yopib olib chiqib ketadi.

Spirтли ichimliklar tarqatish texnikasi ofisiantlarning o‘zaro muomalada bo‘lishini talab qiladi. Ofisiant konyak va ryumkalar terilgan patnisni qo‘tarib mehmon yoniga keladi, boshqa ofisiant ham qo‘lida kichikroq patnis bilan uning yoniga keladi, mehmonlar bilan munosabatda bo‘lgach, ular roziligi bilan ryumkalarga kon‘yak quyib, patnisdan mehmonlarga uzatadi. Bushagan shishalar sherigining patnisiga qo‘yiladi. Bo‘shagan qahva chashkasi yoki ryumkaga mehmonlar roziligi bilan ichimlik qo‘yish mehmon kutish qoidasiga zid emas, ammo choy ostida limon qoldig‘i bo‘lsa, uning ustiga choy qo‘yish mumkin emas. Bu idishni olish va boshqa idishda choy quyib berish kerak.

Mehmonlarga qahva zalida xizmat qilinayotganda ofisiant quyidagi qoidaga rioya qilishi kerak:

— stol, stulda tartib bo‘lishi, foydalanilgan quldonlarni olib almashtirib turishi, stol ustidagi ortiqcha narsalar yig‘ishtirib olinishi zarur;

— xizmat oxirida ofisiant mehmonlarga muzday ma‘danli suvlar, sharbatlar tavsiya qiladi.

## FURSHET -BANKET

Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida utkaziladi. Furshet-banketlar, Shuningdek yubiley, oilaviy va boshqa bayram tantanalari munosabati bilan utkaziladi.

Furshet-banketlari utkazilganda qatnaShuvchilar stullarda utirmaydilar, tiq turib tamaddi qiladilar va ichimliklar ichadilar. Bunday banketlarning o'ziga xos xususiyatlari Shundan iboratki, taomnomada asosan sovuq taomlar, ichimliklar, issiq gazak, desert va issiq ichimliklar assortimenti bo'ladi.

Sovuq, taom va ichimliklar jumlasiga quyidagilar kiradi:

- salatlar (sabzavotlar, baliq, go'sht, mevalar bilan aralashtiriladi);
- qiymalangan tuxumga boshqa mahsulotlar qo'shiladi;
- Baliqli gazaklar (dudlangan Baliqlar, seld, Baliq kotleti, rulet va boshqalar);
- go'shtli gazaklar (sovuq go'sht assortimenti, uy qushlari, ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);
- pishloq qo'shilgan gazak (pishloqning xar xil navlari, pecheniy pishloq, bilan, yumshoq pishloq);
- xar xil buterbrodlar.

Furshet-banketlarning o'ziga xos tomoni Shundan iboratki, taom va gazaklar xar bir kishiga alohida oz-ozdan solinadi, iste'mol qilish ham oson bo'ladi. Taom, gazaklar eyish uchun qulay bulsin deb maydalab tugraladi va pichoq ishlatmasdan vilka bilan tamaddi qilinaveradi. Furshet-banketlarda xizmat ko'rsatish restoran zalida xizmat ko'rsatishga qaraganda 4—5 marta yengil ko'chadi. Banket davomiyligi 1 soatdan oshmaydi.

**Mebellar joylashtirish.** Furshet-banket stollari odatdagi stollardan balandroq bo'ladi (90 sm), stollarning kengligi 1,5 m. qo'yilgan stollarda xar bir kishiga 15— 20 sm joy mo'ljallanadi. Stollarning xar ikki tomonida kishilar joylashadigan bo'ladi. Mehmonlar, banket qatnashchilari bir tomonda bo'lishlari ham mumkin, unda stolning faqat kishilar bor tomoni bezatiladi va xizmat qilinadi.



Quyilgan stollar uzunligi 10 m dan oshmasligi kerak. Banket stollari to'g'ri burchakli, usti kengaytiriladigan bo'ladi. Ularni o'rnatish shakli banket zalining maydoni va arxitektura xususiyatiga bog'liq, odatda stollar T, P, Sh xarflari shaklida qo'yiladi, markazda xurmatli mehmonlar uchun joy ajratiladi. Stollar orasi va stollarning devor bilan oraligi 1,5 m dan kam bo'lmasligi, mehmonlar erkin xarakat qila olishlari kerak.

Furshet stollarini maxsus banket stollariga soladigan dasturxonlar bilan bezatiladi, dasturxon chetlari stol chetidan ancha pastda osilib turishi lozim.

Dasturxon burchaklari ichiga qaytarib qo'yiladi. Dasturxonlarning hamma osilib turadigan pastki tomonlari polga nisbatan bir tekis bo'ladi.

Zalda asosiy furshet stollaridan tashqari ofisiantlarning yordamchi stollari ham bo'ladi. Ular devorlar yoniga qo'yiladi, ustida ishlatiladigan tarelkalar, anjomlar, ryumka, salfetkalar turadi. Yoniga sigaret, quldon, gugurt uchun ixcham kvadrat stol ham qo'yiladi. Bu stollarga ham dasturxon solinadi.

**Furshet stollarini tuzash.** Furshet stollarini tuzashda xizmat ko'rsatish xususiyatlari hisobga olinadi. Tajribadan Shu narsa aniklanganki, bunday banketlarda xar bir kishi uchun uchtadan ryumka, bitta fujer bo'lishi kerak.

Ichimliklar, meva, gazak uchun anjomlar oldindan qo'yiladi. Furshet stolini bezatish shisha va billur idishlar qo'yishdan boshlanadi.

Qoida bo'yicha furshet stollarining xar ikki tomoni yasatiladi. Faqat xurmatli mehmonlar uchun stol bir tomonlama yasatilishi mumkin. Devor tomonga qo'yilgan stollar ham bir tomonlama yasatiladi. Stollar uchun shisha, billur qadaxlar, ryumkalar, fujerlar ajoyib bir bezak bo'lib yarashadi.

Ikki qator tuzalgan stolning oxiriga 10—15 dona fujerni uchburchak qilib qo'yiladi. Og'zi pastga tomon qaratilgan bo'ladi. Stol oxiri 15—20 sm bush bo'lishi kerak. Fujerlar guruxi oraligiga ryumkalar teriladi, xar 10—15 sm ga bittadan ryumka teriladi. Ryumkalar qatori markazdan (10—15 sm) stol cheti tomonda bo'lishi lozim. Demak, ryumkalar qatori oralish 20—30 sm bo'ladi.

Gullar qo'yilgan guldonlar, mevalar, ichimlikli shishalar ryumkalar oraligiga stol markazi bo'ylab qo'yiladi. Pivo, ma'danli suv shishalari, meva sharbatlari, kvaslar fujezlar guruxi qatorida turadi. Taomnomada sharbatlar ko'rsatilgan bo'lsa, fujezlar yoniga stakanlar qo'yiladi, ular ryumkalar qatorida tursa ham bulaveradi. Spirtli ichimlik shishalari etiketkalari mehmon tomonga qaratilgan holda turishi lozim.

Stol markazi bo'ylab fujezlarni 5—7 donadan «ilon izi» usulida quyib chiqiladi. Bunda ularning oralari 80—100 sm bo'ladi. Ryumkalar, shishalar, fujez guruxlari orasiga esa uzunasiga meva va gullar qo'yiladi. «Archa» usulida fujezlar guruxlar bo'yicha teriladi. Bir stolda bir tomonga qaratiladi, ikkinchi stolda qarshi tomonga qaratiladi. Agar stol bitta bo'lsa, markazidan stol chetlariga tomon qo'yiladi. Meva solingan guldonlar, gullar, ichimlikli shishalar stol urtasi bo'ylab qo'yiladi. Shishalarni gurux qilib yoki bir xil oralikda Yakka-Yakka qo'yish mumkin.

Fujezlar va ryumkalar 15—18 donadan yoki ko'proq qilib, stol bo'ylab stol o'qiga nisbatan 30—45° da qo'yiladi. Xar xil fujezlar did bilan navbatma-navbat teriladi.

Turli xil ryumkalar guruxlari oraligi 30—50 sm bo'ladi. Ular orasiga gullar, mevalar solingan guldonlar va ichimlik shishalari qo'yiladi. Turli qurinishdagi ryumkalar, qadaxlar, fujezlar keladigan kishilarga mo'ljallab, oldindan quyib chiqiladi. Hamma vaqt fujezlar ryumkalardan ortiq, qo'yiladi. Furshet stoliga fujezlar, ryumkalar qo'yilgandan so'ng bir taxlam (6—8 dona) gazak va desert tarelkalari keltiriladi. Taxlangan gazak tarelkalari stol chetidan 2 sm ichkariga, stolning oxirgi tomonidan 0,7—1m stol markazi tomon qo'yiladi. Tarelka taxlamalari stolning xar ikki tomoniga simmetrik tarzda oralari 1,5—2 m dan joylanadi, ammo stolni «ilon izini yasatilishi bundan mustasno.

So'ngra stol idish-tovoq, anjomlar bilan yasatiladi. Ularni gurux-gurux qilib qo'yiladi. Vilkalar tarelkalar miqdoriga qarab, pichoqlar ikki barobar kam qo'yiladi. Gazak pichoqlar tarelkalar tuplamidan o'ng tomonga, o'tkir qismi tarelkalarga qaratib qo'yiladi, vilkalarni o'ng tomonga ham, chan tomonga ham quysa bo'ladi, tishlari yuqoriga qaratiladi. Vilkalar o'ng tomonda bo'lgani ma'qul, Chunki mehmon chal quli

bilan tarelkani ushlaydi.

Desert vilka, pichoqlari ham yuqoridagideq teriladi, turtga yoki ikkiga buqlangan sochiq-salfetkalar 3—5 donadan desert tarelkalariga yoki ularning yoniga qo'yiladi. Taomnomaga binoan furshet banketlarida desert tarelkalari nazarda tutilmagan bo'lsa, sochiq-salfetkalar gazak tarelkalari yoniga qo'yiladi. Top-toza yuvilgan mevalar uzum va boshqalar guldonlarga uyib solinadi va stolga qo'yiladi. Guldonlar oralig'i barobar bo'lishi kerak.

Furshet-banketda stolga ichimliklar shisha idishlarga qarab qo'yiladi. Ichimliklarning hammasi sovutilgan bo'ladi. Qizil vino va kon'yak uy xarorati bo'yicha berilaveradi. Sharbatlar stolga butilkalarda va idishlarda, kvas, pivo, ma'danli va meva suvlari ogzi berk shishalarda qo'yiladi. Ular mehmonlar banket zaliga kirishlari oldidan ochiladi. Shishalarning bir qismi ochilmay turadi, ularga extiyoj tugilsa ochiladi.

Mevalar, gullar, ichimliklar stolga qo'yilgandan so'ng, banket boshlanishiga 30 daqiqalar qolganida gazaklar, non keltiriladi. Birinchi navbatda o'z xususiyati va kurinishini tezda yuqotmaydigan taomlar olib kelinadi. Qolganlari dasturxonga mehmonlar qelgach tortiladi. Oldin katta idishlardagi, so'ngra kichik idishdagi gazaklar keltiriladi.

Ko'pchilik gazaklar chinni idishlarda olib kelinadi. Cho'zinchoq idishlar stol o'qidan 30—40° qilib qo'yiladi. Gazak idishlari stol markaziga yaqinroq, stol chetidan 25—30 sm oralikda turadi, Chunki bu erda mehmonlarning tarelkalari, ryumkalari bo'ladi. Xar bir idishda taomlar olish uchun anjomlar bo'lishi kerak. Uvildiriq, uchun kichkina ko'raqcha, agar u bo'lmasa choy qoshiq qo'yiladi. Sariyog' uchun pichoq, beriladi. Stol ustida albatta tuz bilan garimdori bo'lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo'yiladi stol bezatishni tugatgach, ofisiantlar hamma zarur narsalar joy-joyiga qo'yilganligini tekshirib chiqishi kerak. Mehmonlar kelganiga qadar ofisiantlarning bir qismi zalda qoladi. Bosh ofisiant ko'rsatmasi bilan boshqa ofisiantlar o'z tayyorgarlik ishlari bilan mashg'ul bo'ladi. Furshet-banketlarda xorijiy mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, davlat bayroqlari qo'yiladi. O'zbekiston Respublikasi bayrog'i xurmatli

mehmonlardan o'ng tomonda, banket qaysi xorijiy davlat sharafiga o'tkazilayotgan bo'lsa, ular bayrog'i chap tomonda turadi.

**Furshet-banketda xizmat ko'rsatish.** Furshet-banketlarida xizmat ko'rsatish me'yoriy, xar bir ofisiantga 18—20 tadan mehmon to'g'ri keladi. Ofisiantlar zal stollari qarshisida tik turgan holda mehmonlarga ichimliklar qo'yib beradi, taom va gazaklar solib oldilariga stolga quyadi. Taklif qilinganlarning hammasi stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni hisobga olib ofisiantlar chekkaroqda turgan mehmonlarga ham xizmat tavsiya qilishi, ichimliklar, taom, gazaklar taqdim etishi lozim.

Ichimliklar tarqatishda quyidagi qoidaga rioya qilinadi. Ofisiant patnida ryumkalar, ichimlik shishalari qo'yilgan holda chap qo'li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salfetkalar yopilgan bo'ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif qiladi va o'ng quli bilan quyib beradi. Shu narsaga e'tibor berish kerakki, ichimlik shishalari etiketekasi mehmonlarga ko'rinib tursin. Bu ishni ikkita ofisiant bajarsa ham bo'ladi: bitta ofisiant butilka va ryumkalar qo'yilgan patnisni olib boradi, ikkinchi ofisiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga qo'yib beradi.

Stollar yaqinida bo'lmagan mehmonlar uchun ofisiant stoldan gazak olib taklif qiladi, bunday xollarda mehmon stoldan bush tarelka oladi va ofisiant unga gazak solib beradi. Ba'zi ofisiant patnida gazak bilan bush tarelkalar ham bo'ladi, ofisiant mehmonga istalgan taom yoki gazak solib olishi mumkinligini aytadi, yoki o'ng quli bilan o'zi solib beradi. Ofisiant foydalanilgan idishlarni yig'ishtirib oladi.

Bosh ofisiant ishorasi bilan, mehmonlar sovuq gazaklarning asosiy qismini tamaddi qilib olganlaridan so'ng (20-30 daqiqa), Ofisiantlar issiq gazak berishni boshlaydilar. Issiq gazak, taomlar xar bir kishi uchun alohida idishlarda keltiriladi. Issiq gazak va taomlarni ofisiantlar ikki kishi bo'lib olib kelishi mumkin. Issiq taomdan so'ng xar xil shirinliklar beriladi. Ularga tegishli anjomlar qo'yiladi.

Shampan vinosi va qadaxlar keltiriladi. Patnislardagi qadaxlarga vino quyib, xar bir mehmon oldiga borib tavsiya qilinadi. Furshet-banket qahva ichish bilan yaqunlanadi. Xoxlovchilar bo'lsa, konyak ichishlari ham mumkin.

Butun xizmat ko'rsatish jarayonida ofisiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, bo'shagan shishalarni darrov yig'ishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib quyib turadi. Xuddi Shuningdek, quldonlarni o'z vaqtida olib, tozalab keladi yoki o'rniga tozasini almashtiradi. Mehmonlar ko'p bo'lgan xollarda bu ishlarga alohida ofisiant ajratiladi. Zalda bir nechtagina stol bo'lsa, gazak, taomlar, ichimliklar bir vaqtda birdaniga beriladi. Stollar zalga kirish joyidan uzoqroqda bo'lsa, eng avval ularga xizmat qilinadi. Banket tugagach, yigishtirish ishlari quyidagi tartibda o'tadi: eng avval salftkalar, shishalar, guldonlar, anjomlar navbati bilan olinadi. Chinni, shisha idishlar yigishtiriladi. Stol ustiga solingan dasturxonlardan uvoq-ushoqlar chetga yoki salftka bilan artilib olinadi, patnislarga solinadi. Dasturxonlar va ular ostiga solingan matolar urab olinadi va so'ngra pol supuriladi.

#### **KOKTEYL-BANKET**

Sessiyalar, qonferensiyalar, kengash, yarmarka, s'ezd qatnashchilari uchun kokteyl-banketlar tashkil qilinadi. Odatda bunday banketlar kechga tomon utkaziladi va 2 soat atrofida davom etadi.

Kokteyl-banketlar o'tqazishda qat'iy bir tartib o'rnatilmagan. Belgilangan vaqt doirasida mehmonlar o'zlari uchun qulay paytda qelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl-banketlarning o'ziga xos xususiyati Shundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli-tuman alkogolsiz ichimliklar o'rin olgan.

Kokteyl-banketning iqtisodi ancha ixcham, ortiqcha mebel, idish-tovoq, anjomlar va hokazo talab qilinmaydi. Bunday banketlarga ham boshqa banketlarga qo'yiladigan talablar qo'yiladi. Ammo bu banket ancha arzon turadi. Kokteyl-kon'yak likyor, vino va Shu kabilar aralashmasidan shakar va ziravorlar qo'shib tayyorlangan shirin, xushbuy ichimlik. Bunday banketlar xorijiy davlatlarda qullaniladi.

**Xizmatga tayyorlanish.** Zalga banket stollari qo'yilmaydi, ammo zalning qulayroq, joylarida — devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar bo'ladi. Banket boshlanishiga qadar bu stollarga sigaretalar, gugurt, kuldon, salftkalar

solingan guldonlar qo'yiladi.

Idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda olib yurib mehmonlarga tavsiya qiladi. Yengil, asosan sovuq taomlar oz-ozdan solinib tarqatiladi. Baliqli taomlar, shirinliklar ko'p bo'ladi. Issiq taomlardan qiymalangan mol go'shti, quy go'shtidan tayyorlangan gazaklar, kotletlar, pishirilgan yoki yog'da qovurilgan sosisqalarni tavsiya etish mumkin. Kokteyl-banketlari alkogolsiz deyilsa ham, extiyoj bo'lganda aroq, konyak, likyor, vino, pivo, shampän vinosi, sharbatlar, suvlar beriladi. Kokteyl-banketlarida cheqlangan miqdorda chinni, shisha idishlar, metall buyumalardan foydalaniladi. Ryumka, qadaxdar ko'proq kerak bo'ladi. Ammo bunday banketlarda oddiy, lekin chidamli arzonroq turadigan idish-tovoqlardan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Kokteyl-banketlari uchun ishlatiladigan idish-anjomlar miqdori keladigan kishilar miqdoriga, gazak va ichimliklar assortimentiga, xizmat qilayotganlar soni va malaqasiga, banket o'tqazilayotgan zalning muvofiqdigi va boshqa sabablarga bog'liq.

Kokteyl-banket restoranda utqazilmay, boshqa binoda bo'ladigan bo'lsa, u erni banket zali singari qurinish berishga yaqinlashtirib bezash kerak. Bunday xollarda hamma narsa Shu erning o'zida tayyorlanadi, gazak tayyorlanadi, idish-tovoqlar yuviladi. Agar banket o'tqazish uchun ikki xona bo'lsa, birida bufet joylashadi, boshqasida gazak tayyorlanadi.

Bufet uchun ajratilgan stollarga qalin mato va dasturxon yoziladi. Kleyonka yoki polietilen plyonkalar solingan stollarga suyuqliqlar tukilsa, ular namni shimib olmaydi.

Bufetni ishga tayyorlash, kokteyl tayyorlash va ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni stollarga tez qo'yish uchun bir necha bufetchilar yoki tajribali ofisiantlar tayinlanadi. Bufetchilar xizmat bajaradigan bo'lsa, ularga yordamchi tayinlanadi, yordamchi tezlik bilan ichimliklar quyib beradi, bufetga muz, toza idishlar keltiradi, bo'sh shisha, banka, ballonlarni olib ketadi.

Banketga tayyorlanishda bufet stollariga, albatta ichimliklarni hisobga olgan holda, ryumka, stakan, qadaxlar guruxlab quyib chiqiladi. kolgan idishlar-anjomlar

bufetda saqlanadi. Bufet stolida patnis, ichimliklar va muz uchun joy qoldiriladi. Banket boshlanishiga qadar hamma ichimliklar xarorati talab meyoriga keltirilishi lozim. Havo isib ketgan paytlar muzlar mayda bulaklarga bulinib, oldindan tayyorlab qo'yiladi. Banket boshlanishiga bir necha daqiqa qolganda ichimliklarning bir qismi bufetga keltiriladi, shishalar ogzi ochiladi, sharbatlar ko'zachelarga qo'yiladi, kokteyl tayyorlanadi. Birinchi mehmon kelganiga qadar ryumka, stakan, qadaxlarning turtdan bir qismi ichimliklar bilan tuldiriladi va patnislarga qo'yilib, usti salfetka bilan yopiladi. Idishlarga ichimlik juda tulatilmaydi, uchdan ikki qismigacha qo'yiladi. Ichimliklar qo'yilgan buyi baland idishlar patnis urtasiga, buyi pastlari chetroqqa qo'yiladi, oralari 1—2 sm dan kam bulmaydi. Navi, mazasi, tusi, quvvati xar xil bo'lgan ichimliklar bir xil ryumkalariga qo'yilgani uchun ularni gurux-guruxlarga ajratib terish kerak. Patnis ustiga yopiladigan salfetka patnisga mos turishi lozim. Sochiq-salfetkalar katta bo'lsa, patnis chetidan osilib qoladi va ko'rinishi xunuk bo'ladi. Bufetda hamma vaqt zahirada salfetka, sochiq, kuldon va boshqalar bo'lishi zarur.

Bufetchi, ofisiantlar shisha idishlar, ichimliklar, muz va boshqalar bilan banket zalini yasatayotgan bir paytda, oshpazlar gazaklar tayyorlaydi, ularni idishlarga soladi. Banket boshlanishidan bir necha daqiqa avval ofisiantlar ularni yordamchi stollarga olib kelib quyadi. Mehmonlarga ichimliklar, gazaklarni dumaloq yoki cho'zinchoq patnislarda tarqatish ancha qulay.

Oldindan tayyorlanadigan gazakli idishlar miqdori ofisiantlar sonidan bir necha barobar ko'p bo'lishi kerak. Kokteyl-banketlariga ryumkalar, qadaxlar, stakanlar ko'p talab qilinishi hisobga olgan holda ularni yuvishni yaxshi tashkil qilish lozim. ayniqsa, bu narsa banket uchun moslanmagan joylarda mehmon qutilganda zarur. YUvish xonasiga ikkita stol qo'yiladi, bittasi foydalanilgan idishlar uchun, ikkinchisi yuvilgan va tozalab artilgan idishlar uchun. So'ngra ular bufetga olib boriladi va ichimliklar bilan tuldiriladi. Idishlarni oqib turgan issiq suv bilan yuviladi va sochiq bilan artiladi.

**Mehmonlarga xizmat qilish.** Zalga qirishda mehmonlarni banket korxonachilari kutib oladi. Mehmonlardan birinchisining zalda qurinishi bilan ofisiantlar xizmat

ko'rsatishni boshlaydi.

Xizmat boshlanishida zalda qancha kishi borligiga qarab, ofisiantlar zalga chiqishadi. Oldin xizmat xonasidan patnisda ichimliklar qo'targan ofisiantlar, so'ngra ular orqasidan gazaklar bilan ikkinchi gurux ofisiantlar chiqadi. Patnislar chap qo'lda tirsaq barobarida bo'ladi. Ular xar bir mehmon oldiga kelib ichimlik va gazaklar tavsiya etadi. Bir mehmon istalgan ichimlik, gazak olishi yoki xozircha olmasligi mumkin, u chogda ofisiant ikkinchi mehmonga yondashadi va ichimlik taklif qiladi. Shunday holat ham bo'lishi mumkin; mehmon sharbat ichishni xoxlaydi, ammo ofisiantda bu ichimlik yuq, bufetda bor. Ofisiant uzr surab bufetdan mehmon talab qilgan ichimlikni keltirib beradi. Bordiyu, mehmon istagan ichimlik bufetda ham bo'lmasa, ofisiant mehmonga yuzlashib, «kechirasiz, bu ichimlik yuq. ekan, apelsin sharbati bor, marhamat» deb patnisni tutishi kerak. Ofisiant patnisidagi ichimliklar tugab qolsa yoki oz qismi qolsa, u bufetga boradi, etishmaydigan ichimliklar bilan patnisni to'ldiradi yoki tayyorlab qo'yilgan patnisni kutarib zalga kiradi. Ba'zi mehmonlar bo'shagan ryumka, qadaxlarini patnisga qo'yish xoxoshini bildirsalar, ofisiant patnisni tutadi yoki yaxshisi, ryumkani o'ng quli bilan olib eng yaqin yordamchi stolga quyadi. Ofisiant ichimliklar tarqatar ekan, qaysi ichimlikqa extiyoj ko'proqligini bilishi va bufetchiga aytishi lozim, o'z navbatida usha ichimlikdan ko'proq ryumka, qadaxlarga quyib turadi. Mehmonlar ichimliklar ichgach, ikkinchi ofisiant qo'lida patnis bilan gazaklar tavsiya qiladi. Gazakdan bushagan yoki ozgina qolganlari bilan idishlar yordamchi xonalarga keltiriladi, bu erda idishlar tuldirilib, yana zalga olib chiqiladi.

Issiq gazaklar banket egalari, bosh ofisiant bilan kelishilgan holda beriladi. Qizitilgan metall yoki chinni idishlarga gazaklar solinadi, vidqalar o'rniga yog'och yoki plastmassadan qilingan sanchgichlar qo'yiladi. Gazaklar bo'lakchalarga bo'lingan bo'lsa, xar bir bo'lakchaga bittadan alohida sanchgich sanchilgan bo'ladi, mehmonlar bemalol olib iste'mol qilaveradi. Gazaklar idishga uyib solinadigan bo'lsa, tepa qatordagi xar bir bo'lakqa sanchqich sanchib qo'yilgan bo'ladi, boshqa sanchqichlar stakanda gazak yoniga qo'yiladi. Sanchgichning ikkinchi uchi mehmonlar opishi uchun



qulay boʻladigan qilib stakandan 10—20 mm tashqariga chiqib turadi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofisiant patnisni chap qoʻlida, oʻng qoʻlida esa, boʻshagan sanchgichlar solinishi uchun tarelka boʻladi. Ofisiantlar mehmonlar kelganidan boshlab to oxirgi mehmon qolguncha uzluksiz xizmat qiladi.

Kokteyl-banketlar tashkil qilishda ryumka, qadaxlarga banket zalida ham ichimliklar qoʻyilsa bulaveradi. Buning uchun qulayroq joylarda, burchaklarda, chekkaroq joylarda, banket zalining tinchroq devorlari yaqinida barlar uyushtiriladi. Bularning miqdori mehmonlar soniga va banket zalining maydoniga bogʻliq. Maxsus bufet moslamalari boʻlmasa, bunday barlar uchun odatdagi stollar qoʻyiladi. Ular ustiga qalin mato va dasturxon solinadi. Furshet-banket stollari kabi yasatiladi. Bunday stollar uzunligi 2—4 m, eni 1—1,5 m boʻladi. Bar-stoli markaziga vitrina urnatiladi, shishalar etiketkasi zalga qaratilgan ichimliklar qoʻyiladi. Muz solingan idish, banka va shisha ochqichlar, salfetka, patnis boʻladi.

Stol-barda ryumka, qadaxlar toʻp-toʻp qilib qoʻyiladi. Buyi uzun idishlar stol chetida ichimliklar quyuvchiga yaqinroq, buyi pastroqdari markazda turadi. Barda turgan bufetchi ichimliklar quyadi. Ishni yaxshi tashkil qilish uchun uning oʻng tomonida shisha, koʻzachalarda ichimliklar boʻladi. Stolga qoʻyilgan yashiq, qutilarda ichimlik zaxiralari mavjud. Bush shishalar ham Shu erga keltiriladi. Banket boshlanishiga 20—30 daqiqa qolganda bar xar jixatdan tula tayyor boʻlishi shart.

Mehmonlar kelishiga 10—20 daqiqa qolganda bar soxibi ichimliklar qoʻyishni boshlaydi.

Banketda koʻp miqdordagi mehmonlarga xizmat koʻrsatish zaruriyati tugilsa, bar soxibiga yordamchi beriladi. Uning vazifasi — barga toza idishlar keltirish, foydalanilganlarini yigʻishtirib olish, barga ichimliklar keltirish, extiyoj tugilganda mehmonlarga patnisda kerakli ichimliklar olib borib berish, Shuningdek bar soxibiga ichimliklarni ryumkalarga qoʻyishda yordamlashish.

## CHOY-BANKETI

Choy-banketlar tavallud topgan kunlar va boshqa tan-tanalarda o‘tqaziladi. Bunday banketlarda kishilar uncha ko‘p bulmaydi. Bunday tadbirlar ko‘p xollarda soat 16—18 larda utqaziladi, 2 soat atrofida davom etadi.

Choy-banketining o‘tqazilishida qat’iy qoida yuq. U erkin dolda o‘tqaziladi.

**Banketga tayyorgarlik.** Choy-banketiga tavsiya etiladigan mebel - dumaloq, cho‘zinchoq stollar, ular bo‘lmasa qvadrat, to‘g‘ri to‘rt burchakli stollar, stullar, kreslo, yarimkreslo, yumshoq kursi, divanlar.

Choy stollari zalning markaziga yoki mehmonlar uchun qulay joylarga urnatiladi. Zalga bir qancha stollar qo‘yiladigan bo‘lsa, ular orasida meeulonlar utishi, ofisiantlar yurishi uchun yo‘lak bo‘lishi lozim. Asosiy choy stol-laridan tashqari ofisiantlar uchun yordamchi stollar ham qo‘yiladi.

Dasturxon, sochiq, sochiq-salfetkalar gulli bo‘lishi kerak. Stolga yozilgan gulli dasturxonlarga mos keladigan sochiq-salfetkalar tanlanadi. Tantananing xaraqteriga qarab rang-barang gulli dasturxon ishlatiladi. Ular bir xil rangda yoki milliy qashtachiliq bezaklari berilgan bir necha rangda bo‘lishi mumkin.

Silliqlangan, oyna bilan qrplangan stollarga dasturxon yozilmaydi. Agar mehmonlar soni 8 dan oshsa, bir necha stolni bezatish mumkin.

Banket taomnomasida asosan hamir-qandolat mahsulot-lari (non, pirog, suxari, tort, pirojniy, keks, pecheniy, qonfetlar, shirin yongoqdar, bodom, olma, xar xil meva va boshqalar) bo‘ladi.

Spirтли ichimliklardan yarimshirin vinolar, musallas, likyor, kon‘yak tavsiya qilinadi. Ba‘zi banketlarda shampän vinosi ham beriladi. Choy stoliga sovuq, gazaklar berish tavsiya etilmaydi.

Choy-banketi stoliga mayda desert tarelkalari, desert, meva idishlari, vino, kon‘yak, likyor uchun ryumkalar, shampän vinosiga qadaxlar, choynak-piyolalar, qanddon va qandni siqib olgich, meva, qandolatlar solish uchun guldonlar, gulli salfetkalar, quldonlar qo‘yiladi.

Choy stolidagi xar bir mehmonga agar taomnomaga qiritilgan bo'lsa, Kichik desert tarelka, uning yoniga likyor va konyak uchun ryumka qo'yiladi. Pichoq, vilka, qoshiq, desert tarelkalariga yoki uning yoniga qo'yiladi. Gulli sochiq- salfetkalar chiroyli buklanib, desert tarelkalariga yoki ularning yoniga, chap tomonga qo'yiladi.

Mevalar uchun tarelkalar, anjomlar 4—6 tadan taxla-nib, mehmonlar uchun qulay joyga qo'yiladi. Ular xizmat qiluvchilar uchun ham ungay bo'lishi kerak.

Meva, qiyom, asal, pecheniy, tort, pirojniy, qand, yongoq solingan guldonlar banket boshlanmasdan avval stollarga qo'yiladi.

Qiyom, asal soladigan idishchalar, qandni siqib olgich, tort, pirojniylar uchun kurakchalar, desert qoshiqlari beriladi.

Quldon, sigaretalar, gugurt choy stoliga qo'yilmaydi. Ularni zarur bo'lib qolsa, ofisiantlar keltirib beradi. Choy stoli taomnomasida shirinliklar, mevalar, desert yoki nimshirin vinolar bo'lishi mumkin. Issiq, ichimliklar berish oldidan qiyom, sut, limon keltiriladi. Agar taomnomada qiyom belgilangan bo'lsa, 4—6 dona kichik idishchalar stol ustiga qo'yiladi. Shampan vinosi uchun qadaxdar vino ryumkalarining chap tomonida turadi.

Choy stolining bezagi — samovardir. U asosiy stol ustiga yoki maxsus qilingan ixchamroq stolga qo'yiladi. Chinni choynak-piyolalar, chashkalar samovar yonida bo'ladi.

**Mehmonlarga xizmat ko'rsatish.** Ofisiantlar mehmonlarni yasatilgan stollarga taklif qiladi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug'larni o'tkazadi. Hamma mehmonlar utirib joylashganiga ishonch xosil qilgan. Ofisiantlar mehmonlarga shirinliklar va vino tavsiya qiladi. Ofisiant ungdan chap tomon yurib taomlarni tortib chiqadi. Taom solingan idishlarni qo'yish uchun xar bir mehmon oldiga kichik tarelkalar beriladi. So'ngra issiq, ichimliklar, qandolat mahsulotlari qo'yiladi.

Ofisiantlar foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi va toza desert tarelkalari, anjomlarni beradi. Qiyom, qaymoq, sut, limonlar qo'yiladi va choy beriladi.

Biz bu erda Evropa qoidalariga binoan choy-banketlar o'tqazish haqida qisman

gapirdik, ammo O‘zbekona choyxurlik butunlay boshqacha bo‘ladi. Xozir Respublikamiz restoranlarida choylar oshxonada paxta gulli choynaklarda damlanadi, paxta gulli piyolalar bilan mehmonlar oldiga qo‘yiladi. Ofisiant choyni qaytarib, bir oz tinim berib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

O‘zbekistonda bo‘lgan, O‘zbek xonadonlariga mehmondorchilikka borgan bir xorijliq olim, mamlakatiga borib, maqolasida Shunday yozadi: «men O‘zbek qizining iffat-extirom, izzat-xurmat bilan choy uzatishini dunyodagi hamma iffat-extirom, izzat-xurmatga alishtirgan bo‘lardim.»

Choy qo‘yish, choy uzatish — bu ham bir san’at, madaniyat. Bu madaniyatni biz restoranlarda xorijiy mehmonlarga ko‘rsatishimiz darkor.

### **TO‘Y BANKETLARIDA XIZMAT KO‘RSATISH**

Restoranlarning tuylarga xizmat bajaradigan alohida zallari bor. Katta zallarda mehmonlar yigilishadi, bir-birlarini Kutishadi. Tuy utqaziladigan zalga stollar qo‘yiladi, banket dasturxonasi yasatiladi. Restoranning faqat bittagina zali bo‘lsa, mehmonlar eshik oldida to‘planishadi. Tuy banketlari uchun taomnomalar maxsus muqovalarda tayyorlanadi.

