

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

G.R.TURSUNOVA

RESTORAN BIZNESI

O‘quv qo‘llanma

5610200 - «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish»),
(5610300 - «Turizm (faoliyat yo‘nalishlari bo‘yicha)»)



SAMARQAND – 2020

UDK. 334.648.4

G.R.Tursunova «Restoran biznesi» O‘quv qo‘llanma. Samarqand. SamISI. 2020 y. -320b.

Ushbu o‘quv qo‘llanma Samarqand iqtisodiyot va servis institutining «Turizm» kafedrasida ishlab chiqildi. «Restoran biznesi» fanidan tayyorlangan o‘quv qo‘llanmada talabalar mustaqil o‘rganishlari uchun barcha o‘quv - uslubiy materiallar keltirilgan.

Mazkur o‘quv qo‘llanma oliy o‘quv yurtlari 5610200 - «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish», 5610300 - «Turizm (faoliyat yo‘nalishlari bo‘yicha)» kabi ta‘lim yo‘nalishlari, shuningdek, «Sirtqi» bo‘limda tahsil olayotgan talabalarga mo‘ljallangan. Undan turizm sohasida faoliyat ko‘rsatayotgan mutaxassislar va o‘qituvchilari ham foydalanishlari mumkin.

Taqrizchilar:

B.Sh.Safarov CamDU «Iqtisodiyot va biznes» fakulteti dekani, i.f.d., prof.
T.S.Sharipov SamISI «Servis» fakulteti dekani, i.f.n.

O‘quv qo‘llanma Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O‘quv-uslubiy Kengashida muhokama etilgan va o‘quv jarayoniga tadbiiq etish hamda nashr uchun tavsiya etilgan. (2019 yil 29 noyabr. Bayonnoma №4)

KIRISH

Jahonda iqtisodiy va ijtimoy jihatdan rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, iqtisodiy o'sishni ta'minlashda yetakchi sohalardan biri xizmatlar sohasi xisoblanadi. O'zbekiston milliy iqtisodiyotining barqaror va jadal rivojlanishida aholining bandligi va turmush farovonligini ta'minlashda xizmatlar sohasi muhim ahamiyatga ega.

Hozirgi kunda O'zbekistonda turizmning xizmat ko'rsatish sohasidagi ulushi 3% tashkil qilmoqda. Bu esa turizm xizmat bozorining takomillashuvi, yangi ish o'rinlarining yaratilishi hamda sohaga bog'liq bo'lgan tarmoqlarning rivojlanishiga bevosita turtki bo'ladi. Jumladan, Jumladan, 2019 - yil 18 - iyulda tasdiqlangan «O'zbekiston Respublikasining Turizm to'g'risida»gi № O'RQ-549-sonli yangi Qonunida sohani rivojlantirish borasida eng asosiy va kerakli bo'lim hamda moddalar kirildi. Bu esa mamlakat iqtisodiyotini barqaror o'stirish, mintaqalarda turizm salohiyatini yanada oshirish, turistik resurslardan oqilona foydalanish, mahalliy va xorijiy turistlarga sharoitlar yaratish maqsadida yangi turdagi xizmatlarni takomillashtirishda turizm rolini kuchaytirishning qudratli vositasiga aylanganini aytishimiz mumkin.

Bundan tashqari 2016 - yil 2 - dekabrda qabul qilingan «O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida»gi «O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-4861-sonli Farmonida ham mamlakatning barcha mintaqalarida zamonaviy jahon standartlariga, turistlarning ehtiyojlari va talablariga javob beradigan turizm industriyasi ob'ektlarini - mehmonxonalarini va joylashtirishning shu kabi vositalarini, umumiy ovqatlantirish ob'ektlarini, transport - logistika tuzilmalarini, axborot markazlarini, madaniyat va sport muassasalarini jadal rivojlantirish, asosiy turizm yo'nalishlari bo'yicha yo'l-yansport va muhandislik-kommunikatsiya infratuzilmasini, yo'lbo'yi

infratuzilmasini jadal qurish va rekonstruksiya qilish, ushbu maqsadlar uchun xorijiy investorlarni keng jalb etish kabi muhim masalalar belgilab qo'yilgan¹.

Statistik ma'lumotlarga qaraganda dunyo bo'yicha 4 mlrd aholi sayyoh xisoblanib, ulardan ko'pchiligi 4 kundan 14 kungacha o'z sayohatlarini amalga oshiradilar. Ekspertlarning xisob - kitobiga qaraganda, O'zbekistonga 15 mln. sayyohlarni jalb etsak, ulardan milliy iqtisodiyotimizga keladigan daromad hajmi 15 mlrd AQSH dollarini tashkil qiladi².

Jahondagi globallashuv sharoitida rivojlangan mamlakatlar iqtisodiyotida turistik xizmatlarni rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. BMTning Jahon sayyohlik tashkiloti (YUNWTO) veb - sayti ma'lumotlariga ko'ra, 2018 - yilda dunyo bo'yicha xalqaro turistlar soni 6 foizga oshib, ularning umumiy soni 1,4 milliardni tashkil etmoqda. Bu 2018 - yilda xalqaro turistik tashriflar soni 2017 - yilga nisbatan 77 millionga ko'payganini bildiradi³.

Yurtimizda turizm sohasini yanada rivojlantirish va takomillashtirish borasida tizimli islohotlar amalga oshirilmoqda. Mamlakatimiz iqtisodiyoti va ravnaqi uchun turizm sohasining muhim ahamiyat kasb etilishi to'g'risida Prezidentimiz Sh.M.Mirziyoevning quyidagi fikrlarini keltirish muhim. «Turizm - iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biri. Mavjud imkoniyatlardan samarali foydalangan holda, ushbu tarmoqni yanada takomillashtirish zarur, buni davrning o'zi taqozo etmoqda»⁴.

Turizm sohasini tashkil etishda, eng avvalo, turistlar joylashtiriladigan joylarda, respublika hududi bo'ylab harakatlanishda, turizm ob'ektlariga tashriflarni uyushtirishda ovqatlantirish xizmatiga bo'lgan talab shakllanadi. Shunday ekan, turizmning boshqa xizmat turlari kabi ovqatlantirish xizmati ham asosiy xizmat turi xisoblanadi.

Bir o'ylab ko'ring yer yuzida qancha millat va elatlar yashaydi. Har bir millat va elatning nafaqat o'z oshxonasi va taomlari, balki taomlarni tayyorlash

¹ Mirziyoev Sh.M. «O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida»gi Farmoni. 2016 yil 2 dekabr

² <http://www.podrobno.uz>

³ <http://www.unwto.org>

⁴ http://Uza.uz/oz/politics/turizmni_rivojlantirish_masalalari_muhokama_qilindi.03.10.2017

usuli, stolni bezash va taomlarni uzatish tartibi, mijozlarni kutib olish hamda ularga xizmat ko'rsatish qonun - qoidalari mavjud.

Hozirgi kunda turizm sohasi uchun respublikamizda Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, Urganch, Buxoro, Qarshi, Termiz, Farg'ona davlat universitetlari shuningdek, Toshkent shahridagi Singapur menejmentni rivojlantirish instituti hamda Samarqand «Ipak yo'li» Xalqaro turizm universiteti va qator xizmat ko'rsatish kasb - hunar kollejlari malakali kadrlar tayyorlashda o'z hissalarini qo'shib kelmoqdalar. Yuqorida sanab o'tilgan oliy ta'lim muassasalarida «Turizm (faoliyat yo'nalishlari bo'yicha)», «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish», «Turizm (xalqaro va ichki turizm)», «Marketing (turizm)», «Menejment (turizm)» ta'lim yo'nalishlari bo'yicha kadrlar tayyorlanmoqda. Bu borada turizm sohasidagi oliy o'quv yurtlarining o'quv rejalaridagi umumkasbiy fanlari blokida turgan «Restoran biznesi» fani ham muhim ahamiyatga ega.

O'quv qo'llanma turizm yo'nalishida o'qiyotgan talabalar uchun fan haqida nazariy hamda amaliy tushunchalarga ega bo'lishi, restoran servisining amaliy mohiyatini tushunib olishlariga ko'mak beradi.

«Restoran biznesi» fani bo'yicha hozirda darslik va o'quv qo'llanmalarning yetishmasligini xisobga olgan holda va turizm ta'limi yo'nalishlari bo'yicha muallif tomonidan tayyorlangan ushbu o'quv qo'llanma restoran faoliyati va mijozlarga xizmat ko'rsatishni mukammal o'rganishlari uchun dastir amal bo'lib xizmat qiladi.

1-Mavzu: «RESTORAN BIZNESI» FANIGA KIRISH



Reja:

1. Restoranning paydo bo‘lish tarixi
2. «Restoran biznesi» fanining maqsadi va vazifalari

1. Restoranlarning paydo bo‘lish tarixi

Har bir davr o‘zining tarixiga ega. Biz eng oliy ovqatlantirish xizmatini taqdim qiladigan restoranga ta’rif berganimizda uning qachon paydo bo‘lgani, qachondan buyon shakllanib kelayotgani, unga kimlar asos solgani hamda xizmat darajasida hozirgacha taraqqiy etib kelayotgani haqida bilishimiz muhimdir. Uning ildizi uzoq tarixga ya’ni, dastlabki mehmonxonalar davriga to‘g‘ri kelishini bemalol ayta olamiz.

Aksariyat tarixchilar jamiyat taraqqiyotining bu davrida hozirgi mehmonxonalar va restoranlarning ajdodi dastlabki mehmonxona korxonalari paydo bo‘lgan davrni kiritadilar. Bunday korxonalar «*Tavernalar*» qadimgi manuskriptlarda tilga olinadi. Taxminan milloddan avvalgi 1700 - yilda yozilgan Bobil podshosi Hammurapi kodeksi mana shunday manuskriptlardan biridir.

Qadimgi Yunonistonda milloddan avvalgi I - ming yillikda tavernalar ijtimoiy va diniy hayotning muhim unsuri xisoblangan. Tavernalarda sayohatchilarni joylashtirish uchun xonalar mavjudligiga qaramay, ular asosan ovqatlantirish xizmatlarini ko‘rsatishga mo‘ljallangan, vaholanki savdo - sotiqning rivojlanishi va shu bilan bog‘liq uzoq muddatli safarlar nafaqat ovqatlantirishni balki, tunash joylarini tashkil qilishni ham taqozo etgan.

Karvonsaroylarning eng rivojlangan tarmog‘i Rim imperiyasi hududida bo‘lgan. Keyinchalik, Marko Polo, bu yerda «Karvonsaroylar to‘xtashi mumkin» - deb aytgan va har 25 mil (40,22 km) uzoqlikda restoranlar qurila boshlangan.

Bunga mansabdor shaxslarning har joyda to'xtamasliklari sabab bo'lgan. Bunday binolar hujjatlar asosida tashkil qilingan, lekin bunday hujjatlarni ham qalbakilashtirganlar ham bo'lgan. O'sha davrda Marko Polo sayohatga chiqqanda bunday binolar soni 10000 tagacha yetgan deb ta'kidlaydi. Ba'zi bir mulkdorlar o'zlarining yerlarida bunday binolarni qurgan va u yerga badavlat odamlar kela boshlagan. Shu sababli boy shaxslar o'z mablag'larini ko'paytirish va saqlash maqsadida shunga o'xshash restoranlarni qura boshlagan. Bu kabi «tadbirkorlik» Sekviyu Lokatoga tegishlidir. Rim traktorchi S.Lokato (milloddan avvalgi 40 - yillarda) juda band shaxs bo'lganligi sababli, u restoranda ovqatlangan. O'sha davrda bino egalari ko'plab huquqlardan mahrum bo'lganlar. Xususan ular harbiy xizmatga chaqirilmagan, bola asrab olish huquqidan mahrum etilgan. Boshqacha qilib aytganda ma'naviy odamiylikdan chetlatilgan. Mana shu ish bilan shug'ullanganlar to'g'ridan - to'g'ri shubha ostida qolganlar.

Rimlik oshpazlar o'z ishlarini yuqori darajada deb bilganlar. Imperator *Adrianning* (milloddan avvalgi 118 - 138 - yillar) bosh oshpazi *Platinskiy* o'zining shaxsiy akademiya san'atini ochgan. Odatga ko'ra yig'ilishlar gunoh xisoblanib, faqat mansabdor shaxslarga ruxsat berilgan.

O'sha paytlarda o'z navbatida hammomlar ham faoliyat ko'rsatgan va bunday hammomlarda yuqori lavozimli shaxslar dam olganlar. Milodiy 37 - yilda taxtga *Kaligula* kelganda, hammomlar tinimsiz ishlagan. Hammomda alohida - alohida xonalar bo'lib, ularda bazmlar uyushtirilgan va bunday bazmlarning kuchayib ketganligi sababli ortiqcha xarajatlarni cheklash uchun qarorlar chiqarilgan. Rim imperiyasi qulagandan so'ng imperiyada «*Mehmondo'stlik*» tushunchasi kuchaydi.

X - XV asrlar. O'rta asrlarning boshida oddiy odamlarga mehmondo'stlik xizmatini ko'rsatish diniy muassasalar tomonidan amalga oshirilgan. O'sha paytlarda sayohatchilarning safari qirol saroyi yoki cherkov bilan bog'liq bo'lgan. Asosiy sayohatchilar missionerlar, ziyoratchilar va muqaddas joylarni sayohat qiluvchilar bo'lgan. Shu sababli sayohatchilar to'xtaydigan hovlilar, cherkovlar yaqinida qurilgan.

Yevropada Buyuk Karl VIII - asrlardayoq sayohatchilar uchun maxsus uylar qurdirgan. Ronseval darajasidagi bunday uylardan birida sayohatchilar uchun juda chiroyli qabul uyushtirilgan. U yerda bepul non, etikdo‘z xizmati, kasallar uchun to‘shaklari bor shifoxona bo‘lgan. Cherkovda ovqat oddiy, lekin boshqa joylarga nisbatan yuqori sifatli bo‘lgan.

O‘rta asrlarda odamlarning sayohat qilishlari birmuncha ko‘paygan. Lekin sayohatchilar 1 ta katta xonada yerda yotgan va har kim o‘zi olib kelgan ovqatini iste‘mol qilgan (asosan non va chisnok).

Rimliklarning avlodi Italiyaliklar bo‘ladi. Italiya janubidagi savdo va hunarmandchilik bilan shug‘ullangan ilk Italiya burjua vakillari Yevropa oshpazlik san‘atining barpo bo‘lishiga asos bo‘lishdi. XIV asrning ikkinchi yarmiga kelib Yevropada kulinariya pazandachilik san‘ati Italiyadan Fransiyaga ko‘chdi. Fransiyada mazzali taom tayyorlash masalasini hatto davlat ham qo‘llab quvvatlab, fransuz qirollari o‘zlarini yaxshi oshxona tashkilotchilari sifatida ko‘rsatishgan.

1375 - yilda Fransiyada Karl V ning oshpazi Guyole Tirel tomonidan yagona nusxada «1 - oshpazlik kitobi» yaratildi. Bu pazandachilik san‘ati olamida katta qadam bo‘lib, u shunchalik yuqori darajaga yetganini ko‘rsatdi. Vatikanda «1 - oshpazlik kitobi» 100 yil o‘tgach, ya’ni, 1470 - yilda yaratildi. Uning muallifi noma’lum *Monax* ruhoniy edi. Angliyada bunday kitob *Tipografiya* usuli bilan 1508 - yilda yaratildi. 1571 - yilda Fransiyada Karl IX ning saroyidagi ziyofat uchun o‘zida taomlar ro‘yxatini aks ettirgan «*1 - Menu*» ishlab chiqildi. Bu epizotik voqea bo‘lganligi sababli o‘sha paytda «Menu» nomini olmadi. Haqiqiy menu 100 yil o‘tgach, ya’ni, XIV asrning 60 - yillarida Lyudovik XIV ning saroy oshxonasiga tushlik buyurtmasi uchun taomlar ro‘yxati sifatida ishlab chiqildi. Ko‘rinishi jihatidan ular qalin qog‘ozdan tayyorlangan qaydnomalar bo‘lib, ularda taomlar ro‘yxati yagona nusxada qirolga tayyorlangan edi.

Fransiyada «*Menu A la carte*» deb nomlangan taomnomadan foydalanilgan va mehmonlar o‘zlari xohlagan taomlarni tanlash huquqiga ega bo‘lganlar. Mahsulotlarni saqlash maqsadida konservalar va vaakumli qutilar yaratilgan. Qirol saroyidagi bazmlarda yuzlab mehmonlar ishtirok etgan. Bu ziyofatlarda

mehmonlarning darajasiga qarab har xil taomlar tortilgan, ya'ni, yuqori darajali mehmonlarga eng taniq taomlar berilgan. Lekin oshxonadagi sanitariya - gigiyena sharoiti yaxshi bo'lmagan. Oshpazlar ham sanitariya - gigiyena haqida juda past tasavvurga ega bo'lganlar. O'sha paytlarda sanchqi haqida tasavvur bo'lmagan. Tarixda, qirolicha *Ekaterina Medichi* fransuz saroyida sanchqidan foydalanishni o'rgatishga harakat qilgan. Lekin sanchqidan keng foydalanish oradan 200 yil o'tgach ommalashgan. Ungacha sanchqi o'rnida odamlar qo'llari bilan taomlarni iste'mol qilishgan. Pichoqni ikki maqsadda: kesish va yeyish uchun ishlatishgan. O'rta asr mutaxassislari mikrob, gigiyena haqida hech qanday ma'lumotga ega bo'lmasa - da, kechki taomlarda maxsus qoidalarga amal qilishgan:

- 1) Taomni vaqtida tortish zarur bo'lgan, kech ham, erta ham emas.
- 2) Taomni talabga javob beradigan joyda tortish kerak: xavfsiz, yoqimli va qulay.
- 3) Ziyofat berayotgan mijoz chin dildan va xursandchilik bilan tashkil qilishi kerak.
- 4) Tortiladigan taomlar har xil bo'lishi lozim, chunki kimgadir bir taom yoqmasa boshqasini tanovul qilishi mumkin bo'ladi.
- 5) Stolda har xil ichimliklar bo'lishi kerak.
- 6) Xizmatchilar xushmuomala va odil bo'lishlari kerak.
- 7) Mehmonlar bir - birlariga nisbatan yoqimli va mehribon bo'lishlari kerak.
- 8) Qo'shiq va ko'ylar xursandchilik muhitida tashkil qilinishi kerak.
- 9) Xona yorug' bo'lishi kerak.
- 10) Har bir tortiladigan taom bir - biridan mazasi bilan ajralib turishi kerak.
- 11) Mehmonlar taomlarni navbat bilan shoshilmasdan yeyishlari kerak.
- 12) Har bir mehmon kechki taomdan so'ng dam olishi kerak.