Tuy taomnomalarining muqovalari odatdagi tantanali banketlarniqiga Qaraganda kichiqroq oq rangda, «Tuy taomnomasi» deb yozilgan bo‘ladi. Muqova ichiga taomnoma solinadi, ammo taomlarning, ichimliklarning bahosi qo‘rsatilmaydi.

**Buyurtma qabul qilish.** Avvalo tuy utqaziladigan zal buyurtmachiga ko‘rsatiladi. Banket utqaziladigan sana va vaqt tuyga keluvchilar soni, banket uchun utqazilgan pul summasi aniqlanadi. Quyidagi masalalar oldindan xal qilib olinadi: milliy an’anadardan kelib chiqqan holda xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos xususiyatlari, kelin-kuyovlarning kelishi, kutib olinishi yoki Kelin-kuyovlar mehmonlarni kutib olishi, sovg‘alari, gullar uchun joy, mehmonlarni qaysi tartibda o‘tqazilishi, issiq. taom qachon berilishi, uyinqulgi, choy berilishi va hokazolar.

Buyurtmachi bilan taomnoma, banket stollarining qo‘yilishi, mehmonlarni joylashtirish rejalari kelishib olinadi. Buyurtma qabul qilinganda buyurtmachiga resto-

ran manzili yozilgan taqlifnoma blankalari beriladi.

Tuy taomnomasiga xar xil sovuq. taomlar va gazaklar, qandolat mahsulotlari, mevalar, ichimliklar, bitta yoki ikkita issiq, taom kiritiladi.

**Ofisiantlarni tayyorlash.** Mebellarni joylashtirish. Tuy-banketiga keluvchilarning xar 9—12 tasiga bitta ofisiant xizmat qiladi. Bosh ofisiant hamma ofisiantlarga qo‘rsatma beradi, xar birining vazifasini belgilaydi, xizmat ko‘rsatish sektorini tayinlaydi, taomlar, shampan vinosi va boshqalarning navbat bilan berilishini tushuntiradi.

Xizmat ko‘rsatishga tayyorgarlik jarayonida bir gurux ofisiantlar mebellarni o‘rnatadi, idish-tovoq, anjomlar tayyorlaydi, stol yasatadi, boshqalar ziravandlarni, gullarni quyadi, bufet mahsulotlarini tayyorlaydi. Xizmat ko‘rsatish jarayonida esa, bir gurux ofisiantlar taom va ichimliklar tarqatadi, boshqasi - foydalanilgan idish-tovoqlarni yigishtiradi va hokazo. To‘yga taklif qilinganlar 20—24 kishi bo‘lsa, stollar bir qator qilib qo‘yiladi, Ko‘proq bo‘lsa — T, P, Sh xarflari shaklida qo‘yiladi. Bu tuyga keluvchilar miqdori, restoran xususiyatiga bog‘liq. Birinchi bo‘lib kelin-kuyovlar o‘tiradi, kuyovning o‘ng tomonida qelin o‘tiradi.

Qelinning ota-onalari quyovning chap tomonida, quyovning ota-onalari kelinning o‘ng tomonida o‘tiradi. Shu qatorda kuyovjura va kelin dugonasi o‘tiradi. YUqorida asosan Evropa xalqlariga taalluqli tuy-banketlar haqida gapirildi.

O‘zbekistonda nikox tuylari, ayniqsa qishloq joylarida asosan kuyovning xovlisida utadi. Bularning milliy an‘ana, udumlarimizdan kelib chiqadigan ancha murakkab tomonlari bor. Bu alohida bir mavzudir. Lekin, O‘zbekiston Respublikasi mustaqillikqa erishgandan so‘ng shaharlarda nikox tuylari xovlilarda o‘tqazilishi bilan bir qatorda, restoranlarda, maxsus tuyxonalarda utqazilmoqda. Bu tuylarning asosiy o‘zagida o‘zbek milliy madaniyati, an‘ana, urf-odati, udumlari saqpanayotgan, mazmuni boyiyotgan bo‘lsa ham, shakl tomoniga ba‘zi Yangiliqlar qirib qelayapdi. Bu haqda ham to‘xtalmoqchi emasmiz, Chunki bu ham alohida tadqiqot talab bajaradigan keng mavzudir.

To'y kechasining boshlanishiga 5-10 daqiqa qolganda bosh ofisiant tuy korxonachilariga hamma narsa tayyor, zalga qirish mumkin, mehmonlarni taklif qilamiz, deydi. Shu payt xizmatga tayinlangan hamma ofisiantlar zalda mehmonlarni qutadi, ularning o'tirishlarida yordam beradi, so'ngra ichimliklar va gazaklar tavsiya qiladi.

Kelin-kuyov va ularning ota-onalariga alohida diqqat-e'tibor qaratiladi. Taom, ichimliklarni ofisiantlar tavsiya qilib aylanib yuradi. Zaruriyat tugilgan holda ofisiantlar tarelka va anjomlarni yig'ishtirib oladi va o'rniga tozasini olib kelib quyadi.

Mehmonlar ichib, eyishib ancha qizib olgach, 30—40 daqiqalik tanaffus e'lon qilinishi, Shu payt musiqa, aShula, raksga tushish mumkin bo'ladi.

Tanaffus vaqtida ofisiantlar stol ustini tartibga soladi, bushagan idish-tovoqlarni yigishtiradi, tozalarini quyadi. Issiq taom beriladi. To'y torti kesiladi va tarqatiladi.

#### **10.4. Mijozlar talablariga javob berish**

Restoranga xodimlar tanlashda, ofisiantliqqa xohish bildiruvchilar oldiga asosan ikkita muhim talab qo'yiladi; samimiylik, sofdilliq va kishilarga mexr-xurmat. Bu ishga gayratli, xis qilish tuygusi kuchli, saranjom-sarishta kishilarni topish kerak. boshqa tomondan, etuk pazanda, taomlar, ichimliklar xususiyatini biladigan kishilargina ofisiant bo'lib ishlashi mumkin. Yuzaki bilimga ishongan, restoran ishini yengil-elpi yodlab olib, xodimlar bo'limida O'zini bilimdon qilib ko'rsatadigan kishilar bu ishni eplay olmaydi. Restoran ishini san'at deb qarab, joni-dili bilan ishlaydigan kishigina ofisiant bo'lishi mumkin. Dastlabki davrda u uncha tuShunmasligi, lekin zexni, irodasi, mehnatsevarliq xislatlari mujassamlashgan bo'lsagina, ofisiant lavozimini bajarishi mumkin. Ofisiant bilimdonliq bilan tegishli taom va ichimliklarning sifati, ularning nafi haqida mijozlarga tuShuntira bilishi kerak.

Ofisiant ta'riflagan taomlar, ichimliklar xaqiqatga mos kelgandagina mijoz Shu restoran tomon yana yo'lga tushadi.

Ofisiant bosh ofisiant bilan birgalikda zalning tulaqonli sardori hisoblanadi. Unng kundalik xizmati kishilar bilan munosabatda bo'lish, Shuning uchun u faqat xizmat ko'rsatish texnikasi bilimdoni bo'lib qolmay, axloq-odob, ruxiyat talablarini ham

bilishi lozim.

Hozirgi zamon ofisianti qiyofasi saranjom-sarishta chiroyli qiyingan, raven qladam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, epchil, xar qanday qelishmovchiliq vaziyatidan chiqib ketadigan bo‘lishi kerak. Zalda axloq-odob muhitini yaratgan ofisiant mexr, xushmuomalalikni hamma narsadan yuqori qo‘yishi shart.

Ofisiant o‘z qadr-qimatini, insonlar uchun qilayotgan mehnati yengil emasligini, qasb gururini hamma vaqt xis qilishi kerak. Ofisiant bilan iste’molchilar orasidagi munosabatda xar ikki tomonning samimiyligi talab qilinadi. Ayniqsa, ofisiantdan restoranda xushchaqchaqliq, mehmondo‘stlik kayfiyati talab qilinadi.

Ofisiantga bo‘lgan asosiy talablardan yana biri xizmat ko‘rsatish usulining qrida va texnikasini bilish, amaliy ishda ularni qullay olishdir. Bulardan tashqari ofisiant oziq-ovqat mahsulotlari tovarshunosliq asoslari bilan tanish bo‘lishi, zal jixozlanishini yaxshi bilishi, ishlatiladigan idish-tovoqlar, anjomlarning qaerda foydalanishini amalda qo‘llashi lozim.

Ofisiantning xizmati ish jarayonida zarur bo‘ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofisiant bilaq uchiga solib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofisiantning quli qo‘yishiga va kiyim engi ifloslanishiga yo‘l quymaydi. Ofisiant hisob blankasini tayyorlaydi, u raqamlangan daftarcha shaklida bo‘ladi va hisobot uchun xujjat hisoblanadi. Kassa mashinasi qalitini tilxat orqali kassirdan oladi. Butilka ochqich, avtoruchqa, dastrumol, agar zalda chekishga ruxsat bo‘lsa, gugurt yoki zajigalka oladi — bular ofisiant xizmatida foydalaniladi.

### **10.5. Mijozlar bilan paydo bo‘ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish**

Xizmat jarayonida restoranda turli vaziyatlar yuzaga kelishi mumkin. Bunday holatlarda bosh ofisiant o‘zini tuta bilishi va axloq-odob qoidalariga rioya qilishi shart. Misol tariqasida quyidagi vaziyatni qurishimiz mumkin.

Qechqurun xizmat boshlanishida ikkita mijoz — erkak va ayol turt urinli stolga utqazildi. Ular bu erga boshqa xech qimni utqazmasliq kerakligini surashdi. Eshik ortida

esa kishilar navbat kutib turibdi. Bosh ofisiant nima qilishi kerak?

Lyuks toifadagi restoran va barlarda ikki urinli| stollar 50%, oliy toifadagi restoranlarda — 20 % ni, birinchi toifadagi restoranlarda — 15% ni tashkil qiladi. Bosh ofisiant bu ikki mijozga ikki urinli stol tavsiya qilishi kerak. Agar zalda ikki qishiliq bush stol bo‘lmasa, ulardan ikkita stolni olib borib olti o‘rinliq stol bezatish mumkin. Bunday xarakat restoranga keluvchilarning xohishini kuchaytiradi, restoranga keluvchilar bundan keyin ham ko‘payadi.

Bosh ofisiant muntazam ravishda xizmat madaniyatini oshirish maqsadida ofisiantlar bilan mashgʻulot o‘tkazib turadi. Mashg‘ulot o‘tqazishga tajribali mutaxassis ishchilarni ham jalb qilish mumkin.

Qulgina restoranlarda mehmon kutish bo‘yicha uqishlar tashkil qilingan, bu erda yosh ofisiantlar mustaxqam kasb ko‘nikmalarini, o‘z vazifalarini vijdonan bajarish usullarini urganadilar. Xizmat maxoratining asoslarini o‘zlashtiradilar. Ofisiantda doimo idish-tovoq, sochiqlar, dasturxon bo‘lishi lozim. Ofisiant yaxshi shaxmatchi tosh surgani kabi ishlashi kerak. O‘zining butun xatti-xarakatlarini oldindan rejalab qo‘yishi uning ish unumini oshiradi. U psixolog bo‘lishi kerak. Restoranga keluvchi faqat taom eyish uchun kelganmi yoki xordiq chiqarish uchunmi, bu erdagi sharoitdan lazzatlanish uchun kelganmi, buni ofisiant darhol sezib opishi kerak. kishi birinchi marta kelgan bo‘lsa, unga taom va ichimliklar tanlashda yordam qilish lozym. Bu sohada ofisiant o‘z ishining moxir ustasi bo‘lishi kerak.

Restoranga keluvchilar ham bu erdagi qoidalarga rioya qilishlari darkor, bordiyu ular intizomni buzsa, boshqalar dam olishiga xalal bersa, bosh ofisiant udarga xizmat ko‘rsatishni to‘xtatib qo‘yishi mumkin.

Restoranda bo‘ladigan ba’zi anglashilmovchiliklarni ham bosh ofisiant xal qiladi. Quyidagi vaziyatni ko‘raylik:

Mijozlardan biri buyurtma qabul qilmaganligi uchun ofisiantdan norozi buldi. Chuchvara eyishni xoxlab qoldi. Chuchvara taomnomada bor, ammo tarqatishda tamom bo‘lgan. Restoran yopilishiga xali 4 soat vaqt bor. Bosh ofisiant mijozga chuchvara



tayyorlash uchun ancha vaqt talab qilinadi, Shuning uchun boshqa taom tavsiya qilamiz, deydi. Ammo mijoz norozi. Bunday xollarda bosh ofisiant mijozdan qechirim suraydi. Bosh ofisiant taom tayyorlashni buyuradi. Mijoz qutmay qetib qoladi. Ishlab chiqarish kengashida vaqtida taom tayyorlamagani uchun oshpaz muxoqama qilinadi. Bosh ofisiant xuquqi:

1. Ofisiant qoidani buzsa, uni ishga quymasliq, xatto ishdan chetlatish, bu haqda restoran raxbariyatiga ma'lum qilish.
2. Taom berilishida yoki shakllantirilishida qoidaga rioya qilinmasa, taomnomani ishlab chiqarishga qaytarish.
3. Nuqsonli taomni, xatto mijoz e'tiroz bildirmasa ham, almashtirishni talab qilish.
4. Tajribali, malaqali ofisiantlarni, yoshlarni tarbiyalashga jalb qilish. o'quv dasturlarining bajarilishini nazorat qilish.
5. Ofisiantlar tanlab olishda qomissiya tarkibida qatnashish, Shu korxonada ishlab ketishi mumkinligi haqida tavsiya berish.
6. Ofisiantlarning darajasini oshirish haqida tavsiyanomalar berish.
7. Xizmatchilarga qachon ta'til berish navbatini belgilash.

### **10.6. Ijobiy imij yaratish**

O'z ish faoliyatida ofisiant quyidagi tamoyillarga amal qilishi kerak: kasbiy burchni yuqori darajada anglash, mehnatga ijodiy munosabatda bo'lish, urtoqlarcha o'zaro yordam muhiti. Bu tamoyillarni amalga oshira borishda Hozirgi restoran ofisiantlarining xuquq va burchlari bor.

Ofisiantning burchi, vazifalari:

- grafiqda belgilangan vaqtda albatta ishga etib qelish;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibi bo'yicha bosh ofisiant qo'rsatmalarini bajarish;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish va o'zini tuta bilish qoidalariga rioya qilish, mulohazali, mexrli, e'tiborli bo'lish;

— taomnomada ko‘rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, bahosini, ularni berish tartibi va ularni tayyorlash texnologiyasi asoslarini bilish;

— mijozlarga taom va ichimliklar tavsiya etish;

— ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, qurqam bo‘lishi, poyafzallari toza tutilishi lozim;

— shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilish;

— stollarni iste‘molchilar kelishiga jiddiy tayyorlash, butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o‘z vaqtida tuzash, foydalanilgan idishlar, anjomlarni texnika qoidalariga binoan yig‘ishtirib olish;

— yordamchi stol va servantlarni ozoda saqlash;

— xushmuomalalik bilan keluvchilarni kutib olish, zalga boshlab qirib o‘tqazish, taomnoma tavsiya qilish, xizmat ko‘rsatish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;

— singan, yorilgan, darz ketgan yoki dogi bor idish-tovoq va boshqa anjomlardan foydalanishga yo‘l qo‘yilmaydi;

— qabullarda, banketlarda xizmat ko‘rsatish tartibi va texnikasini bilish, mijozlarning mulohaza va taqliflarini bosh ofisiantga etqazish.

Xorijiy mamlakat turistlariga xizmat qilayotgan ofisiantlar zarur darajada chet tillardan birini bilishlari shart.

Ofisiant aniq va turli ishlash uchun Kassa xujjatlarini, hisob-kitob varaqasini, restrlarni tuldirdirish qoidalariga tula rioya qilishi kerak.

Ish jarayonida ofisiant quyidagilarni qilmasligi lozim:

— qayd qilinmagan hisob-kitob varaqalari blankalaridan foydalanish, Shuningdek o‘z blankasini boshqa ofisiantga berish;

— taomlar va bufet mahsulotlari nomini qo‘rsatmasdan blankalar tuldirdirish;

— hisob-kitob varaqasida, nusxasida, qvitanisiya daftarchasining yirtib olingandan keyin qolgan qismida tuzatish, o‘zgartirish qilish.

**Ofisiantga mutlaqo taqidlanadi:**

— bosh ofisiant ruxsatisiz mijozlarni stolga taklif qilish va O‘zicha boshqa stolga o‘tqazish;

— tayyorlanmagan stolga mijozlarni o‘tqazish;

— mijozlar shiqoyati va e’tirozlarini bosh ofisiantsiz yoki direqsiya xodimisiz muxoqama qilish;

— zalda chekish, utirish, taom eyish, qattiq gapirish, Shuningdek servant, devorlar va boshqalarga suyanish;

— restoran raxbariyatisiz, bosh ofisiantsiz o‘zicha «stol band» yozuvini stolga qo‘yish;

- oshpazdan sifati yomon, yaxshi shakllanmagan taom olish;

- belgilangan me’yordan ortiq spirtli ichimliklar berish;

- banket, tuy va boshqa tadbirlar uchun bosh ofisiantsiz buyurtmalar qabul qilish;

- xizmat ko‘rsatish jarayonida brigadir yoki bosh ofisiant ruxsatisiz uzoq muddatga qetib qolish;

— mijozlardan hisob-kitob varaqasida ko‘rsatilgandan tashqari pul olish.