XVI asrga kelib Angliyada oddiy xalq uchun ham tavernalar paydo bo'lgan. Bunda taom umumiy stolga tortilib, narxi esa chegaralangan. Asosiy taom sifatida achchiq taomlar berilgan.

XVI - XVIII asrlar. XVI asrda dastlabki «*Qahvaxonalar*» ochilgan. Ular o'sha davr madaniy va adabiy hayotining markazlariga aylangan. Yevropada dastlabki «Qahvaxonalar» 1652 - yilda va 1683 - yili Venada birinchi marta «Asal va Sut» qo'shilgan qahva taklif qilingan. 1553-yilda Parijda birinchi marta «Restoran» ya'ni, «*Turd Arjan*» restorani ochilgan. Bu restoran keyingi ikki asr mobaynida o'ziga xos muassasa bo'lib qoldi. Chunki uning yagona vazifasi faqat ovqatlantirishdan iborat bo'lgan. «Restoran» atamasining o'zi keyinroq, XVIII asrning ikkinchi yarmida muomalaga kiritildi.

1789 - 1799 - yillardagi buyuk fransuz inqilobi davrida Fransiyalik mashhur oshpazlar boshqa davlatlarga chiqib ketishga majbur bo'ldi. Yangi joyda ular restoran biznesi bilan shug'ullandilar. Natijada «Restoran G'oyasi» butun dunyoga tarqaldi.

XIX asr o'rtalaridan «*A la carte*» taomnomasidan foydalanila boshlangan. Mijoz taklif qilingan ro'yxatdan o'ziga ma'qul taomni tanlash imkoniyatiga ega bo'lgan.

1831 - yilda Nyu - Yorkda ochilgan mashhur «Delmoniko» restorani AQShdagi birinchi restoran xisoblanadi. O'sha davrda AQShda restoran ishining rivojlanishiga fransuz an'analari katta ta'sir ko'rsatgan. 1852 - yilga kelib AQShning birinchi klassli har bir mehmonxonasi o'z fransuz bosh oshpaziga ega bo'lgan. Taomnoma ham an'anaga ko'ra fransuz tilida yozilgan, bu esa ingliz tilidagi mijozlar uchun qiyinchiliklar tug'dirgan. «Delmoniko» restoranining sohiblaridan biri Jon Delmonikoning sa'y - harakati bilan birinchi marta ikki tilli taomnoma joriy qilingandi. Unda taomlarning fransuz va ingliz tilidagi nomlari qarama-qarshi joylashtirilib, yillar o'tib bu an'ana butun dunyoga keng tarqaldi.

XVIII asr. Tarixchilarning fikricha, Amerikada karvonsaroylar Yevropaga nisbatan kech 1607 - yildagina paydo bo'lgan. Tavernalarning birinchisi 1634 - yilda Nyu - Yorkda Golland kompaniyasi tomonidan «*Taverna*» ochildi. James Tovondoning birinchi kichik «*Qovoqxona*»lari paydo bo'lgandi. O'sha vaqtdan boshlab kichik «*Qovoqxona*»si askarlar va tadbirkorlar uchrashuv markaziga aylangandi. Ular nafaqat shaharlarda, balki katta yo'l bo'ylarida va asosan

chorrahalarda ham qurilgan. Amerikaga Yevropadan ko'chib kelgan ko'chmanchilar o'zlari bu qovoqxona, karvonsaroy hovlilarining qurilishi va boshqarish mahoratlarini yuz yillar davomida yig'ilgan tajribalari asosida o'rganishgan. Chunki o'sha vaqtda inglizlarning mehmondo'stligi g'arbliklarnikidan ancha yaxshi xisoblangan.

XIX asr. Cesar Ritz o'z zamonasining afsonaviy shaxsidir. Mehmonxona industriyasining asoschilari kabi u ham ishni eng quyi pog'onadan boshlagan va jonkuyarlik bilan mehnat qilgan. Natijada, mehmonxona biznesining sirlarini juda tez o'rganib, kasbining eng yuqori cho'qqilariga chiqqan. O'z ish tajribasini u 15 yoshidan mehmonxona boshqaruvchisining shogirdi sifatida boshlagan. Fransiyada XVIII - XIX asrlarda «**Restoran Biznesi**» rivojlanib, restoran faoliyatini tahlil qilish davom etayotgan paytlarda 19 yoshli Ritz Parijdagi kichik restoranlardan birini boshqargan, lekin bu ishni birdaniga tashlab ketib, mashhur Voisin restoraniga ofitsiant yordamchisi bo'lib ishlagan. Bu yerda u boy va mashhurlarning didlariga ma'qul bo'lish san'atini o'rgangan. Juda qisqa vaqt ichida u doimiy mijozlar to'g'risida hamma ma'lumotlarni bilib olib, (ular nimani yaxshi ko'radi va nimani yoqtirishmaydi) mijozlarga yaxshi xizmat ko'rsatish kerakligini tushunib yetgan.

1890 - yillarda Londonda «*Savoy*» oteli ochilganida uning boshqaruvchisi **Cesar Ritz**, restoranning bosh oshpazi *Eskofe* edi. Ularning ikkalasi restoranni bir jamoa bo'lib tuzishgan va asosan Yevropa taomlariga moslashtirilgan. Ritz restoranining o'ziga xosligi shundan iboratki, unda hamma tashrif buyuruvchilar shoxona kiyingan va arkestr musiqalari chalinib turgan. Ritz «Yaxshi boshqarish uchun odamlar bilan yaxshi muloqot qila bilishi zarur» degan fikrni ilgari surgan. Shu vaqtgacha Ritzning nomi restoran biznesida o'chmas iz qoldirdi.

Eskofe (Auguste Escoffier) ham o'z davrining mashhur oshpazlardan biri bo'lgan. U o'z kasbining buyuk mutaxassisi bo'lganligi uchun ham Eskofe «**Oshxona Imperatori**» nomini olgan. Uning ilk oshpazlik ishlari 13 yoshidan boshlangan. Eskofe 13 yoshida o'z amakisi Fransuaning restoranida ilk faoliyatini boshlagan va oshpazlik kasbini 1920 - yilgacha davom ettirgan. Butun umri

davomida Eskofe hech kimdan tahsil olmay, hammasini mustaqil o'zi o'rgangan. U barchasini nafaqat o'rgangan, balki qog'ozga tushurishga harakat qilgan.

1852 - yilda Amerikaning har bir oteli o'zining oshpaziga ega bo'lgan va har bir otelida fransuz oshpazi bo'lib, u yerda fransuz taomlari tayyorlangan. Mehmonxonalarga yevropacha usul kiritilgan bo'lib, xizmat ko'rsatish jarayonida nafaqat nomer uchun, balki taomlar uchun ham pul to'langan. Mehmonlar xohlasa ko'chada tamaddi qilishlari ham mumkin bo'lgan.

1876 - yilda *Frederick Henry Harvey* AQShning Topika shahri temiryo'l temiryo'l ida o'zining restoranini ochgan. Bu restoran mazzali taomlari, toza dasturxonlari, xushmuomala xodimlari bilan ajralib turgan. Harveyning biznesi shu sababli gullab yashnagan. O'sha yillarda shaharda o'zining mehmonxonasini ochgan. 1880-1890 - yillarda uning har 100 mil.da mehmonxonasi bo'lgan. Uning mashhurligi mehmonxonalar sonining ko'pligidan emas, balki restoranida pishiriladigan taomlarning assortimentida bo'lgan (yetti xil taom bo'lgan).

XX asr boshlari. XX asrda «Restoran biznesi» yanada kuchaydi. Rivojlanish ayniqsa, AQSH va Yevropa mamlakatlarida ko'p bo'lgan. Buning natijasida restoran biznesining yangicha ko'rinishlari paydo bo'lgan.

1921 - yilda Walter Anderson va Billy Ingram gamburgerlar bilan savdo qiluvchi White Castle (Oq qasr)ni ochgan. 1927 - yilda John Willard Marriott birinchi marta pivo bilan savdo qiluvchi A&W Root Beer korxonasini Vashingtonda ochadi. Natijada u Hot Shoppe va Root Beer kompaniyalarining asoschisi sifatida 30 - yillarning millioneriga aylanadi.

1970 - yillarga kelib restoranlarning yangicha ko'rinishlari vujudga kela boshladi. Masalan: Tako Bell, IGT Friday's, Houston's va Red Lobster.

2. «Restoran biznesi» fanining maqsadi va vazifalari

O'zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish maqsadida turistlarga xizmat ko'rsatish tizimini kengaytirish va ular uchun barcha sharoitlarni yaratish, yangi turistik majmualar, mehmonxonalar, dam olish maskanlari, restoranlar, barlar,

transport sohalari uchun katta mablag'lar ajratilmoqda. Bunday sur'atda turizmni rivojlantirish albatta ovqatlantirish korxonalari faoliyatining rivojlanishiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Chunki barcha turistlar xoh xalqaro turistlar bo'lsin, xoh ichki turistlar bo'lsin, ovqatlantirish korxonalaridan biri bo'lgan restoran xizmatidan foydalanadilar. Aks holda insonlar ovqatlantirish uchun barcha mahsulotlarni o'zlari bilan olib yurishi yoki uy sharoitlarida tayyorlab, iste'mol qilishi kerak bo'ladi. Ammo turistlarda bunday imkoniyatlar yo'q, shuning uchun ham ular ovqatlantirish xizmatidan foydalanishga to'laqonli majburdirlar. Shu holatlarning mavjud bo'lishi turizmدا ovqatlantirish xizmatini uyg'un holda rivojlanishi uchun imkon beradi. Shuning uchun ham turizmدا asosiy xizmat turlaridan bo'lgan ovqatlantirish xizmati tashkil etiladi. Xorijiy turistlar, ichki turistlar va mahalliy aholiga ovqatlantirish xizmatini ko'rsatishda, restoran xizmatlarini tashkil qilish, O'zbekistonda faoliyat ko'rsatayotgan ovqatlantirish korxonalarining turlari va vazifalari, turizm xizmatlar bozorida restoran xizmatlarining o'rni haqidagi bilimlarni egallash turizm sohasini rivojlanishida muhim o'rin tutadi.

G'arb mamlakatlarida qabul qilinganidek, har bir ovqatlantirish korxonalari jumladan, restoran uchun kerakli ko'rsatkichlar quyidagilardan iborat:

- restoranning did bilan bezatilgan estetik manzarasining ko'zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarini yaratish;
- xizmat ko'rsatish jarayonida xodimlarning axloq - odob qoida va me'yorlarini bilishi;
- mijozlarga xizmat ko'rsatishda o'rnatilgan tartib va intizom qoidalarini bilishi, ularga rioya qilishi;
- turli taom va ichimliklarni tavsiya qilishi, olib kelib berishi, shuningdek, ko'nikma texnikasi va taom tarqatish usullarini bilishi;
- stol ustiga dasturxon bezashning asosiy qoidalarini bilishi;
- xizmat ko'rsatish jarayonida xavfsizlik va gigiyena qoidalarga rioya qilishi;
- oshxona idish - tovoqlari va anjomlari, sochiq va dasturxonlarining yetarli miqdorda bo'lishi.

Restoran bu – oziq - ovqat mahsulotlarining barcha turlaridan keng assortimentda murakkab tayyorlash texnologiyasiga ega bo'lgan taomlarni, shu jumladan, buyurtma bo'yicha tayyorlanadigan taomlarni, ekzotik taomlarni, xamirli va qandolat mahsulotlarini ishlab chiqaradigan, keng assortimentda alkagolli, issiq hamda sovuq ichimliklarni, sotib olingan mahsulotlarni, tamaki mahsulotlarini mijozlarga taklif qiladigan, bundan tashqari, yakka buyurtmalar asosida juda ko'p gazak va taomlar tayyorlaydigan, yevropacha hamda milliy taomlar taqdim qilinadigan korxonadir.

Dunyo bo'yicha ovqatlantirish korxonalarining yagona tasnifi mavjud emas. Lekin, shunga qaramasdan, ko'p mamlakatlarda ommaviy tarqalgan ma'lum bir ko'rinishdagi (tipdagi) ovqatlantirish korxonalari ajratilib ko'rsatiladi.

Milliy oshxonaga ega bo'lgan restoranlar ham mavjud bo'lib, ular italyanacha, xitoycha, grekcha, turkcha, inglizcha, amerikacha, hindcha, fransuzcha, nemischa kabi restoranlardir. Ular ayrimlari narxlarining juda arzonligi bilan ajralib tursa, ayrimlari esa qimmatliligi bilan ajralib turadi.

Odatda turistlar qaysi mamlakatda bo'lsalar, o'sha mamlakatning oshxonasi bilan tanishishga qiziqadilar. Ko'p hollarda ularga shaharning qiziqarli milliy hamda arzon restoranlari haqida ma'lumot berib boriladi. Milliy restoranlar bilan tanishtirish nuqtai nazarda ham sayohatlar tashkil etiladi. Masalan, Bavariyada turistlarni Bavariya (Germaniya) oshxonasi bilan ya'ni, mashhur oq sosiskalar hamda bavarcha pivo bilan mehmon qilishadi. Myunxenda turistlarni albatta «Hofbrauhaus»ga, ya'ni, eng katta pivo zaliga olib borishadi. Avstriyada esa turistlarni dunyoda eng mashhur bo'lgan vencha shmitsellarni (katlet turi) tamaddi qilishga olib borishadi va albatta Italiyada esa tushlik pastasiz (makaronli taom) o'tmaydi. AQSH da va boshqa ko'pgina mamlakatlarda afg'oncha, kolumbcha, hindcha va chexcha kabi restoranlar faoliyat yuritadi.

So'nggi paytlarda vegetarianlarga xos oshxonalar va yahudiylar uchun maxsus tayyorlanadigan taomlar restoranlari ham faoliyat ko'rsatib kelmoqda. Turistlar o'rtasida restoranlarga talab juda katta, ular ikkita katta: klassik va tez xizmat ko'rsatuvchi restoranlar guruhiga bo'linadi. Mashhur klassik restoranlar

san'at asaridek ko'zga tashlanadi. U noyob, hayratomuz, ichki bezak va jihozlari bilan mijozlarga zavq - shavq bag'ishlaydi. Ammo ularning narxi juda qimmat xisoblanadi.

Yuqoridagilardan tashqari restoranlar ixtisoslashuvi bo'yicha ham ajratiladi. Masalan, faqatgina baliq, go'shtli taomlar taklif qiladigan restoranlar faoliyat olib borishi ham mumkin.

Bitta restoran ham tez xizmat ko'rsatuvchi, ham ixtisoslashgan bo'lishi mumkin. Ular quyidagilarga bo'linadi:

- *tez xizmat ko'rsatuvchi*, bular bitta asosiy taomni tayyorlashga ixtisoslashgan bo'ladi (dengiz mahsulotlari, tovuq go'shti, gamburger, pitsa , sendvich, quymoq va b.). Tez xizmat ko'rsatish korxonalarini dunyoda ommalashib bormoqda. Turistlar ularga individual holatda ham, shuningdek, tashkillashtirilgan guruhli tur bo'yicha ham tashrif buyurishlari mumkin. Assortimenti odatda bir necha taomlar bilan chegaralanadi. Ularga sovuq taomlar, issiq taomlar, ichimliklar, muzqaymoq va boshqalar kiradi. Ko'pchilikka tanilib ulgurgan «Fast Food», «McDonald's», «Burger King»lar, gamburgerlar tayyorlashga ixtisoslashgan «Pizza Hot» esa pitsa tayyorlashga ixtisoslashgan;

- *oilaviy restoranlar* - bular eski kofeen tamoyiliga moslashtirib tashkillashtiriladi;

- *milliy oshxona restoranlari* - bularni «etnik oshxonalar» deb ham atashadi. Bunday etnik (yoki etnografik) ovqatlantirish korxonalarini turistlar tomonidan katta qiziqish bilan foydalaniladi;

- *tematik restoranlar* - biron - bir mavzu, yo'nalish bo'yicha masalan, musiqa eshitish, futbol tomosha qilishni tashkil etadi. Bunday restoranlar chegaralangan assortimentdagi taomlarni taklif qiladi. Ularning asosiy maqsadi - muhit yaratishdir, ya'ni tematik ovqatlantirish korxonalarini biron buyuk shaxs yoki mashhur kishi hayoti va faoliyatiga bag'ishlangan bo'ladi. Bu esa xorijiy turistlarning katta e'tiborini tortadi.

Xizmat ko'rsatiladigan mijozlarning soni bo'yicha restoranlar kichik (10 - 15 kishigacha) va katta (500 kishi va undan ortiq) restoranlarga bo'linadi. Restoranlarda asosan tushlik va kechki taom tashkil etiladi.