Ofisiantning ish texnikasi tizimiga xizmat ko‘rsatishni tashkil qilish sohasi, stol bezatish, taom, ichimliklar keltirib berish va boshqalar kiradi.

Qasb maxrratini hisobga olgan holda ofisiantlarga V—IV—III daraja (razryad) beriladi. Bu ixtisosligiga qarab xal qilinadi. Ixtisos xarakteristikasi ikki bo‘limdan iborat bo‘ladi: «Ish bo‘yicha xarakteristika» va «Bilishi kerak».

### **V razryadli ofisiant**

Ish bo‘yicha xarakteristika:

— stol bezatishning turli xillari, jumladan termiq;

— stol, zal, katta zallarni jixozlash uchun gullardan qompozisiya;

— nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini hisobga olish;

— turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;

— mijozlar ishtiroqida taomlar tayyorlash, shakllantirish va narsalarga bo‘lish;

- turli xil banketlarni tashkil qilish va o‘tqazish;
- xorijiy turistlarga xizmatni tashkil qilish;
- «Shved stoli» va boshqa mijozlarga xizmat ko‘rsatishning progressiv shakllarini tashkil qilish;

- mijozlar uchun maksimum qulaylik yaratish.

### **Qilishi kerak:**

- turli idish-tovoqlar, anjomlar, oshxonadagi latta buyumlari, ularni hisobga olish va saqlash;
- stol bezatish qoidalari va turlari;
- guldasta shakllantirish qoidalari;
- taomnomaning vazifasi, turlari va tuzilishi tamoyillari;
- oziq-ovqat tovarlari haqida qisqa ma’lumot;
- oshpaz, taom xarakteristikasi, taom va ichimliklar berish qoidasi va o‘ziga xos xususiyati;
- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- psixologiya asoslari va professional etika;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish tartibi va banket turlari;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatishning ilg‘or shakllari;
- madaniy xizmat ko‘rsatkichlari va ularga baho berish usuli;
- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil qilish.

### **IV razryadli ofisiant**

Ish bo‘yicha xarakteristika:

- stol bezatishning xillari;
- stollarni bezatish uchun gullardan qompozisiya;
- nonushta, tushlik, kechki taom, banket uchun taomnoma tuzish, zarur idish-tovoqlar, anjom, oshxona buyumlari hisobini olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- turli xil banketlarga xizmat ko‘rsatish;

- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatish;
- mijozlar bilan zaruriy muomalada bo‘lish;
- foydalanilgan idish va anjomlarni yirishtirib olish.

### **Bilishi kerak:**

— idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini hisobga olish va saqlash tartibi;

- stol bezatishning qoida va turlari;
- guldastalar qo‘yish tartibi;
- taomnoma tuzish turlari va tamoyillari;
- oziq-ovqat mahsulotlari haqida qisqa ma’lumot;
- taom va ichimliklarni berish qoidalari, xususiyati, taom xarakteristikasi;
- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- professional etika;
- ofisiant ish joyini tashkil qilish;
- ichimliklar berishning qisqacha xarakteristikasi va xususiyati;
- tantanalarda xizmat ko‘rsatish tartibi va banketlar turi;
- xizmat ko‘rsatishning ilg‘or shakli.

### **III razryadli ofisiant**

#### **Ish bo‘yicha xarakteristika:**

- stol bezatishning xillari;
- stol bezatish uchun gullardan qompozisiya;
- nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini hisobga olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- turli xil norasmiy banketlarda xizmat ko‘rsatish;
- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatish;
- mijozlar bilan zaruriy munosabatda bo‘lish;
- foydalanilgan idish-tovoq, anjomlarni yig‘ishtirib olish;

— nazorat-kassa mashinasida ishlash.

**Bilishi kerak:**

— idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini hisobga olish va saqlash tartibi;

— stol bezatishning qoida va tartiblari, gullar qo'yish

— taomnoma tuzish tartibi, taom va ichimliklarning yozilishi;

— ofisiant ish joyining tashkil qilinishiga talablar;

— oziq-ovqat mahsulotlari va ichimliklar haqida qisqa ma'lumot;

— taom xarakteristikasi va taom, ichimliklar berish tartibi;

— professional etika qoidalari;

— banket turlari, xizmat ko'rsatishning ilg'or shakli;

— ofisiantning tashqi qiyofasiga talablar;

— mijozlarning restoranda utirish odobi.

Ofisiant qobyushyatli qasb egasi, yuqori darajali mutaxassis bo'lishi kerak.

Mutaxassis shaxs, qobiliyatli ofisiant quyidagi psixologiq sifatlarga ega bo'lishi lozim:

— xushmuomalalik;

— qishilar bilan til topishib ketadigan;

— chidamli, toqatli, ruxan bardam, sipo, o'zini qulga oladigan;

— ziyrak, yaxshi xotira egasi;

— boshqa kishilar kayfiyatini sezadigan;

— didli, aniq nutqli, so'zlarni tuShunarli aytadigan;

— shakl, rang, xajmni sezadigan;

— diqqatni o'ziga va boshqalarga jalb qila oladigan;

— hisob-kitobni tez va aniq bajaradigan;

— kishilar xususiyati farqiga boradigan.

Ofisiant yaxshi psixolog bo'lishi kerak, Chunki restoranga keluvchilarning kayfiyatini tez tuShunishi, ularga munosib muomalada bo'lishi, tegishli xizmatni

boshlashi kerak o'zini to'g'ri anglashi, o'z xisssiyotini ongli boshqarishi lozim, ish bo'yicha o'z hamqasblarini yaxshi bilib bir-birini tuShungan holda urtoqlarcha munosabatda bo'lishi kerak.

Xar bir mijozga nisbatan ofisiant mehmondo'stlik, ziyrakliq, sipo, boodabliqni o'zida mujassam qilgan bo'lishi shart. Agar mijozlar biror masala bo'yicha narigi stoldagi ofisiantga murojaat qilib qolsalar, ofisiant so'zsiz quloq solishi, imkoniyati bo'lsa bajarishi, agar imkoniyati bo'lmasa, usha mijozga xizmat qilayotgan ofisiantni chaqirib masalani xal qilishi zarur.

Bordiyu, mijoz biron-bir narsadan norozi bo'lib, shovqin-suron qo'tarsa, ofisiant muloyimlik bilan, gunoxqor bo'lmasa ham, qechirim surab tinchitsin. Ofisiant shunday ishlashi kerakki, zaldagilarning diqqatini o'ziga jalb qilmasin, mijozlar suxbatiga xalaqit bermasin, idish-tovoqdarni taqir-tuqur qilmasin, hamqasblarini baqirib chairmasin, mijozlarga seqin, yoqimli ovozda javob qilsin.

Ofisiantning sherigi kerak bo'lgan idishni ishlatib quygan bo'lsa, ofisiant nima qilishi kerak, zalda idishimni topib ber, deb janjallashishi kerakmi? Yo'q, boshqa idish olib kelib xizmatni davom ettiraverish zarur.

Ofisiant mijozlar bilan munosabatda juda xushmuomalali bo'lishi talab qilinadi biron narsa olib kelib quyganda «marhamat» deyishi, «kechirasiz, taom bersam bo'ladimi» kabi muomala qilishi. Agar mijoz qoshiq, vilka, salfetka va boshqalardan birontasini tushirib yuborsa, ofisiant avval o'rniga tozasini olib kelib quyadi va so'ngra pastga tushgan buyumni oladi. Polga tushgan narsani zinxor mijoz olmasin. Toza narsalarni ofisiant patnis yoki tarelkada olib kelib berishi lozim. Ofisiant narsalarni mijozga yaqin turgan quli bilan uzatadi. O'zbek odati bo'yicha hamma vaqt o'ng qo'l bilan uzatish lozim va bu milliy an'anamiz talablariga mosdir.

**Tayanch iboralar.**Xizmat madaniyati, xalqaro standartlar, taom eyish madaniyati, buyurtma qabul qilish, rasmiy qabul banquet, axloq- odob, tartib qoida, xizmat jarayoni, furshet banquet, kokteyl banquet, choy banketi, tuy banketlari, imidj

yaratish, firma taomi, shved stoli, qobiliyat, xushmuomalalik, taomnoma.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Restoranda xizmat madaniyati va axloq qoidalari qanday bo'lishi kerak?
2. Umumiy ovatlanish korxonasi xodimlari nimalarga e'tibor berishlari lozim?
3. Umumiy ovqatlanish korxonasida madaniy xizmat ko'rsatishning qanday ko'rsatkichlari bor?
4. Restoranning tashqi bezagi, ichki bezagi, mehmonlarni kutib olish madaniyati qanday bo'lishini aytib bering.
5. Xizmat darajasi deganda nimani tuShunasiz?
6. Mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini aytib bering
7. Restoranlarda choy chaqa berish deganda nimani tuShunasiz?
8. Taom iste'mol qilishda xo'randa o'zini qanday tutishi kerak?
9. Taom eyish madaniyati qanday bo'lishi kerak?
10. Meva mahsulotlari, shirinliklar qanday iste'mol qilinadi?

### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
4. «Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr.2001g.
10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikatsiya v turizme», M. «Finansi i statistika».2003g.
11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.



## **11-bob. GIGIENA MEHNATNI MUXOFAZA QILINISHI TASHKIL ETISH**

### **11.1. Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish gigienasi**

#### **11.2. Restoranlarda avtomatlashtirish tizimlaridan foydalanish**

#### **11.3. Mehnatni muxofaza qilish – texnik xavfsizlik tadbirlari**

#### **11.4. Xizmat ko'rsatuvchi shaxslar ishida texnik xavfsizlik masalalari**

### **11.1. Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish gigienasi**

Ofisiantning kasbi artist faoliyatiga uxshab ketadi. Artistlar tomoshabinlar bilan boglanganidek, ofisiant ham zaldagi mijozlar bilan. Uzluksiz aloqada bo'ladi. Ofisiant zalda psixologiq muhit yaratadi, ularning xarakatini, muomalasini kuzatayotgan xo'randalarda bu korxonaga haqida ijobiy fikr tug'iladi.

Ofisiantning tashqi qurinishiga, yurish-turishiga, o'zini tuta bilishiga juda ko'p narsa bog'liq. Xushmuomalalik ofisiantning yuzidan, chexrasidan qurinishi kerak, bo'yi-basti urtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad-qomat restoran zalining xusniga xusn qushadi. Bu tabiat in'om etgan go'zallik, yaxshi eshitish qobiliyati, dona-dona so'z ifodasi — bularning hammasi restoranga tashrif buyuruvchilarda ofisiantga nisbatan ijobiy munosabat uygotadi.

Ofisiant xizmatining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, u mijozlarga taom tashiydi, kerak bo'lsa stol atrofida aylanib xo'randalarga iarovona bo'ladi. Bu erda ham albatta u sanitariya-gigiena qoidalariga rioya qilishi lozim;

1. Ofisiantning sochi ajib, gayriodatiy bo'lmasligi, sochlar ko'z ustiga tushmasligi, ish jarayonida sochlarni tartibga solish, tarash tavsiya etilmaydi. Chunki soch taomga tushishi mumkin.

2. Ogizdan noxush xid tarqalmasligi uchun maxsus pasta bilan og'izni yuvish, chayish lozim. Xar kuni kechki taomdan so'ng va ertalab ish boshlashdan avval tishni yuvib tozalash kerak.

3. Ishga tushishdan avval dush qabul qilish, erkaklar, xar kuni soqollarini olishlari zarur.

4. Ayol ofisiantlarga ishga chiqish oldidan qosmetiq; vositalardan xaddan ortiq foydalanish, kuchli xidli atir sepish, yirik taqinchoqlar taqish tavsiya etilmaydi.

5. Ishga toza kiyimda kelish kerak, xizmatga kirishish oldidan dushga tushish, qullarni sovun bilan tozalab yuvish zarur.

6. Ish jarayonida ora-orada qulini yuvib turish, elektr sochiq bilan quritish, agar u bo'lmasa bir marta foydalaniladigan sochiqqa artish lozim.

7. Restoran kiyimida ofisiant tashqariga chiqishi, boshqa biron ish bilan band bo'lishi mumkin emas.

8. Ofisiant ko'p xarakatlarni mijozlar oldida, ular ko'z-o'ngida bajaradi, Shuning uchun qullarida ham xech qanday nuqson bo'lmasligi lozim, masalan tirnoqlar olingan bo'lishi, qo'lda yara alomatlari bo'lmasligi, biror barmoq bint bilan boglanmagan bo'lishi kerak.

Umumiy ovqatlanish xodimlarining hammasi tibbiy quriqdan o'tgan bo'lishi shart. Bundan maqsad qasalliq taom orqali boshqalarga yuqmasin, ham restoran xodimlari, ham restoranga keluvchilar soglom bulsin.

Kishilar mehmondorchilikka borganlarida mezbon yaxshi qiyingan holda, xushchaqchaqliq bilan kutib olsa, qanday yaxshi, mehmonlar bexad xursand bo'ladi. Ofisiant restoran zalining mezboni, uning yaxshi qiyinishi restoranda kayfiyatni qo'taradi.

Hamma ham yaxshi qiyinishni yaxshi ko'radi. Uyda, quchada va ishda hamma vaqt toza, yarashadigan kiyim kiyish kerak.

Ofisiant restoran zalining soxibi, unga ham chiroyli ham qulay shakldagi kiyim kerak. U kuni bilan ishlaydi, uning xarakati kiyimiga mos tushishi kerak. Faqat bugina emas, ofisiantning butun borligi restoranni bezab turishi darkor.

Xar bir restoranning o'ziga xos kiyimi bo'lishi lozim. Ular hamma uchun bir tusda, bir xil bichimda bo'ladi. Ammo bosh ofisiant kiyimi boshqa ofisiantlarniqidan

nimasi bilandir ajralib turishi kerak. Ba'zi bosh ofisiant quqragida vizit kartochkasi bo'ladi. Ofisiant kiyimlari mavsumga qarab Yangilanib turilishi mumkin.

Restoran xodimlari kiyimlari korxonaning toifasiga bog'liq. Lyuks va oliy toifadagi restoran xodimlari uchun kiyim sifati yuqri matolardan tiqiladi. boshqa restoranlar uchun arzon materiallardan tayyorlanadi.

Lyuks va oliy toifadagi restoranlar xodimlari uchun tasdiqlangan me'yoriy xujjatlar asosida quyidagilar beriladi;

— erkak bosh ofisiantlarga: jun kostyum, ko'ylak, galstuq; ayollarga—jun kostyum, bluzka , galstuk.

— erkak ofisiantga—jun kostyum, ko'ylak, galstuq;

— ayollarga—yarimjun kuylak, yozgi ko'ylak.

Restoranlarning boshqa toifadagi xodimlariga:

— bosh ofisiant, erkak—yarim jun kostyum, ko'ylak, galstuk; ayollarga—yarim jun kostyum, oq, bluzka, galstuk.

— erkak ofisiantga— yarim jun kostyum, oq ko'ylak, galstuk; ayollarga—yarim jun ko'ylak, yozgi ko'ylak.

Bulardan tashqari yoz paytlari erkak bosh ofisiantga bitta yozliq kostyum, ofisiantlarga ikkitadan. Bosh ofisiant ayolga va ofisiant ayollarga Qo'shimcha bittadan yozgi ko'ylak beriladi.

Oliy toifa va xorijiy turistlarga xizmat bajaradigan restoranlar bosh ofisiantlari va ofisiantlariga bir shakldagi poyafzal beriladi.

Bir xil shakldagi kiyimlarni bosh ofisiantlarga ofisiantlarga, zalda ishlaydigan bufetchilarga, shveysar, garderobchi, farrosh, zal navbatchisi, restoran va qahvaxona xojatxonalarida xizmat qilayotganlarga beriladi.

Restoran xodimlari kiyimlarini xar xil modalarda, ranglarda tiqilishiga Karamay ulchami xodimga to'g'ri kelishi, zamonaviy, chiroyli, ishda kiyishda ixcham, yaxshi tozalanadigan, yuviladigan bo'lishi shart. Poyafzal ham xuddi Shunday bo'lishi kerak.

Restoran xodimlari kiyim va poyafzallarni doimo ozoda tutishi lozim. Kostyum va

ko‘ylaklarda dog‘ bo‘lmasligi, dazmollangan bo‘lishi lozim. Poyafzal ham burishib-tirishib qolmagan, tozalangan bo‘lishi talab qilinadi.

Ofisiantga beriladigan kiyim va poyafzallar faqat xizmat davridagina qiyiladi. Restorandan tashqarida kiyishga ruxsat berilmaydi.

Agar kiyimlar saqlanayotgan joyida yuqolib qolsa, bunda ofisiantning aybi bo‘lmasa, ma‘muriyat mas‘uliyatni o‘z zimmasiga oladi. Ofisiantga Yangi kiyim va poyafzal beriladi.

Kiyim yuqolishi yoki ishdan chiqishida ofisiant aybdor bo‘lsa, foydalanganligi hisobga olingan holda, ofisiantdan kiyim bahosi undirib olinadi va Yangisi beriladi.

Agar kiyim muddatiga qadar yaroqsiz xolga kelib qolsa, vaqtida ishdan chiqqanliq sababi qo‘rsatilib, dalolatnoma tuziladi. Ofisiant sababchi bo‘lsa, kiyim uning hisobidan bo‘ladi. Ikkinchi marta berilgan kiyim muddati Shu berilgan qundan hisoblanadi.