Ovqatlantirishning turlari bu - ertalabki nonushta, yarim pansion, to'liq pansion doimo turistik xizmatlar ko'rsatish tarkibida belgilangan bo'ladi. Yarim pansionda (ikki marta ovqatlantirish) ertalabki nonushta va tushlik yoki kechki ovqatlantirish tashkil etiladi. Pansion - bu uch martalik ovqatlantirishdir. Qimmatbaho xizmat ko'rsatish variantlarida butun kun davomida va hattoki tunda istalgan vaqtda, istalgan miqdorda ovqatlantirish hamda ichimliklar (spirtli ichimliklarni ham qo'shib xisoblaganda) ichish imkoniyati mavjud bo'ladi.

Ovqatlantirish xizmatini tashkil etishda turistlarning sog'ligini ham xisobga olish kerak. Noto'g'ri ovqatlantirish, yomon tayyorlangan taom zaharlanishga olib kelishi mumkin. Masalan, 40% gacha turistlar Misr va Hindistonga borganlarida diareyadan aziyat chekadilar. Ayniqsa, ko'chadagi mayda sotuvchilar sotadigan suv va taomlar xavflidir. Ayrim toifadagi turistlar guruhida diniy belgilari bo'yicha umumiy qabul qilgan cheklanishlar (cho'chqa go'shtini iste'mol qilmaslik, ro'za tutish), vegetarianlarni o'ziga xos talablari, bolalar ovqati kabi talablarni ham xisobga olish zarur. Ovqatlantirishga bo'lgan bunday talablarning o'ziga xosligini turistlarga tur sotib olayotganlarida aytilishi maqsadga muvofiq bo'ladi.

Restoran biznesi faoliyatida xorijiy turistlarni qabul qilish muhimdir. Chunki xorijiy turistlarga odatda ovqatlantirishni tashkil qilish alohida zallarda yoki umumiy zalning chegaralangan qismida amalga oshirilib, ularga xizmat ko'rsatish juda ham e'tibor va did bilan tayyorlangan joylarda tashkil etilishi lozim. Restoran biznesini tashkil qilishda binoning ichki va tashqi ko'rinishi chiroyli hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun tayyor bo'lishi kerak. Turistlarning restoran hududida ovqatlantirish jarayoni restoran binosidagi savdo zallari va qo'shimcha yordamchi xonalarni tartibga keltirish, stol va o'rindiqlarni to'g'ri joylashtirish, idish - tovoq va anjomlar bilan stollarni bezash hamda ofitsiantlarni ishga tayyorgarlik holatlari bilan belgilanadi.

Shuningdek, mijozlarni turli xildagi xizmatlardan foydalanishlari uchun imkoniyatlarning mavjudligi, turistlarni qabul qilish va ularga sifatli xizmat ko'rsatish maqsadida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malakalari mijozlarga xizmat ko'rsatishdagi qulayliklarni ham inobatga olish zarur bo'ladi.

Turizm sohasida turistlarga ovqatlantirish xizmatini tashkil qilish xizmat ko'rsatishning muhim qismi ekanligi haqida yuqorida to'xtalib o'tdik. Shu sababli ham turistlar uchun xizmat ko'rsatish turi ikki qismdan iborat: birinchidan, oshxona va boshqa oziq - ovqatlarning sifati hamda assortimenti, ikkinchidan, oziq - ovqat va xizmatlarni mijozlarga sotishda sifat jarayonini takomillashtirishdir. Sifat va assortiment ovqatlantirish korxonalarining turi va qaysi toifaga ega ekanligidan qat'iy nazar, barcha korxonalar uchun bir xil ahamiyatga ega ekanligi bilan baholanadi.

Oziq - ovqat va xizmatlarni turistlarga sotish, ularning talablarini qondirish shartlaridan biri bu - o'z vaqtida mahsulotlarni sotish hamda barcha talab qilingan xizmatlarni qondirishdan iboratdir. Masalan: mehmonxona yoki restoranlarda tez xizmat ko'rsatish hal qiluvchi ahamiyatga ega bo'lib, bularga buyurtma qilingan taomning mijozga o'z vaqtida berilishi va o'z - o'ziga xizmat qilishi kiradi. Restoranlarda esa xizmat qilish sifati mehnat turlari ya'ni, xodimlarning qaysi lavozim bilan shug'ullanishga bog'liq bo'ladi. Bularga ma'muriy xizmat, ofitsiantlar, garderobdagilar va boshqa xizmat ko'rsatuvchi xodimlar kiradi.

Ushbu xodimlarning o'z vazifalarini to'g'ri va sifatli bajarishlarida restoran servisi faoliyatining nazariy va amaliy jihatlarini o'rganishi, O'zbekistonda faoliyat ko'rsatayotgan ovqatlantirish korxonalarining turlari va vazifalari haqidagi bilimlarni egallashi sohani rivojlanishi uchun muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur faoliyatni yo'lga qo'yish esa soha mutaxassislariga bog'liq bo'lganligi tufayli, yuqori malakali kadrlarni tayyorlash hozirgi kunning muhim vazifalaridan biriga aylanmoqda. Ushbu vazifani amalga oshirishda mavjud oliy ta'lim muassasalarida mutaxassislik fanlari o'qitilib, ularda kasb ilmiga taalluqli muammolar o'z yechimini topmoqda. Shunday fanlardan biri «Restoran biznesi» fani ham o'z o'rniga ega bo'lib, asosiy mutaxassislik fanlaridan biri xisoblanadi.

Fanning maqsadi – talabalarda restoran biznesi, xizmat ko‘rsatish texnika va texnologiyasi haqidagi nazariy va amaliy bilimlarni kelajakdagi ish faoliyatlarida qo‘llash va talabalarni shu sohadagi mahoratlarini rivojlantirishdan iborat.

Fanning vazifasi – talabalarga restoran biznesini tashkil qilishning nazariy asoslari, ularni restoranda xizmat ko‘rsatishning davlat hamda xalqaro zamonaviy standartlari va xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning xizmat ko‘rsatish texnika va texnologiyasini o‘rgatishdan iborat.

Fan bo‘yicha talabalarning bilim, ko‘nikma va malakalariga quyidagi talablar qo‘yiladi. Talaba:

- «Restoran biznesi» faniga kirish;
- ovqatlantirish korxonalarini va ularning tasniflanishi;
- restoranlar ovqatlantirishning asosiy tizimi sifatida;
- restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi;
- restoran biznesida kadrlarni boshqarish;
- restoran biznesida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning vazifalari;
- restoran biznesi faoliyatida sanitariya - gigiyena talablarning o‘rni;
- restoran biznesini rivojlantirishda reklamaning o‘rni haqida **tasavvurga ega bo‘lishi**.
- restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida ishlatiladigan idish-tovoq va anjomlar;
- restoran taomnomasini tuzish tartibi;
- stol servirovkasi;
- restoranda mijozlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etish;
- restoranda xizmat ko‘rsatishning maxsus shakllari haqida **bilish va ulardan foydalana olish**.
- restoranda ovqatlanish zalini tayyorlash;
- restoran biznesida banket konferensiyalarning o‘rni;
- spirtli va spirtsiz ichimliklar haqida **ko‘nikmalarga ega bo‘lishi lozim**.

«Restoran biznesi» fani 5610300 - «Turizm (faoliyat yo'nalishlari bo'yicha)», 5610200 - «Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish» ta'lim yo'nalishlarining II - bosqich bakalavrlari uchun mo'ljallangan bo'lib, mazkur fanni o'rganish «Turizm: nazariya va amaliyot», «Ekskursiya xizmatlarini tashkil qilish», «Xalqaro turizm: tajriba va amaliyot», «Ekoturizm», «Turopereyting», «Mehmonxona xizmatlarini tashkil etish», «Turizmni rejalashtirish» kabi fanlar bilan uzviy aloqada olib boriladi.

Xulosa. Yuqoridagi fikr va ma'lumotlardan shuni aytish mumkinki, ovqatlantirish korxonalarini hamda restoranlarning paydo bo'lishi uzoq tarixga ega. Ushbu uzoq yillik tarix hozirgi kungacha ayrim ovqatlantirish korxonalarida saqlanib, shakllanib bormoqda. Bu esa ovqatlantirish korxonalarini xizmatining yanada rivojlanishida va yangi turlarni tashkil qilishda turtki bo'lmoqda.

Tayanch so'z va iboralar: milliy oshxona, ovqatlantirish turi, xizmat ko'rsatish sifati, tavernalar, ilk restoranlar, taomnoma, qahvaxonalar, restoran biznesi, restoran namoyondalari.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. «Restoran biznesi» fanining maqsadi va vazifalarini tushuntirib bering.
2. Ovqatlantirish korxonalarida restoranning o'rnini izohlab bering.
3. Restoranning paydo bo'lish tarixini tushuntirib bering.
4. İlk restoranlar qachon paydo bo'lgan?
5. Restoranlar paydo bo'lishiga qanday omillar ta'sir ko'rsatgan?
6. İlk taomnoma qachon va qayerda paydo bo'lgan?
7. Restoran asoschilaridan kimlarni bilasiz?
8. Turizm sohasida ovqatlantirish korxonalarining o'rnini qanday izohlaysiz?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Turistlarni ovqatlantirishda yarim pansionga to‘g‘ri ta’rif berilgan qatorni aniqlang.

- A) Joylashtirish va bir marotaba ovqatlantirish
- B) Joylashtirish va ikki marotaba ovqatlantirish
- C) Joylashtirish va nonushta
- D) Joylashtirish va kechki ovqatlantirish

2. Turistlarni ovqatlantirishda to‘liq pensionning mohiyatini aniqlang.

- A) Joylashtirish va uch marotaba ovqatlantirish
- B) Joylashtirish va bir marotaba ovqatlantirish
- C) Joylashtirish va ikki marotaba ovqatlantirish
- D) Faqat joylashtirish

3. Fransiyada Karl V ning oshpazi tomonidan yagona nusxada «1-oshpazlik kitobi» nechanchi yilda yaratilgan?

- A) 1375 yilda
- B) 1480 yilda
- C) 1500 yilda
- D) 1690 yilda

4. «Restoran» atamasining o‘zi qachon muomalaga kiritilgan?

- A) XVIII asrning ikkinchi yarmida
- B) XVI asrda
- C) XV asrda
- D) X asrda

5. Qaysi asrdan boshlab «A la carte» taomnomasidan foydalanilgan?

- A) XIX asr o‘rtalaridan
- B) XVIII asrning ikkinchi yarmida
- C) XVI asrda
- D) XV asrda

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1 - topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranlarning paydo bo'lish tarixi» rejasi bo'yicha restoran namoyondalari haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2 - amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Ovqatlantirish korxonasiga tushlik qilish uchun bir guruh mahalliy mehmonlar tashrif buyurishdi. Lekin ovqatlantirish korxonasi zali tushlikka banket uchun oldindan band qilingan edi. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Muammoning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoni yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

2-Mavzu: OVQATLANTIRISH KORXONALARI VA ULARNING TASNIFLANISHI



Reja:

1. Ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va turlari
2. Ovqatlantirish korxonalarining toifalari
3. Ovqatlantirish korxonalarini joylashtirish tamoyillari

1. Ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va turlari

Ovqatlantirish korxonalarini - pazandachilik mahsulotlarini tayyorlaydigan va ularni mijozlarga yetkazib berishni tashkil etadigan maskandir. Ishlab chiqarish faoliyati turiga qarab ovqatlantirish korxonalarini quyidagilarga bo‘linadi: restoran, kafe, bar, bufet, tamaddixona, oshxona va boshqalar. Korxonada ishlab chiqarishni to‘la amalga oshirgan holda xomashyoni qayta ishlaydi, yarim tayyor va tayyor mahsulotlar ishlab chiqaradi, so‘ngra o‘zlari zallarda, bufet va taom magazinlarida ularni sotadi. Turlari, joylashgan joyi, moddiy - texnik jihozlanganligi darajasi va hajmiga qarab ovqatlantirish korxonalarini turlarga bo‘linadi.

Savdo belgisi bo‘yicha ovqatlantirish korxonalarini taom mahsulotlarini dastlabki tayyorlov va tayyorlashgacha bo‘lgan davrlarga bo‘linadi.

Dastlabki tayyorlov korxonasi - mexanizatsiyalashgan korxonaga bo‘lib, yarim tayyor mahsulotlarni, shuningdek, taom va qandolat mahsulotlarini markazlashtirgan holda ishlab chiqarishga mo‘ljallangan. Taom mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlarni ishlab chiqaruvchi fabrikalar - ovqat fabrikalari, fabrika - oshxonalar, ovqatlarni tez muzlatadigan fabrikalar, yarim tayyor mahsulot tayyorlaydigan maxsus korxonalaridir. Yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash va ularni majmuali ta‘minlashgacha bo‘lgan davrda ovqat mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar fabrikasi xizmat qiladi. Ularda yuqori ishlab chiqarish asbob -

uskunalar bilan jihozlangan, mexanizatsiyalashgan va avtomatlashtirilgan liniyalar, avtomatlar harakat qiladi.

Fabrikalar maxsus xonalarga xomashyo va tayyor mahsulotlarni tegishli haroratda saqlaydigan sovutgich va muzlatgichlari bo'lgan omborxonaga xo'jaligiga ega korxonadir.

Ovqat - fabrikalar industrial usul bilan taom tayyorlaydi, alyumin yoki plastmassa lotoklar, polietilen plyonka, paketlarga joylaydigan korxonaga bo'lib, odatda oshxonaga - fabrikalari yuqori darajada mexanizatsiyalashgan bo'ladi.

Oshxonaga fabrika - yirik, mexanizatsiyalashgan korxonaga bo'lib, o'zi mahsulot ishlab chiqaradi, ovqat va qandolat mahsulotlarini tayyorlaydi. Bundan tashqari yarim tayyor mahsulot ishlab chiqaruvchi maxsus korxonalar magazinlarini yarim tayyor go'sht, baliq mahsulotlari hamda sabzavotlar bilan ta'minlaydi.

Ovqatlantirish kombinati - yirik birlashma bo'lib, uning tarkibiga fabrikalar, oshxonalar, restoranlar, kafelar, tamaddixonaga va taom do'konlari kiradi. Ovqatlantirish kombinati boshqa korxonalar, chakana savdo, taom do'konlari uchun ham yarim tayyor mahsulotlarni tayyorlab beradi. Ovqatlantirish kombinatlari odatda yirik ishlab chiqarish korxonalari, birlashmalar, oliy o'quv yurtlari qoshida tashkil etiladi. Tayyorlovchi fabrika odatda alohida binoda joylashgan bo'ladi va yo'lak bilan oshxonalariga birlashtiriladi.

Iste'molchilarning ovqatlanishga bo'lgan talab va ehtiyojlarining oshishi xizmat ko'rsatish darajasining takomillashishiga bevosita ta'sir qiladi. Natijada ovqatlantirish korxonalarining turlari va turli kategoriyalari vujudga kelib, ular xususiyatlariga ko'ra tasniflanadi.

Ovqatlantirish korxonasi - ma'lum turdagi korxonaga xizmatining o'ziga xos xususiyatlari, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifatining darajasi va shart - sharoiti bilan belgilanadi.

Korxonaning turini belgilashda quyidagilar e'tiborga olinadi:

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

- korxonaning moddiy texnik bazasi, injener - texnik jihoz va asbob - uskunalar bilan ta'minlanganligi, bino tizimi, arxitekturaviy loyihasi, bino intereri va ekstereri;

- xizmat ko'rsatish usullari;
- xodimlar malakasi;
- xizmat ko'rsatish sifati, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning muomala madaniyati va axloq - odobi.

Ovqatlantirish korxonalarining beshta turi mavjud bo'lib, ularga asosan restoran, kafe, bar, oshxona va tamaddixonalar kiradi.

Restoran murakkab usullarda taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan ovqatlantirish korxonasi. Bu kabi korxonalar mijozlarga buyurtma va firma taomlari, ichimliklar, tamaki va qandolat mahsulotlarini taklif qilib, mijozlarning yaxshi dam olishlari uchun yuksak darajada xizmat ko'rsatadi.

Restoranlar bir-biridan taklif qiladigan taomlar assortimenti, o'rinlar soni va joylashgan joyi bilan farq qiladi.

Shahar restoranlari - shahar ichida joylashgan bo'lib, belgilangan ma'lum soatlardagina ishlaydi. Ular taom, gazak va ichimliklarning keng assortimentini taklif qilib, asosan tushlik va kechki taomlar tayyorlaydi.

Temiryo'l restoranlari - temiryo'l, aerotemiryo'l larda joylashgan bo'lib, yo'lovchilarga kechayu - kunduz xizmat qiladi. Bunday restoranlar taomnomasida taomlar, gazak va ichimliklar cheklangan bo'ladi.

Kema restoranlari - turistlar va yo'lovchilarga xizmat qilishga mo'ljallangan bo'lib, nonushta, tushlik va kechki taomlar tayyorlanadi. Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish ofitsiantlar tomonidan amalga oshiriladi. Kema restoranlarida asosan qandolat mahsulotlari, turli xildagi ichimliklar hamda yo'l uchun kerakli anjomlari sotiladi.

Yirik yo'lovchi teploxodlari - bir yoki bir necha salon - restoranlarga, bufet, bar va jihozlangan oshxonalarga ega bo'ladi. Salon - restoranlarda joylar soni 48 o'rindan 150 o'ringacha bo'lib, polga mahkamlangan stol - o'rindiqlar va servantlar bilan jihozlanadi.

Vagon - restoranlar - uzoq masofalarga qatnovchi temiryo‘l poyezdlarida tashkil etiladi. Odatda bunday restoranlar bir kecha - kunduzdan ortiq safarga boruvchi yo‘lovchilar uchun xizmat qiladi.