Agar ofisiantlar pensiyaga chiqish munosabati bilan ishdan bushasa, nogironliq, bemorliq sabab bo‘lsa yoki armiyaga chaqirilsa, qisqartirishga tushsa, Shu korxonada boshqa ishga utsa, ma‘muriyat qaroriga binoan kiyim, poyafzallar qaytarib olinmaydi. Ofisiant mehnat intizomini buzganligi uchun yoki o‘z xohishi bilan ishdan bushasa, boshqa sohaga ishga utib ketadigan bo‘lsa, kiyimlar va poyafzallar qiyilgan muddati chiqarib tashlanib, qolgan bahosi undirib olinadi. Kiyimlar muddati tugagach, ofisiantning mulqiga aylanadi.

Ko‘pgina restoranlarda milliy an‘analar e‘tiborga olinib, ofisiantlar milliy kiyimlarda xizmat qiladilar.

## **11.2. Me‘yoriy xujjatlar ularning sanitar gigienik talablari**

Mijozlar bilan buyurilgan taom va ichimliklar uchun hisob-kitob schyot bo‘yicha amalga oshiriladi.

Mehmonxonaga taom tashib xizmat qilinganda belgilangan miqdorda Qo‘shimcha xaq olinadi va schyotga alohida qatorga yoziladi. Ofisiant schyotdagi yozuv to‘g‘riligini tekshirib, umumiy summani chiqaradi, chekga qo‘l quyadi, patnis yoki tarelkada mijozga taqdim etadi.

Taom va boshqa mahsulotlar	Necha porsiya (ulush)	Bahosi, sum, tiyin	Summasi, sum, tiyin
----------------------------	-----------------------	--------------------	---------------------

Agar mijoz Shu zaxotiy oq pul tulamoqchi bo'lsa, ofisiant uning oldidan qetmasdan pulni oladi va qaytimini beradi. Bordiyu ofisiantda mayda pul bo'lmasa, qechirim surab pulni maydalashga ketadi. Kassaga kelib, pulni maydalatadi, patnida pul bilan schyotni mijozga olib kelib beradi. Qaytimi berilganda pullar yuz tomoni bilan turishi kerak.

### Schyot blanki

Umumiy ovqatlanish korxonasi Schyot № «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ y.

Ofisiant \_\_\_\_\_

(familiyasi)

Xizmat uchun foiz \_\_\_\_\_ Jami to'lanishi kerak \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(ofisiant imzosi)

Schyotni tekshirdim, bosh ofisiant

Schyot blanki nusxasi \_\_\_\_\_ (imzo)

Ofisiant schyotni bergach, mijozlar puli tayyor bo'lmasa, ular oldidan uzoqlaashadi, ular pul tayyorlagach, qaytib kelib hisob-kitob qiladi.

Buyurtma qabul qilingandan so'ng yoki birinchi taom berilgach, schyotni ofisiant mijoz stoliga qo'yishi va o'zi ikkinchi nusxali schyot bilan ishlashi ham mumkin. Biroq buning uchun ma'muriyatning qarori bo'lishi kerak. Kun oxirida ofisiant schyot asosida reestr tuzadi, schyot nusxasi bilan birgalikda uni yigilgan pul bilan kassaga topshiradi. Agar qun davomida pul kassaga bo'lib-bo'lib to'langan bo'lsa, qoldig'ini hisob-kitob qiladi.

Kassir ofisiant bilan birga qunliq savdo puli cheqdagiga to'g'ri kelishini tekshiradi va qayd qilish kitobiga tegishli yozuv qiladi. Bosh ofisiant to'g'riligini nazorat qiladi.

Jami			

### Reestr blanki

Umumiy ovqatlanish korxonasi Schyot № «\_\_» \_\_\_\_\_ 200  
 \_\_ y.

Kassirga topshirilgan schyot reestri Sana (qun, oy) \_\_\_\_\_ 200 \_\_ y.

Tartib №	Reestr raqami	Summasi, sum, tiyin
Jami		

Ofisiant \_\_\_\_\_

(imzo)

Tekshirdim, bosh ofisiant \_\_\_\_\_

(imzo)

Reestr blanki shakli.

Zalda qandolat mahsulotlari, suvenir-sovg'alar, gullar sotilganda ofisiant kassasiz o'zi hisob-kitob qilaveradi. Restoranda estrada qonsertlari bo'lsa, qo'shimcha xaq olinadi, qirish bileti beriladi. Restoran ansamblga to'lanadigan pulni mijozlardan olib qoladi.

Restoranda dam olish kechalari, tantanalar, banketlar utqaziladigan bo'lsa, hamma xarajatlarni hisoblab, taomlar bahosini ham qo'shib oldindan chiptalar sotiladi.

### 11.3. Mehnatni muxofaza qilish - texnik xavfsizlik tadbirlari

Mehnatni muxofaza qilish korxonada xavfsizlik texnikasi va yonginga qarshi ko'rash bilan uzviy bog'langan. Korxonada mehnat uzluksiz davom etishi uchun xodimlar sog-salomat bo'lishlari, qungilsiz tasodiflarga duchor bo'lmasliqlari kerak. Bu tadbirlarni amalga oshirish ishlab chiqarishning hamma sohalarida ilmiy-gigienik va texnik asosda bir me'yordagi ish sharoitini yaratishga imkon beradi. Umumiy ovqatlanish korxonasida xavfsizlik texnikasining vazifalari – ishlab chiqarish va xiz-

matlarning o'ziga xos xususiyatlarini urganish, baxtsiz xodisalar, qasb qasalligi sabablarini taxdil qilish va ularning oldini olishning aniq chora-tadbirlarini qurishdan iborat. Yong`inga qarshi texnika vositalari yongin-larning oldini olish va ularni bartaraf qilish sohasi-da foydali usullarni amalga oshirishda yordam beradi.

Sog'lom va xavfsiz mehnat sharoiti O'zbekiston Respublikasida 1996 -yilda qabul qilingan mehnat kodeksi bilan amalga oshiriladi. Demokratik xuquqiy tamoyillarga asoslangan mustaqil davlatimizning bu qodeqsi ishchi va xizmatchilarning mehnat munosabatlarini, mehnatni muxofaza qilish me'yorlarining bajarilishini tartibga soladi. Mehnat qodeqsi asosida xavfsizlik texnikasi, sanoat sanitariyasi haqidagi qoidalar ishlab chiqiladi.

Mehnat muxofazasining tekshiruv ishlarini davlat va jamoat korxonalarini amalga oshiradi. Mehnat Kodeksining 9-moddasiga binoan O'zbekiston Respublikasi xududida mehnat to'g'risidagi qonunlarning aniq va bir xil ijro etilishi ustidan nazorat olib borish O'zbekiston Respublikasi bosh proqurori va unga buysunuvchi proqurorlar tomonidan amalga oshiriladi. Davlatning bir qancha mutasaddi organlari ham nazorat ishlarini amalga oshiradi. O'zbekiston Respublikasi sog'liqni saqlash vazirligi bosh sanitariya-epidemiologiya nazorati amalga oshiradigan ishlar bu sohada eng muhim hisoblanadi.

Texnika inspeqsiyasi ishlab chiqarish jarayonining xavfsizligini, ogir ishlarning mexanizatsiya darajasini, jixozlarni ishlatishda xavfsizlik qoidalarini tekshiradi.

Soha yuriqchilari mehnat haqidagi qonunchilikni, xavfsizlik texnikasi yuriqnoma va qoidalarini, ishlab chiqarish sanitariyasi, tasodifiy holatlar yuz berishi, kasb kasalligining oldini olishni nazorat qiladi. Ular shamollatish tizimlari ishini, yoritish texnikasi xola-tini, jixozlar, inventar, asboblarni ishlatishining texnik holati, tozalik, ishchi joylarining tartibi, xo-dimlarning qasb kiyimlari bilan o'z vaqtida ta'minlanishini tekshiradi. Hamma mehnat muxofazasi va xavfsizlik texnikasi bo'yicha zaruriy tadbirlar jamoa shart-nomasiga kiritiladi.

#### 11.4. Ehtiyotkorlik tizimi, signalizasiya

Mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalarini saqlash hamma qurinishdagi anjomlardan foydalanishda muhim ahamiyatga ega. Bu jixozlarga qaraydigan xodimlar ularni ishlatish bo'yicha yuriqnomalar bilan ta'minlanadi, ularda xavfsizlik texnikasi, ularni me'yorida ishlatish ko'rsatilgan bo'ladi.

Xar bir mashinani ishga tushirishdan avval uning sozligiga ishonch xosil qilish kerak, nazorat-ulchov asboblari va saqlagich qurilmalar tekshirib quriladi.

Mashina va apparatlar ishlab turgan vaqtlarda ularni tozalash, moylash, sozlash va ta'mirlash taqiqlanadi.

Mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalariga muvofiq nosoz apparatlar bo'lsa (manometr, saqlagich va havo klapani), issiqlik beruvchi jixozlardan foydalanish mumkin emas. Manometr siferblatida apparatning me'yoriy ishchi bosimini ko'rsatadigan qizil chiziq, bo'lishi kerak. Manometrlar xar 6 oyda bir marta tekshiruvdan o'tkazib turiladi, saqlagich klapan va produvka qranlari xar kuni tekshiriladi, xar bir apparat yonida xavfsizlik texnikasi haqida yuriqnoma osib qo'yilgan bo'lishi kerak.

Gazda ishlaydigan issiqlik apparatlarining bexatar ishlashi uchun garelqalardan gaz chiqqanda uning oldini olish uchun maxsus avtomatik asboblardan foydalaniladi. Buni xavfsizlik avtomatikasi deyiladi. Bundan tashqari texnologii; jarayonlarni va issiqlik beruvchi apparatlarning me'yorida ishlashini tartibga soluvchi avtomat asboblarni urnatiladi. Rostlovchi avtomatika tegishli bosimni yoki xaroratni bir me'yorda saqlashni ta'minlaydi.

Bug bosimi bilan ishlaydigan apparatlarda manometrqa beriladigan bosimni nazorat qilib turish kerak. Bosimni tegishli me'yorda ushlab turish uchun apparatlar oddiga reduqsion klapan urnatiladi. Bu kerakli bosimni avtomatik tarzda saqdash turadi. Uning yoniga klapan nosozligi tufayli yuz berishi mumkin bo'lgan avariyaning oldini olish uchun saqdash klapan va manometr qo'yiladi.

Elektr qozonlarda nazorat-saqlagich armaturasidan tashqari bugni avtomatik



tartibga soladigan elektron-takt manometri oʻrnatiladi. Odatdagi manometrda elektr-kontakt manometrining farqi Shundaki, u ikkita milga ega.

### **OFISIANT XIZMATIDA XAVFSIZLIK TEXNIKASI**

Taomlap tayyorlash va xoʻrandalarni oziq-ovqat bilan taʼminlash jarayonida mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasining belgilaigan holda talablariga rioya qilinishi ofisiantlar zimmasiga tushadi:

— zallardagi va taom tarqatiladigan joylardagi pollarning texnik holatini, ularning singan, notekis xolatini sezgan xaxoti ofisiantlar ularni taʼmirlashni talab qilishlari kerak;

— polga toʻkilgan moy, suyuqdiq, taom boʻlaklari va boshqalarni tezlik bilan artib, yigʻishtirib olish;

— eshiklar, qirish yoʻlaklarida extiet va eʼtiborli boʻlish;

— konserva bankalarini maxsus ochqichlar bilan ochish;

— issiq taomlar solingan idishlarni yana kattaroq idishlar ustiga urnatib patnislarda olib borish;

— taom qoʻtarib zinapoyalardan yurganda extiet boʻlish;

— raksga tushilayotganda patnis koʻtarib zal boʻylab yurmasliq;

— cheti uchgan, siri koʻchgan, yorilgan idishlarni ishlatmasdan topshirib yuborish;

— xoʻrandalarga xizmat koʻrsatilayotgan davrda taom tarqatish joyida navbat tartibini saqlash;

— patnisga faqat bir qator taom terish;

— pichoq, vilkalarni oʻtkir tomonini oldinga qilib olib yurmasliq, ularni tarelkalarda olib borish;

— shishalarni maxsus ochqich bilan ochish;

— kiyimlarga tugnogich taqmasliq, chuntaqlarga sinadigan, kesadigan oʻtkir buyumlar solmaslik.

### **YONGʻIN XAVFSIZLIGI TADBIRLARI**

Yong'in chiqishining ko'pdan-ko'p sabablari bor. Ko'p xollarda bu olov bilan extiyotsizliq qilish, ruxsat etilma-gan joylarda chekish , elektr simlaridan uchqun chiqishi, isitish qurilmalari noto'g'riligi yoki buzuqligi, elektr jixozlar, yoritgichlardan to'g'ri foydalanmasliq natijasidadir. Shuningdek, yonginning sababi portlash, momaqaldiraq, chaqmoq, o'z-o'zidan yonish ham bo'lishi mumkin. YONGIN chiqqanda xarorat 800—1000" S gacha etadi va atrofdagi narsalarni ham quydiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida, ularning xududi va omborxonalarda — bino, bino ichlarida yongin xavfsizligi talablariga rioya qilish kerak.

Omborxonalarda yonginga qarshi tadbir o'tqazish — u korxonaning qaerida joylashgani, kiradigan yo'llar, yonginga qarshi jixozlarning sozligi, omborxonalarda olov xavfi bor mollarning ko'pligi va boshqa sabablarga bog'liq ENGIN uchun xavfli joylar: yonilgi. yoroch-taxta, yengil alangalanadigan materiallar saqlanadigan omborxonalaridir. Bu omborxonalar olov utmaydigan materiallar bilan jixozlanadi. Olov xavfi xar xil bo'lgan omborxonalar materiallarni saqlashda bir-birlaridan o't o'tmaydigan devorlar, to'siqlar bilan ajratiladi.

Ventilyasiya qurilmalari havodagi xavfli portlovchi va yonuvchi gazlarni xaydaydi va korxonada yongin xavfini pasaytiradi. Lekin ularning nosozligi yoki to'g'ri foydalana olmaslik natijasida yong'in chiqishi ham mumkin.

Tabiiy shamollatish yong'inga nisbatan xavfli emas, ammo yongin chiqqanda alanga olishiga yordam qiladi. Sun'iy ventilyasiya ko'p xajmdagi havo chiqarib, yonginning avj olishini quchaytiradi. Olov ventilyasiya qanallari bo'yicha boshqa ob'ektlarga ham utishi mumkin. Portlash yoki engin xavfi bor binolarning hamma havo chiqadigan murilari yonmaydigan materiallar bilan jixozlanishi shart.

Ventilyasiya jixozlarini ishlatishda quyidagi yongin xavfsizligi qoidalariga rioya qilish kerak;

- kamera va havo chiqaruvchi mo'rilarni o'z vaqtida tozalab turish;
- vaqti-vaqgi bilan changni chiqarib tashlovchi ventilyator ishini tekshirib turish;
- ventilyasiya anjomi o'rnatilgan joy yaqinidagi devor, ship, havo tortgich

sirtlarini muntazam ravishda tozalab turish.

Yongin chiqqan taedirda, eng avvalo, o't o'chirish xizmatiga xabar berish zarur. Shu maqsadda telefon aloqasi yoki elektr o't o'chirish signalizasiyasidan foydalaniladi (yirik shax.arlarda), Ichki signalizasiya maxalliy yonginga qarshi komandani chaqirish uchun ishlatiladi (yirik korxonalarda).

Yong'inga qarshi komanda kelganiga qadar korxonadagi imkoniyatlar ishga solinib, o'tni o'chirishga kirishiladi:

qum, kurak, chelaklar, suv, gidropultlar va o't o'chirgichlardan foydalaniladi. Gidropultlardan tizillab chiqqan suv olov yonayotgan tomon yunaltiriladi.

O't o'chirgichning pastki tub tomoni tepaga ko'tariladi, bosh qismi erga, qattiq narsaga uriladi, bu ish olovdan 10 m olisda qilinishi kerak. Suyuqliq ko'piq va qarbonat angidrid hosil bo'ladi. Karbonat angidrid gazi bosimi natijasida ko'pik otilib chiqadi va 8 m balandlikka ko'tariladi, bu xarakat bir yarim minut davom etadi. Unda boshlangan olovni uchirish mumkin.

Yongin paytida kishilarni va moddiy boyliqlarni olib chiqish binoning chiqish yo'llari ko'pligi va kengligiga bog'liq,- Xamma zinalarga va chiqishga mo'ljallangan eshiklar tashqariga ochiladigan bo'lishi kerak. Tashqi zinalarga qaratilgan romlarga panjaralar qo'yish va qulflash mumkin emas. Bunday romlar qizilga buyaladi, «Zinopayaga chiqish» deb yozib qo'yiladi.

**Tayanch iboralar.** xavfli portlovchi va yonuvchi gazlar, texnika xavfsizlik qoidalari, Karbonat angidrid gazi, ventilyasiya anjomiissiq taomlar solingan idishlarni yana kattaroq idishlar ustiga urnatib patnislarda olib borish, taom qo'tarib zinapoyalardan yurganda extiet bo'lish, patnisga pichoq, vilkalar

#### **Nazorat uchun savollar:**

1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish gegienasi to'g'risida nimalarni bilasiz?
2. Me'yoriy xujjatlar ularning sanitar gegieniq talablari.
3. Texnika xavfsizligi va mehnatni muxofaza qilish tadbirlarini ayting.
4. Xizmat ko'rsatuvchi shaxslarning qanday texnika xavfsizlik qoidalariga rioya

qilishlari kerak?