Kupe - bufetlar - bir kecha - kunduzdan kam yo‘l yuradigan poyezdlarda tashkil etiladi. Kupe-bufetlar uchun poyezdda 2 - 3 ta kupe savdo qilish va yordamchi xona sifatida ajratiladi. Kupe - bufet salondan to‘siq - vitrina bilan ajratilib, sovutgich shkaf va vagon osti qutilarga ega bo‘ladi. Asosan go‘sht mahsulotlari, pishirilgan tuxum, sut-qatiq mahsulotlari, non va qandolat mahsulotlari, issiq va alkogolsiz ichimliklar taklif qiladi. Yo‘lovchilarga bufetchi xizmat ko‘rsatib, taom tashuvchi ofitsiant boshqa vagonlardagi yo‘lovchilarga taomlar yetkazib beradi.

Avtoturistlar uchun restoran - katta yo‘l chorrahalarida, yirik avtobekatlarda joylashadi, turistlar bunday restoranlarda ovqatlanadi va dam oladilar.

Bar - kichkina restoran, ilgari mayxona nomi bilan atalgan. Keng assortimentda har xil ichimliklar sotiladi. Shu bilan birga barda taomlar, gazaklar, qandolat mahsulotlari ham taklif etilishi mumkin. Barlarning vazifasi - mijozlarga yaxshi xizmat ko‘rsatish, zamonaviy dizayn, sog‘lom muhitda ko‘ngildagidek dam olish sharoitlarini yaratish, shuningdek, musiqa va sanoatkorlar chiqishi, videoeshittirishlar tashkil qilishdir.

Barlar odatda ma‘muriy - madaniy va savdo markazlarida, restoran va kafe, mehmonxonalar qoshida faoliyat olib boradi.

Assortimentiga qarab barlar quyidagi turlarga bo‘linadi: pivo, vino, sut - qatiq, kokteyl - xoll va kokteyl - barlar. Kokteyl - xoll kokteyl - bardan zalining kattaligi, jihozlanishining turli - tumanligi bilan farqlanadi.

Binolarning tuzilishiga ko‘ra barlar quyidagicha joylashadi:

- vestibyullarda - bu yerda kishilar uchrashadilar va suhbatlashadilar;
- restoran barlari - bino ichida va zalda joylashadi;
- yordamchi barlar - mehmonxona qavatlarida joylashadi;
- banket barlari - banket zallarida joylashadi;
- mini barlar - mehmonxonaning mehmonlar uchun mo‘ljallangan

xonalarida joylashadi.

Hamma barlarda stereofonik ovoz chiqaradigan jihozlar, televizor, o'yin avtomatlari ham bo'lishi kerak. Bundan tashqari 50 nafardan ko'p kishiga mo'ljallangan raqsga tushish maydoni ham bo'lishi mumkin.

Alkohol ichimliksiz barlar ommaviy dam olish joylarida tashkil etilib, har xil kasb egalari, yoshlar uchrashadigan joydir. U yerda asosan alkogolsiz ichimliklarni ichishadi. Did bilan bezatilgan, musiqa xizmatining a'lo darajada yo'lga qo'yilganligi tufayli bunday barlar tezda ko'zga tashlanadi va dam oluvchilar uchun qulay joy bo'lib xizmat qiladi.

Salat barlar - maxsus peshtaxta bilan jihozlangan joy bo'lib, asosan turli xildagi sabzavot va go'shtli salatlarini taklif qiladi. Bunday barlarning o'ziga xos jihati shundaki, unda har bir mijoz xuddi «shved stoli» usulidek taomlarni o'zi idishlarga solib oladi.

Ho'l meva barlari - ovqatlantirish korxonalarining yangi bir turi bo'lib, ijtimoiy vazifalarni hal qilishga qaratilgan, alkohol ichimliklar iste'molini kamaytirishni nazarda tutgan maqsadda tashkil etilgan. Bu xildagi barlar o'ziga xos usulda binolarda joylashgan bo'lib, oddiy ko'rinishda jihozlanadi. Nomidan ham ma'lumki, bunday barlar asosan har xil turdagi sharbatlar va ichimliklarni, bundan tashqari qandolat mahsulotlarini ham taklif qiladi.

Sut mahsulotlari barlari - o'z mahsulotlar assortimenti bilan boshqa turdagi barlardan farq qiladi. Sut va sariyog' kokteyllaridan tashqari barning kundalik taomnomasida bir necha xil sutli taomlar, sut mahsulotlaridan tayyorlangan somsa va qandolat mahsulotlari hamda ichimliklar bo'ladi.

Disko barlar - kunduz kunlari kafe sifatida ish olib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o'taydi. Disko barlar alohida binolarda yoki mehmonxonalarining yarim yer to'lalarida faoliyat ko'rsatib, bunday barlarda orkestrlar, xonandalar va aktyorlar ishtirokida yoshlarning dam olish kechalari o'tkaziladi. Disko barning zallari zamon talablariga javob beradigan darajada badiiy bezatilishi, raqs maydoni, umumiy ko'rinishga mos yorug'lik berilishi shart.

Tavsiya etiladigan taomlari asosan iste'molbop va tez xazm bo'ladigan taomlardir. Bundan tashqari aralash ichimliklar, gazaklar va hattoki issiq taomlar ham taklif qilinadi.

Ekspress barlar (tez xizmat ko'rsatish) - savdo markazlarida, mehmonxona va temiryo'l larda faoliyat ko'rsatadi. Tik turib ovqatlanadigan bunday barlarda taomlar assortimenti cheklangan bo'lib, mahsulotlar assortimenti bar vazifasiga mos tushadi. Masalan, buterbrod, qiymalangan go'shtli taomlar, har xil qandolat va sut mahsulotlari, chanqoqbosdi ichimliklarni taklif qiladi.

Pivo barlari - maxsus joylarda pivo qo'yib sotiladi yoki shishalarda beriladi. Qo'yib sotiladigan pivolar maxsus idishlardan yoki bevosita maxsus avtomatlar orqali qo'yib sotilishi mumkin. Savdoda mevali va mineral suvlar bo'lishi tavsiya qilinadi. Pivo barlari pivo sotish bilan birga issiq va sovuq gazaklarni ham taklif etadi, hattoki pivoga mos keladigan har xil tuzlangan taomlar, quritilgan baliq va boshqalar beriladi.

Vino barlari - mehmonxonalar, restoran va kafelar qoshida faoliyat ko'rsatib, asosan do'stlar bilan uchrashish, mehmonlar kutish, suhbatlar qurishi uchun yaxshi joy sifatida mashhurdir.

Gril barlar - savdo markazlarida, dam olish va odamlar gavjum ovqatlanish joylarida joylashgan bo'ladi. Gril barlarda mijozlar taniq va noyob taomlarni buyurtma qilishlari mumkin. Bunday barlarda eng ko'p tarqalgan taomlardan qovurilgan baliq, jo'ja, kabob va boshqalar taklif qilinadi. Gril barlarda taom mijozning ko'z oldida tayyorlanadi va sotuvchining o'zi xizmat ko'rsatadi.

Kafe - mijozlar ovqatlanishi va dam olishini ta'minlaydi. Kafelar firma va buyurtma taomlarini tayyorlash, mijozlarga yetkazib berishdek vazifani bajaradi. Taomlarning assortimenti cheklangan bo'lib, tayyorlanishi uncha murakkab bo'lmaydi. Kafelarda diskoteka xizmati mavjud bo'lib, unda to'ylar, yubileylar, oilaviy tushliklar, yangi taom va mahsulotlar ko'rgazmasi ham o'tkaziladi. Kafelar mahsulot assortimenti va mijozlar tarkibiga qarab ikki guruhga bo'linadi:

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

- iste'molchilar tarkibi bo'yicha - yoshlar kafesi, bolalar kafesi va b.

Muzqaymoq kafesi - dam olish uchun eng gavjum joy xisoblanadi. Hamma oilalar ham restoran yoki barlarga boravermaydi, chunki u joylar yosh jihatidan kattalarga mo'ljallangan va narxi ham qimmat bo'ladi.

Muzqaymoq kafelari esa hammabop, butun oila a'zolari bilan kelib dam olish imkonini beruvchi joy xisoblanadi. Muzqaymoq tayyorlash jarayoni ham o'ziga xos, ishlatiladigan idish - tovoqlar zanglamaydigan po'latdan tayyorlanadi. Muzqaymoq kafesi uchun uncha katta maydon talab qilinmaydi va mijozlar uchun past haroratli vitrinada muzqaymoq assortimenti namunalari qo'yiladi. Bundan tashqari muzqaymoq kafesida tashrif buyuruvchilarga har xil pishiriq va qandolat mahsulotlari, issiq hamda sovuq ichimliklar taklif qilinadi.

Kafeteriylar - yirik oziq-ovqat yoki nooziq-taom do'konlarida tashkil etiladi. Kafeteriyalarda issiq ichimliklar, sut - qatiq mahsulotlari, qandolat mahsulotlari tayyorlanishi va sotilishi mumkin. Lekin alkogol ichimliklarni sotish ta'qiqlanadi.