5. Xurrandalar tomondan qanday qoidalarga rioya qilishlari kerak?

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O‘zbekiston Respublikasining «Turizm to‘g‘risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
4. «Menedjment gostepriimstva», Moskva , 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr. 2001g.
10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.
12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M., 2000g.,
13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g.

## **12-bob. ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISHNING TEXNOLOGIK JARAYONLARI**

### **12.1. Mijozlar bilan uchrashuv**

**12.2. Taomlarni uzatishning asosiy yo'llari (gazaklar, yaxna taomlar, birinchi, ikkinchi)**

### **12.3. Turistga xizmat ko'rsatish (nonushta, tushlik, kechki taom)**

#### **12.1. Mijozlar bilan uchrashuv**

Restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, tuy va boshqa tantanalar utqaziladi. Tashqi qilinadigan banketlar ofisiantlarnint tula yoki qisman ishtiroqi bilan amalga oshiriladi. Banket furshet, banket kokteyl, choy banketlari bo'ladi. Bular qo'pincha xorijiy mamlakatlarda utqaziladi.

Banket o'tqazish uchun Tayyorgarlik ishlari buyurtma qabul qilish, Tayyorgarlik qurit va xizmatdan iborat.

**Buyurtma qabul qilish.** Banketlar, tantanalar, tuylarga buyurtma qabul qilish Yakka yoki gurux buyurtmalaridan tubdan farq qiladi. Bunday buyurtmadar bir necha qun, xatto oy oldin beriladi. Aynan belgilangan qun restoran bo'sh bo'lishi kerak. Shuning uchun buyurtmachi oldinroq xarakat qilishi maqsadga muvofiqdir. Bunday tantanali kechalar o'tqazishda faqat taom, ichimliklargina emas, yana qator masala va tadbirlar bo'yicha kelishib olinadi. Buyurtma beruvchi bilan restoran ma'muriyati o'rtasida og`zaki yoki yozma qator bandlardan iborat shartnoma tuziladi. Tajriba Shuni ko'rsatadiki, buyurtma bosh ofisiantga berilsa, u bilan kelishilsa, banketlar, tantanalar muvaffaqiyatli utadi, Chunki restorandagi butun xizmat jarayoni uning raxbarligida utadi. Buyurtma qabul qilishdan avval bosh ofisiant buyurtmachiga zalni ko'rsatadi, sharoit bilan tanishtiradi, stollar qo'yilishi rejasini kelishib oladi. Eng xurmatli mehmonlar qaerga utiradi, boshqa mehmonlar joyi qaerda - bularning hammasi kelishiladi.

Stollarni gullar bilan bezash, san'atqorlar o'rni, raks joylari va boshqa masalalar xal qilinadi. Bosh ofisiant buyurtmachini restoran tartib-qoidasi bilan tanishtiradi,

xizmat ko'rsatish tartibini, Shuning bilan birga, idish-anjomlarga etqazilgan zararni to'lashni ham ta'minlaydi. Restoran ma'muriyati taom va ichimliklar baxosini pasaytirish yoki ayrim taom, ichimliklar, shirinlik va hokazolarni majburan tiqishtirishga haqqi yo'q.

Buyurtmani rasmiylashtirishda tantana o'tqaziladigan sana, boshlanish vaqti, tugashi, tantana o'tqazish joyi, qatnashuvchilar miqdori, dastlabki taomnoma va buyurtmaning xomaki bahosi ko'rsatiladi. Buyurtma maxsus buyurtmalar kitobida belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tqaziladi. Buyurtma qabul qilish kitobidagi varaqaning 1, 6, 12, 13-bandlari avval tuldiriladi. Buyurtmachi dastlabki keliShuvdan so'ng buxgalteriya qirim orderi asosida 50% dan kam bo'lmagan miqdorda kassaga avans to'laydi va kvitansiya oladi.

Keyinchalik tantana boshlanishiga ikki kun qolganda bosh ofisiant buyurtmachi bilan birgalikda buyurtma-schyotni rasmiylashtiradi.

Buyurtma-schyot besh nusxada tuziladi, restoran raxbari tomonidan tasdiqdanadi va Kassaga topshiriladi. Kassir buyurtmachidan qolgan pullarni ham qabul qilib oladi, buyurtma-schyotni imzo bilan tasdiqlaydi va «to'landi» shtampini bosadi. Buyurtma-schyotning birinchi nusxasi buyurtmachiga beriladi, ikkinchisi kassirda qoladi, uchinchi, turtinchi, beshinchi nusxalari ofisiantlar brigadiriga, oshxonaga, bufetga beriladi. Qolgan pul to'langan orderga summa yoziladi, order raqami buyurtmani hisobga olish kitobiga qayd qilinadi (9—11-bandlar).

Kassir buyurtma-schyot asosida nazorat kassa mashinasida chek yozadi va buyurtma bajarayotgan ofisiantlar brigadiriga beradi. Brigadir ikkinchi nusxaga qo'l quyib, cheqni oladi. Oshxona va bufetning moddiy mas'ul shaxsi chek va buyurtma-schyot bo'yicha mahsulot beradi.

Issiq taomlar, ichimlik, qandolat va boshqa mahsulotlarga buyurtma qamaytirilsa, bordiyu u buyurtmachining taqlify bilan bo'lsa ham, mahsulot bahosidagi pul buyurtmachiga qaytariladi. Buyurtmachining yozma arizasiga asosan chiqim-kassa orderi yoziladi, restoran direktori va buxgalter qo'l quyadi. Bosh ofisiant buyurtmadagi

taomlarni uchirib tashlaydi. Bu holda buyurtmachi arizasida bosh ofisiantning tasdiqlovchi belgisi bo'ladi. Buyurtmachining xohishiga qarab, bu qaytariladigan summaga boshqa mahsulot berilishi mumkin, bu haqda buyurtma-schyotga qayd qilinadi.

Restorandagi tantana paytida Qo'shimcha buyurtma beriladigan bo'lsa, ofisiant schyot bo'yicha rasmiylashtiradi.

Buyurtma-schyotga uchirib-yozish mumkin emas. Buyurtma-schyot nusxasi quyida beriladi. Buyurtma-schyotda turli sabablarga ko'ra xizmat qilinayotgan qunga O'zgarishlar kiritiladigan bo'lsa, buyurtma-schyotning orqa tomonida tegishli bandeda belgilanadi va buyurtmachi bilan kelishilib, uning imzosi qo'yiladi.

Tasdiqdayman:

Direktor \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_y.

(umumiy ovqatlanish korxonasi nomi)

buyurtma-schyot № (hisob-kitob xujjati hisoblanadi) kishiga

butortmachi \_\_\_\_\_ zal nomi \_\_\_\_\_

xizmat ko'rsatish sanasi va vaqti \_\_\_\_\_

Umumiy ovqatlanish korxonalarida belgilangan tantanalarga xizmat ko'rsatish qoidalari, buyurtmachining xuquq va majburiyati bilan tanishdim, buyurtma shartlariga roziman.

Bosh ofisiant

Buyurtmachi

Sovuq tsexdan qish					ketgan	KISHI 1	
nomi	miqdori	bahosi			miqdori	bahosi	
Jami				Jami			

Issiq tsexdan kishiga \_\_\_\_\_

			kishiga	
		Jami		

Bahosi va summasi tekshirildi (qalqulyator) «\_\_» \_\_\_\_\_ 200 \_\_ y.

Avans № \_\_\_ sum Qo‘shimcha № \_\_\_ sum Gullar uchun sum \_\_\_ tiyin  
 \_\_y. Jami olindi sum \_\_\_ tiyin buyurtma bo‘yicha chek \_\_\_ sum tiyin

Oldim \_\_\_\_\_ kassir

Buyurtma-schyot namunasi (yuz tomoni)

**Schyotga O‘zgartish kiritish. Orqa tomoni.**

Buyurtma nomi	Miqdori	Bahosi	Summa	Buyurtma nomi	Miqdori	Umumiy bahosi	
Jami				Jami			

Bosh ofisiant \_\_\_\_\_ buyurtmachi \_\_\_\_\_

Xizmat qildi \_\_\_\_\_

	Lavozimi	Izox

Buyurtma to‘la bajarildi. Xizmat uchun mas’ul \_\_\_\_\_ (imzo)

Buyurtma-schyot namunasi (varaqling orqa beti)

Restoran buyurtma qabul qilib quygan, ammo o‘ziga bog‘liq bo‘lmagan sabablarga ko‘ra tadbir o‘tkaza olmaydigan bo‘lib qolsa, ma‘muriyat yaqin urtadagi restoranlardan birontasida tantanalarni o‘tkazib berish chorasini ko‘radi. Bu haqda buyurtmachiga belgilangan sanadan 7 kun avval xabar berish kerak.

Restoran tantanali kechani belgilangan tartibda musiqa xizmati bilan o‘tqazishni amalga oshiradi. Mavzu kechalari utqazilganda restoran ma‘muriyati tantananing



musiqa dasturiga o'zgartirishlar kiritishga erishadi.

Buyurtmachi hamma buyurilgan mahsulotlardan xizmat boshlanishiga bir sutqadan kam bo'lmagan muddat ichida voz qechishi mumkin.

Agar tantanaga, banketga qatnashadiganlarning bir qismi kelmaydigan bo'lsa, buyurtmachining yozma arizasi tantana boshlanishiga 4 soat qolganda berilsa, qelmaganlar hisobiga to'g'ri keladigan mablar qaytariladi.

Tantanaga qatnaShuvchilar soni kamayishi haqida buyurtmachi xizmat boshlanishi oldidan aytgan taqdirda buyurtmadan bir qismining bahosigina qaytarilishi mumkin. Pul qaytarilishi buyurtmachining yozma arizasi vaKassa orderi asosida amalga oshirilishi mumkin. Bunday xodatda taomni boshqalarga realizasiya qilish imkoniyati yo'q bo'lsa, buyurtmachi tayyorlangan mahsulot tan-narxini qoplashi lozim.

Realizasiya qilib bulmaydigan taomlarga uch nusxada dalolatnoma tuziladi. Dalolatnomaga restoran raxbari, moddiy mas'uliyatli shaxs pul quyadi va bir nusxasi buyurtmachiga beriladi.

Dalolatnomaga ichimliklar, Shuningdek buyurtma-schyotga qiritilgan, ammo stolga tortilmagan issiq va shirin taomlar, qandolat mahsulotlari qiritilmaydi. Dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlarni nima qilish kerakligi buyurtmachining ixtiyorida. Realizasiya qilinmaydigan, ammo dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlar summasi buyurtmachi xizmat uchun tulagan summadan ayriladi.

Buyurtmachi restoranga ichimliklar va boshqa mahsulot olib kelishi yoki taomlar tayyorlash uchun tashqaridan kishilar yollashi mumkin emas. Buyurtmachi tantana oxirigacha restoranda bo'lishi kerak. Buyurtmachi mehmonlar aybi bilan sindirilgan yoki ishdan chiqarilgan idish-anjomlar bahosini preyskurant bo'yicha to'lashi shart. Buning uchun chek yozib beriladi va pul belgilangan tartib bo'yicha kassaga kirim qilinadi.

## **12.2. Taomlarni uzatishning asosiy yo'llari (gazaklar, yaxna taomlar, birinchi va ikkinchi)**

Taom tarqatish ofisiant xizmatida eng murakkab va muhim ishdir. Restoran ish faoliyatida taomlar tarqatishning uchta asosiy usuli qullaniladi:

— buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida xuranda tarelkasiga solib beriladi (franso'z usuli);

— stolga bitta idishda taom keltirib taksimlanadi (rus usuli);

— gazak va taom mijozning idishiga yordamchi stolda solinadi (inglizcha usul).

Fransuz usuli bo'yicha xizmat ko'rsatish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlardan iborat:

— taom solish anjomlari - oshxona qoshiqlari, vilkalar, kurakchalar, qisqichlar olib qelingan taomda bo'ladi;

— chap qo'lga sochiqcha tashlangan, eng chetini beqitib turadi. o'ng qo'l bilan taomni olib sochiqcha ustiga quyadi va mijozga tutadi, taom va uning ushlagichi mijozga qaratiladi;

— hamma taomlar — idishlarda, guldonlarda, salat idishlarida keltirilgan mahsulotlar chap qo'lida bo'ladi, mijozning chap tomonidan boriladi va chapdan taom qo'yiladi;

— taomni tirsaq barobarida qo'targan ofisiant mijoz orqasida to'xtaydi, so'ngra, chap qo'lidagi taomni ko'tarib chap oyogi bilan bir qadam tashlaydi va taomni stolga olib keladi, odob qoidasiga binoan o'ng qulni orqasiga qilib turadi. Taomlar ko'p va ogir bo'lsa, o'ng qo'l bilan ham ushlaydi;

— taomni mijozga olib kelib, uning tarelkasiga yaqinlashtiradi, tarelkaga tegmaydi, ofisiant idish cheti mijoz tarelkasi ustiga to'g'rilanadi va taom solinadi;

— taomni chap qo'li bilan ushlab oshxona qoshigi va vilka yordamida taomni mijozlarning xar biri tarelkasiga soladi.

Bu usul ofisiantdan mahsulotni bir idishdan ikkinchisiga sola bilishni talab qiladi. Buning uchun quyida-gilarni izchillik bilan amalga oshirish lozim:

— qoshiq sopini oʻrtasidan barmoqlar orasiga olinadi, vilka sopini urta tagidan bosh barmoq, bilan ushlanadi, sopining uchi chinchaloq barmoq, asosiga tegib turishi kerak. Koʻrsatkich barmoq, bilan vilkaning tish tomoni koʻtariladi, qrshiq bilan taom olinadi, soʻngra bosh barmoq bilan taomni ilgan vilka qisiladi va mijoz tarelkasiga solinadi; Shu bilan birga ofisiantning oʻng qoʻl tirsagi mijoz gavdasiga taqaladi, Shu payt qanday-dir estetik tuygu dosil boʻladi. Taom berishning yuqorida aytilgan tarkibiga oʻz- oʻziga xizmat koʻrsatishni dam kiritish mumkin; mijoz tarelkasiga taomni oʻzi solib olishi dam mumkin. Bunday dolatlarda ofisiant taomni mijoz tarelkasi yonida ushlab turadi. Taomni stol ustiga qoʻyish yoki juda baland qoʻtarib yuborish dam mumkin emas. Ofisiant taomni mijoz tarelkasiga tomon sal qiyshaytiradi. Mijoz tarelkasiga taom solinayotganda taom anjomlari ofisiant qoʻlida boʻlishi, biroq taomdan balandda ushlab turishi lozim; tirsqaqlarni oʻz biqiniga yaqin tutishi, taom solishda albatta oshxonada anjomlarini ishlatishi kerak.

**Ruscha usul.** Buyurilgan taomlarni anjomlar bilan birga stolga qoʻyiladi, tarelkalarga solinadi. Taomlarni mijozlarning oʻzlari solib oladi, ofisiant yordam berib turadi. Issiq taom idishi ostiga stolga ofisiant sochiqcha solib quyadi. Idish qopqogi va kosalar maxsus tarelkalarga qoʻyiladi. Sovuq, gazak va taomlar stolga bir paytda, issiq taomlar esa navbati bilan beriladi. Ofisiant taom qoʻyishdan avval ishlatilgan idish-tovoqdarni yigʻishtirib oladi va Yangisini quyadi.

Xizmatning bu shakli ichimliklarga ham tegishli. Issiq, ichimliklar qahva va choy qahvadonda va choynakda, Shuningdek samovarda beriladi, bufetdan olingan ichimliklar — shisha, grafin, koʻzachelarda beriladi.

Taom mijozning idishiga yordamchi stolda (inglizcha) solinadi, ofisiant taom tarqatish boʻlimidan olib kelgan taomini mijozlarga koʻrsatadi, soʻngra ular ruxsati bilan tarelkalarga suzadi va stolga olib keladi.

Bunday sharoitda xizmat koʻrsatish texnikasi quyidagi xarakatlardan iborat:

1. Ofisiantning xarakatini mijozlar kurishi uchun ovkatlanadigan stol yoniga yuradigan kichikroq stol olib kelinadi.

2. Bu stolga olib kelinadigan taomlar va isitilgan tarelkalar qo'yiladi.

3. Mijozlar ko'z-o'ngida anjomlar yordamida ofisiant taomni ularning tarelkalariga soladi.

4. Taomni olib kelib o'ng tomondan o'ng oyogi bilan oldinga bir qadam bosgan holda o'ng quli bilan mijozlarga tarqatadi. O'ziga qulayroq bo'lishi uchun idish-tovoqlar ovqatlanish stolida qanday bo'lsa, yordamchi stolda ham Shu tartibda teriladi. Odatda asosiy masulotlar bilan taom stolning chap qismida, garnir - o'ng qismida joylanadi. Stolning o'rtasida tarelkalar turadi.

Taomlarni porsiya (ulush)larga bo'lish quyidagicha amalga oshiriladi;

— kotlet, langet, bifshteks, kartoshka, sabzavot garnirlarini solishda, ularning tagiga qoshiq, tiqiladi va sal ko'tariladi, tepasidan vilka bilan bir oz bosilib, ko'chirib olinadi va iste'molchining tarelkasiga qo'yiladi;

— pishirilgan go'sht bo'lagini olishda qoshiq va vilkani go'shtning tagiga tiqadi, qo'taradi va mijoz tarelkasiga soladi, qoshiq sal avvalroq bo'lishi yoki dar iqqalasi bir qatorda barobar turishi mumkin;

— taomlarni solishda ofisiant qoshiqni o'ng qo'lida, vilkani chap qo'lida ushlaydi, qoshiq, bilan vilka bir-biriga parallel holda bo'ladi.

Ba'zi taomlarga garnir yoki sous alohida beriladi, buni hisobga olgan ofisiant bush turgan ofisiantni yordamga chakirishi mumkin. Birinchi ofisiant taomni porsiyalarga bo'lib beradi, ikkinchisi garnir soladi. Agar taom uncha ko'p bo'lmasa, patnisda dam taomni, dam garnirni olib kelish mumkin.

Taom keltirishda ofisiant mijozning o'ng tomonidan keladi. Chap tomondan kelsa xam bo'ladi, lekin bunda ofisiantga chap qo'li bilan ishlashga to'g'ri keladi.

Taomni quchma yordamchi stolda fransuzcha yoki inglizcha berishda tegishli qridalarga rioya qilish kerak bo'ladi:

1. Asosiy mahsulot - go'sht, Baliq, qush go'shti — tarelkalarda stol urtasiga qo'yiladi, murakkab garnirlar uchun chap yoki o'ng tomoniga ko'katlar - petrushqa, uqrop, selder o'ng tomonga tepaga qo'yiladi.

2. Sous tarelkaning o'ng tomoniga solinadi.

3. Porsiyalarga bo'lish quyidagi tartibda bo'ladi. Asosiy mahsulot, sous, garnir (kartoshka yoki makaron mahsuloti), sabzavot va ko'katlar.

O'z manzarasi bo'yicha qaytadan tarelkaga solingan taom oshpaz bezagan ko'rinishni yuqotmasligi lozim.

### **12.3. Turistga xizmat ko'rsatish (nonushta, tushlik, kechki taom)**

Yakka kelgan turistlar oziq-ovqat uchun sum bilan naqd pul orqali yoki Kredit kartochkalar bilan hisob-kitob qiladilar. Mehmonxonalarda turuvchi yolgiz turistlar uchun restoran va qahvaxonada xizmat qilinadi. Turistlarga beril-gan nonushta bahosi ularga inturist agentligi sotadigan yo'llanma bahosiga qo'shilgan bo'lishi ham mumkin. Yolg'iz kelgan turistlar restoranning alohida zalida, umumiy zalning belgilangan stollarida yoki mehmonxonada yashab turgan xonasida ovqatlanishi mumkin.

Nonushta vaqti yil fasliga qarab soat 7 dan 10 gacha davom etishi maqsadga muvofiqdir.

Turistlarning o'tiradigan stollariga tegitli bayroqchalar qo'yiladi.

Yolgiz kelgan turistlar soni va taomlar haqida buyurtma turistlarning qabul xizmati tomonidan oldingi qun soat 21 gacha qabul qilinadi. Buyurtmanoma namunasi quyida beriladi.

#### **Yakka turistlarning nonushtasi uchun buyurtmanoma:**

##### **Mehmonxona**

Yakka xorijiy turistlar uchun nonushtaga buyurtmanoma

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201 yil

Mehmonxonada yashayotgan xorijiy turistlar soni

yo'zuv bilan

jumladan, bolalar

TUZUVCHI

Qabul (qilish va xizmat) raxbari «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ yil.

Taomnoma tuzishda bir xaftaga nonushtaga mo'ljallangan restoran taomnomasidan foydalanish tavsiya qilinadi.

Ota-onalari bilan kelgan 2—12 yoshli bolalarning ham mehmonxona vizit kartochkasi bo‘ladi. Alkogol ichimliklar va chekish vositalari baholari nonushta summasiga qushilmaydi.

Xorijdan kelgan yakka turistlar yashab turgan xonasidan telefon orqali nonushta buyurishi mumkin, ammo bu xizmat uchun naqd xaq, to‘lanadi.

Agar xorijiy turist muddatidan oldin ketadigan bo‘lib qolsa, nonushta bahosiga loyiq, yo‘l mahsuloti beriladi, foydalanilmagan nonushta xaqi turistga qaytarilmaydi.

Xorijiy turistlarga restoranda nonushtalar naqd pulga beriladi.

Mehmonxonalarda yashovchi yakka xorijiy turistlar uchun beriladigan nonushtalar uchun hisob-kitob quyidagicha amalga oshiriladi:

— taomlar, ichimliklar ofisiant tomonidan oshxona va bufetdan taomnomaga binoan Kassa cheqi bo‘yicha beriladi;

— xar kuni mehmonxona buxgalteri restoranga raqamlangan blanka beradi. Bu vedomostni bosh ofisiant tuldiradi;

— bosh ofisiant kassir bilan Kassa mashinasi qoldig‘ini hisoblaydi, jami summami vedomostga yozadi, so‘ngra vedomost restoran kassasiga umumiy hisobot uchun beriladi.

**Tushlik va kechki taom berilishi.** Yakka xorijiy turistlarga tushlik va kechki taom taom buyurilgan taomnoma bo‘yicha beriladi. Taomnoma O‘zbeq tilida va bir necha chet tillarda (rus, ingliz, nemis, fransuz, yapon) bosiladi.

Taomlar uchun restoran yoki qahvaxonalarda sum hisobida naqd pul yoki Kredit kartochkasi orqali hisob-kitob qilinadi.

**Kredit kartochkasi bo‘yicha hisob-kitob qilish.** Chet el fuqarolari restoran yoki qahvaxona xizmatlari uchun kredit kartochkalari yordamida hisob-kitob qilishi mumkin.

Kredit kartochkalari bo‘yicha xizmat ko‘rsatish haqidagi axborot, jumladan xorijiy firma reklama emblemalari restoranning eng qurinarli erlariga eshik, oyna, peshtaxtalarga qo‘yiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarini mahsulotlari uchun korxonaning xiliga qarab

belgilangan tartibda sum bilan hisob-kitob qilinadi.

Hamma kredit kartochkalari plastiqadan tayyorlanadi va to'g'ri turtburchak shaklida bo'ladi. Kartochkaning quyi qismiga burtgan xarflar bilan raqami uriladi, muddati - oyi, yili qo'yiladi, shaxsiy imzo bilan yuqori xis qilish xususiyatiga ega bo'lgan magnit lentasi joylanadi. Agar kartochka yuqolib qolsa, qalbaqi imzo qilishga magnit lentasi Yo'l quymaydi, lentadagi imzo uchirilgan taqdirda «Xaqiqiy emas» degan yozuv paydo bo'ladi.

Kartochka egasi bilan hisob-kitob qilinganda aslida tegishli xorijiy firma bilan hisob-kitob qilinadi. Xar bir schyot uch nusxadan iborat bo'lib, bittasi maxsus qalin qogozga yoziladi. Schyotlar restoran va qahvaxona bosh ofisianti tomonidan rasmiylashtiriladi. Alohida holatlarda Umumiy ovqatlanish korxonasi raxbari ruxsati bilan bu ishni ofisiant bajarishi mumkin.

Hisob - kitob qilishda taqdim etilayotgan kredit kartochkasining muddati utmaganligini Nazorat va unga mos holda xorijiy firma schyotini yozish kerak. Mehmonga schyot beriladi, unda «Kredit kartochkasi bo'yicha tulov» deb yoziladi.

Ish qunining oxirida yozib berilgan schyotlarga ruyxat tuziladi, unda schyotning sanasi va turi berilgan taom summasi ko'rsatiladi. Ikki nusxadan iborat ruyxat restoran buxgalteriyasiga topshiriladi.

**Tayanch iboralar.** Banket furshet, banket kokteyl, choy banketlar, san'atkorlar o'rni, raks joylari, mas'ul shaxsi chek va buyurtma-schyot, gazak va taom, qoshiqlari, vilkalar, kurakchalar, qisqichlar

#### **Nazorat uchun savollar**

1. Xorijiy turistlarning turlari qanday?
2. Evropalik turistlar taomlari qanday bo'lishi kerak?
3. Yaponiya turistlari taomi qanday bo'lishi kerak?
4. Gurux bo'lib kelgan turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?
5. Xorijiy turistlarni taomlantirishda qanday o'ziga xos xususiyatlar bor?

6. Ofisiant xorijiy turistlarni qabul qilishning qanday qoidalarini bilishi kerak?

7. Xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishda bosh ofisiant va ofisiantlarning mas'uliyatlari nimadan iborat?

8. Xorijiy turistlarga taomnoma tuzishning o'ziga xos xususiyatlari nimalardan iborat?

9. Yakka turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?

10. Mehmonxonada turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?

**Fodalanilagan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.

2. «Food and Drink Service», London, 1996.

3. «Hospitality and Catering».

4. «Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.

5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,

6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,

7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.

8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g.

9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr. 2001g.

10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikatsiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.

11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.

12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M., 2000g.,

13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g.



**GLOSSARIYLAR**

<b>Atamaning ingliz tilida nomlanishi</b>	<b>Atamaning rus tilida nomlanishi</b>	<b>Atamaning o‘zbek tilida nomlanishi</b>	<b>Atamaning ma’nosi</b>
<b>city restaurant</b>	<b>Городской ресторан</b>	<b>Shahar restorani</b>	shahar ichida joylashgan bo‘lib, belgilangan ma’lum soatlarda ishlaydi. Ular taom, gazak, ichimliklarni keng assortimentda tavsiya etadi
<b>Restaurant at the station</b>	<b>Ресторан при вокзале</b>	<b>Vokzal restoranlari</b>	temir yo‘l vokzallarida joylashadi, yo‘lovchilarga xizmat qiladi
<b>restaurant at the ship</b>	<b>Ресторан при карабле</b>	<b>Kema restorani</b>	kemada joylashgan bo‘lib turistlar va yo‘lovchilarga xizmat ko‘rsatishga mo‘ljallangan
<b>dining-car</b>	<b>Вагон ресторан</b>	<b>Vagon-restoranlar</b>	ilk bor 1867 yili «Pulman» Djordja Pullman kompaniyasi tomonida ixtiro etilgan uzoq masofaga qatnovchi temir yo‘l poezdlarida bo‘ladi.
<b>bar</b>	<b>Бар</b>	<b>Bar</b>	restoran ichida yoki yakkaxol keng assortimentda har xil ichimliklar taklif etiladigan ovqatlanish korxonasi
<b>large enterprise of food</b>	<b>Столовое предприятие</b>	<b>Korxonashoxona</b>	yirik, mexanizatsiyalashgan korxonalar, o‘zi mahsulot ishlab chiqaradi, ovqat va qandolat mahsulotlari tayyorlaydi.
<b>luxury class</b>	<b>Люкс класс</b>	<b>Lyuks toifa</b>	restoranlarning binosi, intereri jixozlanishi, xizmat ko‘rsatishi va taomlari nayob va oliy darajasi bilan ajralib turadigan restoran va barlarga beriladi
<b>highest category</b>	<b>высшая категория</b>	<b>Oliy toifa</b>	restoranlarning binosi, intereri jixozlanishi, xizmat ko‘rsatishi va taomlari shinam va chiroyli darajasi bilan ajralib turadigan restoran va barlarga beriladi

<b>restaurant</b>	<b>Ресторан</b>	<b>Restoran</b>	ovqatlanish va madaniy xordiq chiqarish uchun mo'ljallangan, murakkab tarzda tayyorlangan keng assortimentli taomlar, qo'shimcha xizmatlar taklif etadigan ovqatlanish korxonasi
<b>porter</b>	<b>Швейцар</b>	<b>SHveysar</b>	eshik yonida mehmonlarni kutib oluvchi xizmatchi xodim, zalda joylar haqida axborot beradi va boshqa vazifalarni bajaradi
<b>Cloakroom attendant</b>	<b>Гардеробщик</b>	<b>Kiyim iluvchi</b>	restoranlarga kiruvchi ustki kiyimlarni ehadigan joyda, mehmonlarni ustki kiyimlarini va boshqa buyumlarni qabul qilib oladi, buyumlar uchun ma'sul hisoblanadi.
<b>Supervisor</b>	<b>Супервайзер</b>	<b>Bosh ofitsiant</b>	ofitsiantlarni hamma ishlariga rahbarlik qiladi, shveysar, kiyim iluvchi, bufet xodimlari va boshqalarga nazoratda bo'ladi
<b>process completed</b>	<b>Оконченный Технологический процесс</b>	<b>To'la texnologik jarayon</b>	korxonalarda xom-ashyoni qabul qilib olish, omborxonadan chiqishdan, tayyor mahsulot ishlab chiqilib sotish bilan tugagan texnologik jarayon
<b>semi-finished goods</b>	<b>полуфабрикаты</b>	<b>Yarim tayyor mahsulotlar</b>	bir yoki bir necha kulinar ishlovdan o'tgan, ammo hali kulinar ishlovi to'liq jarayondan o'tmagan mahsulotlar
<b>Ready culinary products</b>	<b>Готовая кулинарная продукция</b>	<b>Tayyor kulinar mahsulotlar</b>	umumiy ovqatlanish korxonalarida iste'molga tayyor pazandachilik yoki qandolat mahsulotlari
<b>Mechanical process</b>	<b>Механический процесс</b>	<b>Mexanik jarayon</b>	mahsulotlar turlarga ajratish, maydalash, to'g'rash, aralashtirish, preslash, miqdorlarga bo'lish mahsulotlarga shakl berish jarayoni
<b>hydromechanical process</b>	<b>Гидромеханический процесс</b>	<b>Gidromexanik jarayon</b>	yuvish, ivitish, suvga solib qo'yish jarayonlari

<b>Shop of cooking</b>	<b>Цех</b>	<b>Tsex</b>	korxonani dastlabki ishlab chiqarish bo‘lagi, unda xomashyoni mexanik, pazandachilik ishlab chiqarish jarayoni amalga oshiriladi
<b>Wardrobe</b>	<b>Гардероб</b>	<b>Garderob</b>	restoranga keluvchilarni ust kiyimlari qabul qilinadigan joy
<b>Dinner banquet</b>	<b>Банкет-фуршет</b>	<b>Furshet-banket</b>	rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar, savdo shartnomalari tuzish vaqtida amalga oshiriladigan ovqatlanishni bir turi. Sovuq ovqatlar, ichimliklar gazaklar, desert va issiq ichimliklar tortiladi.
<b>Tea banquet</b>	<b>Банкет - чай</b>	<b>CHoy banketi</b>	tavallud topgan kunlar, kichik marosimlar, tantanalar o‘tkazish maqsadida tashkil etiladi va 8-10 kishiga mo‘ljallanadi
<b>Dance floor</b>	<b>Танцевальная площадка</b>	<b>Raqs maydonchasi</b>	raqs maydonchasi zal markazi yoki burchagida joylashgan sahna bo‘lib, restoranda raqs va estrada maydoni har bir o‘rindiqqa 0,15 m kub. ga to‘g‘ri keladi.
<b>of cupronickel kitchenware</b>	<b>Посуда из мельхиора</b>	<b>Melxior idishlar</b>	(nikel va mis eritmasi) silliq va mustahkamligi bilan farq qiladigan idishlar, odatda restoranlarning
<b>Enamelware</b>	<b>Эмалированная посуда</b>	<b>Emallangan idishlar</b>	Po‘lat temir, cho‘yandan yasalgan ichki va sirtqi tomondan emal bilan qoplangan idishlar.Oshxonaning yirik idishlari ushbu materialdan tayyorlanadi va bezarar bo‘ladi
<b>banquet cocktail</b>	<b>Банкет коктейль</b>	<b>Kokteyl banket</b>	konferensiyalar, kengash, yarmarka qatnashchilari va mashhur insonlar bilan uchrashuv uchun tashkil qilinadi. Kechga tomon o‘tkaziladi va 30-40 daqiqa davom etadi
<b>The French</b>	<b>Французский</b>	<b>Taom tortishni</b>	berilgan taomni maxsus anjomlar

<b>method of serving dishes</b>	<b>метод подачи блюд</b>	<b>fransuz usuli</b>	yordamida xo‘randa tarelkasiga solib beriladi
<b>Russian method of serving dishes</b>	<b>Русский метод подачи блюд</b>	<b>Taom tortishni rus usuli</b>	stolga bitta katta idishda ovqat keltirib taqsimlanadi
<b>English method of serving dishes</b>	<b>Английский метод подачи блюд</b>	<b>Taom tortishni inglizcha usul</b>	gazak va taom mijozning idishiga yordamchi stoldan olib solinish usuli
<b>The waiting room at the restaurants</b>	<b>Зал ожидания в ресторанах</b>	<b>Restoranlardagi kutish zali</b>	asosiy zalga kirish oldidan kichik zal joylashadi. Restoranga oldinroq kelib qolganlar yoki banketlarni kutuvchilar shu erda to‘planadi va aperetiv beriladi
<b>Restaurant a la carte</b>	<b>Рестораны а ля карт</b>	<b>A la carte restorani</b>	oldindan tuzilgan taomnoma asosida buyurtma olib taomlarni etkazadigan restoran shakli. Albatta ofitsiant yordamida xizmat ko‘rsatiladi
<b>Service “Buffet”</b>	<b>Обслуживание “Шведский стол”</b>	<b>Shved stoli</b>	bir vaqtni o‘zida katta miqdorda mehmonlarni qabul qilib ovqatlantirish imkoniyatini beruvchi restoran xizmati turi. Shved stoli usulida mehmonlar o‘ziga o‘zi xizmat ko‘rsatadi va oldindan tayyorlab ko‘yilgan taomlarni idishlarga solish jarayoni mehmonlar tomonidan amalga oshiriladi

## Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида»ги 2018 йил 3 февралдаги ПФ-5326-сон Фармони

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида” ги №ПФ-4947 сонли Фармони. //Халқ сўзи, 2017 йил 8 феврал.

3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг "2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожланишининг бешта устувор йўналишлари бўйича Ҳаракатлар стратегиясини келгусида амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида" ги 2017 йил 15 августдаги №3-5024 сонли Қарори.

4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Кириш туризмини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги 2018 йил 6 февралдаги ПҚ-3509-сонли Қарори.

5. Мирзиёев Ш.М. Танқидий таҳлил, қатъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик - ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак. -Т.: Ўзбекистон, 2017 й.,104 б.

6.«Menedjment gostepriimstva», Moskva , 1997g.

7. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe hozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,

8. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,

9. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.

10.Borodina V.V.«Restoranno-gostinichniy biznes», M.,«Knijniy mir»,2001 g

11. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr.2001g.

12. Degityarev G.M. «Lizenzirovaniye i sertifikatsiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.

13. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.

14. Papiryanyan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M.,2000g.,

15. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g
16. [www.webofscience.com](http://www.webofscience.com) - Xalqaro ilmiy maqolalar platformasi
17. [www.scopus.com](http://www.scopus.com) – Xalqaro ilmiy maqolalar platformalari
18. [www.stat.uz](http://www.stat.uz) – O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi sayti.
19. [www.cer.uz](http://www.cer.uz)– Iqtisodiy tadqiqotlar markazi sayti.
20. Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар. Илмий-электрон журнал.  
[www.iqtisodiyot.uz](http://www.iqtisodiyot.uz)
21. International Journal of Business Forecasting and Marketing Intelligence.  
[www.inderscience.com](http://www.inderscience.com)
22. Journal of International Marketing. [www.ama.org](http://www.ama.org)

## MUNDARIJA

	<b>KIRISH</b>	3
<b>I-BOB.</b>	<b>UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARINING TAVSIFLANISHI</b>	6
1.1.	Umumiy ovqatlanish korxonalarining turlari.	6
1.2.	Umumiy ovqatlanish korxonalarining toifalar bo'yicha tavsiflanishi.	7
1.3.	Restoranning ishlab chiqarish binosi, uning jihozlanishi.	10
1.4.	Umumiy ovqatlanish korxonalarida texnologik jarayonlar tavsifi.	20
1.5.	Tayyorlov tsexlari: go'shtli, baliqli, sabzavotli, issiq, sovuq, konditerlik, shirinliklar, idishlarni yuvish, tayyor taomlarni saqlash va tortish qoidalari.	24
<b>II-BOB.</b>	<b>UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARINING ISHINI TASHKIL ETISHGA BO'LGAN ASOSIY TALABLAR</b>	35
2.1.	Mehmondo'stlik sohasida standartlashtirish	35
2.2.	Ovqatlanish mahsulotlari va xizmat ko'rsatish standartlari	38
2.3.	Xizmat ko'rsatish binolariga qo'yiladigan talablar	45
2.4.	Restoranda yigishtirish va foydalanilgan tarelka, anjomlar, dasturhonlarni almashtirish	56
<b>III – BOB.</b>	<b>YANGI UMUMIY OVQATLANISH MUASSASASINI REJALASHTIRISH JARAYONI</b>	59
3.1.	Restoran ochayotganda o'rganilishi kerak bo'lgan asosiy shart-sharoitlar.	59
3.2.	Konsepsiyani o'rganish va uning moddiy elementlari sanalgan obyektlar va masalalarni tadqiq etish.	61
3.3.	Restoranni joylashtirish mo'ljallanayotgan joyni va bozorini o'rganish	63
3.4.	Restoranlar bozoridagi kuchlarning holatini aniqlashga yo'naltirilgan universal tadqiqot usulini qo'llash va uning foydasi.	64
<b>IV-BOB.</b>	<b>RESTORANLARNING BOZORDAGI MAVQEI</b>	70
4.1.	Restoranlarning bozordagi mavqeini tahlil qilish	70
4.2.	Bozor ulushlarining taqsimlanishini o'rganish	71
4.3.	Restoran bozoridagi raqiblarni o'rganish va tahlil qilish maqsadida raqobat ko'pburchagini tuzish usuli.	75
4.4.	Restoran biznesida SWOT-tahlili va uni yaratib beradigan imkoniyatlari.	79
4.5.	Restoranda xizmat ko'rsatish monitoringi sifatida va raqiblar ishini tahlil qilishda "Mystery Guest" metodini qo'llash.	84

4.6.	Restoran biznesi ehtiyojlarini xal qilishda tajriba eksperiment)ning foydasi.	89
<b>V-BOB.</b>	<b>UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARI BOSHQARUVINING IQTISODIY MEXANIZMI</b>	92
5.1.	Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy-iqtisodiy, texnologik, ijtimoiy-psixologik masalalarni hal etishda boshqaruvchining o'ri.	92
5.2.	Firmaning ichki boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari.	96
5.3.	Buyurtmalar qabul qilish va bajarish	100
<b>VI-BOB.</b>	<b>UMUMIY OVQATLANISH KORHONALARINING TEXNOLOGIK JARAYONLARI HARAKTISTIKASI</b>	106
6.1.	Umumiy ovqatlanish korxonalarida texnologik jarayonlar	106
6.2.	Umumiy ovqatlanish korxonalarining tayyorlov sehlari	110
6.3.	Umumiy ovqatlanish korxonalariga mahsus seklar	117
<b>VII- BOB</b>	<b>MEHMONLARGA XIZMATLAR KO'RSATISH JARAYONI VA XODIMLAR BILAN ISHLASH</b>	122
7.1.	Mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmatlar ko'rsatish standartlari	122
7.2.	Servis darajasini nazorat qilish. Monitoring	125
7.3.	Xodimlarni boshqarish, tanlash va o'qitish	127
7.4.	Xodimlarni motivatsiyalash, rag'batlantirish va korporativ madaniyat	130
<b>VIII-BOB</b>	<b>HORIJIY TURISTLAR OVQATLANISHINI TASHKIL QILISHNING O'ZIGA HOS HUSUSIYATLARI.</b>	135
8.1.	Turistlarning turlari	135
8.2.	Turistlarga xizmat ko'rsatish (nonushta tushlik kechki taom)	137
8.3.	Horijiy turistlar ovqatlanishini tashkil qilishda mehmonxonadagi xizmat	143
8.4.	«Room service» —nomyerda xizmat ko'rsatish	146
<b>IX-BOB.</b>	<b>OSHHONA IDISHLARINING TURLARI</b>	150
9.1.	Oshxona idishlari va jihozlariga qo'yiladigan talablar.	150
9.2.	Stolni oldindan bezatish	165
9.3.	Oshhona idishlari yuviladigan joy va omborxonada xo'jaligi	170
<b>X-BOB.</b>	<b>MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISHNING XALQARO STANDARTLARI</b>	178
10.1.	Mijozlarga xizmat ko'rsatish	178
10.2.	Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko'nikmasi	179



10.3.	Mijozning xohish-talablarini bajo keltirish va xizmat ko'rsatish sifati standartlari	186
10.4.	Mijozlar talablariga javob berish	214
10.5.	Mijozlar bilan paydo bo'ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish	215
10.6.	Ijobiy imij yaratish	217
<b>XI-BOB.</b>	<b>GIGIENA MEHNATNI MUXOFAZA QILINISHI TASHKIL ETISH</b>	225
11.1.	Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish gigienasi	225
11.2.	Restoranlarda avtomatlashtirish tizimlaridan foydalanish	228
11.3.	Mehnatni muxofaza qilish – texnik xavfsizlik tadbirlari	230
11.4.	Xizmat ko'rsatuvchi shaxslar ishida texnik xavfsizlik masalalari	232
<b>XII-BOB.</b>	<b>ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISHNING TEXNOLOGIK JARAYONLARI</b>	237
12.1.	Mijozlar bilan uchrashuv	237
12.2.	Taomlarni uzatishning asosiy yo'llari (gazaklar, yaxna taomlar, birinchi, ikkinchi)	242
12.3.	Turistga xizmat ko'rsatish (nonushta, tushlik, kechki taom)	245
	GLOSSARIY	249
	FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO`YHATI	253

## ОГЛОВЛЕНИЕ

<b>Введение</b>		3
<b>ГЛАВА I.</b>	<b>I-Классификация предприятий общественного питания</b>	6
1.1	Виды предприятий общественного питания.	6
1.2	Классификация предприятий общественного питания по категориям.	7
1.3	Производственное здание ресторана и его оборудование.	10
1.4	Описание технологических процессов на предприятиях общественного питания.	20
1.5	Производственные цеха: мясной, рыбный, овощной, горячий, холодный, кондитерский, посудомоечные машины, хранение и подача готовых блюд.	24
<b>II-ГЛАВА</b>	<b>ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ</b>	35
2.1.	Стандартизация в гостеприимстве	35
2.2.	Пищевые продукты и стандарты обслуживания	38
2.3.	Требования к служебным помещениям	45
2.4.	Модернизация и замена использованных тарелок, посуды и посуды	56
<b>III-ГЛАВА</b>	<b>ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ НОВОГО ОБЪЕКТА ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	59
3.1.	Основные требования при открытии нового ресторана.	59
3.2.	Изучение концепции и исследование объектов и проблем, которые являются ее материальными элементами.	61
3.3.	Изучить местонахождения и рынка ресторана	63
3.4.	Применение универсальных методов исследования при определении наиболее сильных конкурентов в рынке ресторанов	64
<b>IV-ГЛАВА</b>	<b>СТАТУС РЕСТОРАНОВ НА РЫНКЕ</b>	70
4.1.	Анализ рыночной позиции ресторанов	70
4.2.	Изучение распределение доли рынка ресторанов	71
4.3.	Метод многогранной конкуренции и изучение анализ конкурентов на ресторанном рынке.	75
4.4.	SWOT-анализ в Ресторанном бизнесе и возможности его создания	79
4.5.	Использование метода «Mystery Guest» в качестве службы мониторинга и анализа работы конкурентов.	84
4.6.	Преимущества экспериментального опыта в решении бизнес-задач.	89
<b>V-ГЛАВА</b>	<b>ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ</b>	92

	<b>ОБЩЕСТВЕННЫМ ПИТАНИЕМ</b>	
5.1.	Роль менеджера в решении социально-экономических, технологических, социальных и психологических проблем, возникающих в процессе производства.	92
5.2.	Методы, принципы, задачи внутреннего управления предприятием питания.	96
5.3	Прием и выполнение заказов	100
<b>VI-ГЛАВА</b>	<b>ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ ОБЩЕГО СОСТОЯНИЯ</b>	106
6.1	Технологические процессы на предприятиях общественного питания	106
6.2.	Производственные цехи предприятий общественного питания	110
6.3.	Специальные цехи в предприятиях общественного питания	117
<b>VII-ГЛАВА</b>	<b>ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ И РАБОТА С СОТРУДНИКАМИ.</b>	122
7.1.	Стандарты приема и обслуживания гостей	122
7.2.	Контроль уровня сервиса. мониторинг	125
7.3.	Управление, подбор и обучение персонала	127
7.4.	Кадровая мотивация, мотивация и корпоративная культура	130
<b>VIII-ГЛАВА</b>	<b>ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ТУРИСТОВ.</b>	135
8.1.	Типы туристов	135
8.2.	Туристическое обслуживание (завтрак, обед, ужин)	137
8.3.	Организация питания в гостинице для иностранных туристов	143
8.4.	“ROOM SERVICE” - обслуживание в номерах	146
<b>IX-ГЛАВА</b>	<b>ВИДЫ ПОСУДЫ В ПРЕДПРИЯХ ПИТАНИЯ</b>	150
9.1.	Требования к кухонной посуде и оборудованию.	150
9.2.	Предварительный сервировка стола	165
9.3.	Места для мойки посуды и Складские помещения	170
<b>X-ГЛАВА</b>	<b>МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ</b>	178
10.1.	Обслуживание клиентов	178
10.2.	Навыки профессионального обслуживания с посетителями	179
10.3.	Удовлетворенность клиентов и стандарты качества обслуживания	186
10.4.	Удовлетворение потребностей клиентов	214
10.5.	Предотвращение конфликтов с клиентами	215
10.6.	Создание имиджа заведения	217
<b>XI-ГЛАВА</b>	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ГИГИЕНА.</b>	225
11.1.	Гигиена обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания	225

11.2.	Использование систем автоматизации в ресторанах	228
11.3.	Меры по охране труда и технике безопасности	230
11.4.	Задачи технической безопасности среди обслуживающего персонала	232
<b>ХII- ГЛАВА</b>	<b>ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ</b>	237
12.1.	Встреча с клиентами	237
12.2.	Основные способы подачи блюд (аперитив, закуски первое и второе)	242
12.3.	Организация питания туристам (завтрак, обед, ужин)	245
	ГЛОССАРИЙ	249
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	253

## CONTENTS

	<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>I- CHAPTER</b>	<b>Classification of catering facilities</b>	6
1.1.	Types of catering.	6
1.2.	Classification of catering enterprises into categories.	7
1.3.	The industrial building of the restaurant and its equipment.	10
1.4.	Description of technological processes at public catering enterprises.	20
1.5.	Production workshops: meat, fish, vegetables, hot, cold, confectionery, dishwashers, storage and serving of prepared meals.	24
<b>II- CHAPTER</b>	<b>BASIC REQUIREMENTS FOR ORGANIZATIONS OF GENERAL ENTERPRISES</b>	35
2.1.	Standardization in hospitality	35
2.2.	Food Products and Service Standards	38
2.3.	Office space requirements	45
2.4.	Upgrading and replacing used plates, utensils and utensils	56
<b>III- CHAPTER</b>	<b>The process of planning a new public catering facility</b>	59
3.1.	Basic requirements for opening a new restaurant.	59
3.2.	Studying the concept and researching objects and problems that are its material elements.	61
3.3.	Explore the location and market of a restaurant	63
3.4.	Application of universal research methods to determine the most powerful competitors in the restaurant market	64
<b>IV- CHAPTER</b>	<b>STATUS OF RESTAURANTS IN THE MARKET</b>	70
4.1.	Analysis of the market position of restaurants	70
4.2.	Studying the distribution of market share of restaurants	71
4.3.	The method of multifaceted competition and the study of competitor analysis in the restaurant market.	75
4.4.	SWOT analysis in the restaurant business and the possibilities of its creation	79
4.5.	Using the “Mystery Guest” method as a service for monitoring and analyzing the work of competitors.	84

4.6.	Advantages of experimental experience in solving business problems.	89
<b>V- CHAPTER</b>	<b>ECONOMIC MECHANISM OF PUBLIC FOOD MANAGEMENT</b>	92
5.1.	The role of the manager in solving socio-economic, technological, social and psychological problems that arise in the production process.	92
5.2.	Methods, principles, tasks of internal management of a food enterprise.	96
5.3.	Acceptance and execution of orders	100
<b>VI- CHAPTER</b>	<b>CHARACTERISTICS OF TECHNOLOGICAL PROCESSES IN GENERAL CONDITION</b>	106
6.1.	Technological processes in catering	106
6.2.	Production halls of public catering enterprises	110
6.3.	Special workshops in catering	117
<b>VII- CHAPTER</b>	<b>PROCESS OF SERVICE OF GUESTS AND WORK WITH EMPLOYEES.</b>	122
7.1.	Reception Standards	122
7.2.	Service level control. monitoring	125
7.3.	Personnel management, selection and training	127
7.4.	Personnel motivation, motivation and corporate culture	130
<b>VIII- CHAPTER</b>	<b>FEATURES OF THE ORGANIZATION OF FOREIGN TOURISTS.</b>	135
8.1.	Types of tourists	135
8.2.	Tourist service (breakfast, lunch, dinner)	137
8.3.	Catering in a hotel for foreign tourists	143
8.4.	“ROOM SERVICE” - room service	146
<b>IX- CHAPTER</b>	<b>TYPES OF DISHES IN FOOD</b>	150
9.1.	Requirements for cookware and equipment.	150
9.2.	Pre-table setting	165
9.3.	Places for washing and warehouses	170
<b>X- CHAPTER</b>	<b>INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE STANDARDS</b>	178

10.1.	Customer service	178
10.2.	Professional service skills with visitors	179
10.3.	Customer Satisfaction and Service Quality Standards	186
10.4.	Customer satisfaction	214
10.5.	Customer Conflict Prevention	215
10.6.	Creating the image of the institution	217
<b>XI- CHAPTER</b>	<b>ORGANIZATION OF LABOR PROTECTION AND HYGIENE.</b>	225
11.1.	Hygiene of customer service at catering establishments	225
11.2.	The use of automation systems in restaurants	228
11.3.	Occupational health and safety measures	230
11.4.	Technical safety tasks for staff	232
<b>XII- CHAPTER</b>	<b>TECHNOLOGICAL PROCESSES FOR CUSTOMER SERVICE</b>	237
12.1.	Meeting with customers	237
12.2.	The main ways of serving dishes (aperitif, appetizers first and second)	242
12.3.	Catering for tourists (breakfast, lunch, dinner)	245
	GLOSSARIYS	249
	LIST OF REFERANS	253

D.I. ABIDOVA, S.R. SAFAYEVA

# RESTORAN SERVISINI TASHKIL ETISH

*“IQTISODIYOT” – 2019.*

*Muharrir  
Mirhidoyatova D.*

*Musahhih  
Matxo`jayev A.O.*

Litsenziya raqami: №10-4286 14.02.2019. Bosishga 29.09.2019 da ruxsat etildi.  
Bichimi 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Ofset qog`ozi. Tayms garniturası. Shartli bosma tabog`i: 16,5.  
Adadi 20 nusxa. Bahosi kelishilgan narxda.

«ZARAFSHON FOTO» XK matbaa bo`limida chop etildi, 100066.  
Toshkent sh. Islom Karimov ko`chasi, 49-uy.