Oshxona - tegishli mijozlar talabini qondiradigan, oziq - ovqatlar iste'mol qilinadigan ovqatlantirish maskani bo'lib, u yerda haftaning kunlari bo'yicha taomnoma tuziladi, taomlar tayyorlanadi va mijozlarga taqdim etiladi. Ovqatlantirish korxonalar orasida oshxonalar eng keng tarqalgan ovqatlantirish joyi xisoblanib, asosiy faoliyati o'z mahsulotidan aholi uchun taomlar tayyorlash, mijozlar talablarini qondirish, nonushta, tushlik, kechki taomlar yoki ularning bir qismini tayyorlashdir. Oshxonalaridan uyga ham taom olib ketish mumkin. Oldindan buyurtmalar qabul qilinadi, shuningdek taom mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar sotiladi.

Oshxonalar bir - birlaridan qo'yidagicha farqlanadi:

- mahsulotlari assortimenti bo'yicha: umumiy va parhez taomlar oshxonalarini;
- xizmat ko'rsatiladigan mijozlar: maktab bolalari, talabalar va kattalar;
- manzili bo'yicha: hamma uchun, OTM va korxonalar, muassasa xodimlari uchun.

Tamaddixonalar - taomlar assortimenti cheklangan ovqatlantirish maskani bo‘lib, mahsulotlardan tez va oson taom tayyorlanadi. Ular boshqa ovqatlantirish korxonalaridan farq qilib, xizmatni juda tez amalga oshiradi va tashrif buyuruvchilar bir zumda ovqatlanishadi. Iste‘mol taomlar assortimenti asosan issiq va sovuq taomlardir. Tamaddixonalarda alkogol ichimliklarni sotish ta‘qiqlanadi. Tamaddixonalar mahsulotlar assortimentini sotish bo‘yicha umumiy va maxsus turlarga bo‘linadi. Maxsus tamaddixonalarda chuchvara, pishirilgan go‘sht, kabob, somsa va shu kabilar tayyorlanadi. Tamaddixonalarda ko‘p hollarda tik turib tamaddi qilinadi va taom tanlangach, xisob - kitob birdaniga amalga oshiriladi.

Bufetlar - ovqat mahsulotlarini sotishga mo‘ljallangan bo‘lib, ular odatda mahsulotlarni o‘zlariga qarashli ovqatlantirish korxonalaridan oladi. Ommaviy o‘yin - tomosha joylaridagi bufetlarda oliy sifatli qandolat mahsulotlari, shirinliklar, meva va turli xildagi sharbatlar, issiq ichimliklar sotiladi. Spirtli ichimliklar bilan savdo qilish mumkin emas. U yerda o‘z - o‘ziga xizmat qilish usuli amalga oshiriladi.

Bufetlar quyidagi joylarda faoliyat ko‘rsatadi:

- maktab va OTMlarda;
- tomosha maskanlarida;
- sport maydonlari atrofida;
- temiryo‘l larda;
- daryo va dengiz kemalarida;
- ishlab chiqarish va transport korxonalarida;
- qurilish va boshqa muassasalarning ichida yoki tashqarisida joylashishi mumkin.

Taom do‘konlari - aholiga har xil taom va qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlarni sotadi. Sotiladigan mahsulotlarga oldindan buyurtmalar qabul qilishi mumkin. Yirik taom do‘konlarida esa issiq ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotadigan kafeteriyalar tashkil etiladi. Taom do‘konlari aholi yashaydigan binolarda va odamlar gavjum bo‘ladigan ko‘chalardagi alohida

uylarda joylashishi mumkin. Ular restoran, oshxona va boshqa korxonalar filiallari xisoblanadi.

Choyxonalar - gazaklar va ikkinchi issiq taomlar, choy va salqin ichimliklar, sotib olingan non mahsulotlarini chegaralangan assortimentda, yuqori darajada texnologik ishlov berilgan taomlarni taklif qiluvchi hamda iste'molchilarga tez xizmat ko'rsatuvchi korxonadir.

Qahvaxonalar - iste'molchilarga keng assortimentdagi qahva ichimligini tavsiya qiladigan maxsus korxonalar bo'lib, dunyoga mashhur bo'lgan 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;

- lyuts 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 (coffee espresso): kuchli qora kofe.

Qahvaxonada mijozlar kofedan tashqari boshqa ichimliklar, sharbatlardan tortib to kuchli alkogol ichimligigacha ichishlari mumkin. Muqobil ichimlik sifatida taomnomaga qora, ko'k va o't choylari kiritilishi mumkin:

- ko'k choy (green tea);
- na'matak choy (rose - hip tea);
- yalpiz choy (mint tea);
- ko'kat o't choy (herb tea);
- romashka choyi (comomile tea);
- muz bilan choy (iced tea);
- qora choy (black tea).

Qahvaxonalarda gazaklar xuddi restoranlardagidek bo'lib, taomlar ham taomnomaga kiritiladi.

2. Ovqatlantirish korxonalarining toifalari

Ovqatlantirish korxonalari ma'lum toifalarga bo'linadi. Ulardan «luks», «oliy» va «birinchi» toifali degan nomlar restoran va barlarga beriladi. Kafe, oshxona, tamaddixonalar toifalarga bo'linmaydi.

Yuqorida aytib o'tganimizdek, restoran murakkab usullarda taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan ovqatlantirish korxonasidir. Bu kabi korxonalar mijozlarga buyurtma va firma taomlari, ichimliklar, tamaki va qandolat mahsulotlarini taklif qilib, mijozlarning yaxshi dam olishlari uchun yuksak darajada xizmat ko'rsatadi.

Ular markaziy odamlar gavjum ko'chalarda, temiryo'l va avtomobil temiryo'l larida, aeroportlar, kemalar to'xtash joylarida, teploxod, dengiz kemalarida, suzuvchi dam olish uylarida, shuningdek, stadion, shaharlararo hududlarda, ma'muriy tomosha maskanlari majmualarida, tarixiy va arxitektura yodgorliklari joylashgan joylarda, O'zbekiston sharoitida katta bozorlar, o'yingohlar yaqinida faoliyat yuritadi.

Restoranlarda mijozlarga restoran xodimlari, bosh ofitsiant va ofitsiantlar xizmat ko'rsatishadi. Taom va ichimliklarni oliy darajadagi oshpazlar tayyorlaydilar.

Xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatadigan restoran ofitsiantlari bironta xorijiy tilni bilishi va ular bilan gaplasha olishi lozim. Restoranlar ayrim mijozlargagina xizmat qilish bilan cheklanmaydi va aksincha, davlat miqyosidagi katta anjumanlar, majlislar, konferensiyalar, seminarlar, rasmiy qabul marosimlari, shuningdek to'y bazmlari, oila tantanalari, banketlar va boshqa tadbirlarga xizmat ko'rsatadi. Restoranlarda mijozlarga asosan tushlik va kechki taom, katta yig'inlar, konferensiya ishtirokchilariga esa taomning to'la ratsioni taqdim etiladi. Ko'pgina restoranlarda bayram kuni oldidan yoki shanba va yakshanba kunlari milliy taomlar ta'mini aniqlash (degustatsiya) tadbirlari ham o'tkazilishi mumkin.

Luks toifa standartda aytilishicha, restoran va barlarga beriladi. Ular quyidagi talablarga javob berishi kerak:

- bino intererining oliy darajada bo‘lishi;
- ko‘zni qamashtiradigan chiroy;
- xizmat turlarining kengligi;
- noyob assortiment;
- ko‘ngildagidek buyurtma va firma taomlarining mavjudligi;
- buyurtma va firma ichimliklarining keng assortimenti.

Ovqatlantirish korxonalarining luks toifasiga restoran va barlar kirib, ular boshqa toifalardan binolarning noyob harakterdagi arxitekturasiga ega bo‘lishi, zalning mijozlar uchun a’lo darajada bezatilishi hamda turli xildagi xizmatlari bilan farq qilishi shart. Bunday talab an’anaviy arxitekturadagi restoran va barlarga, shuningdek, tematik restoran va barlarga ham tegishlidir. Zamonaviy jihozlarning mavjudligi, turli musiqa dasturlaridan keng foydalanish, qimmatbaho kumush, billur, chinni idish - tovoq va anjomlarda taomlarning taqdim qilinishi (idish - tovoq va anjomlar maxsus buyurtma bo‘yicha tayyorlanadi), yorituvchi vositalar restoran zalining arxitektura - badiiy bezagini takomillashtiradi hamda xizmatning umumiy didli manzarasini namoyish qiladi.

Luks toifadagi restoranlarda buyurtma va firma taomlaridan tashqari taomnomada yozilmagan taomlar buyurtmasini ham qabul qilish mumkin. Restoranning taomlar assortimentida shirinliklar, ho‘l meva va sabzavotlar bo‘lishi kerak.

Luks va oliy toifadagi restoran vitrinalari turli badiiy manzarali fotosuratlar, optik yoritkichlar, rangli diapozitivlar bilan bezatiladi. Vitrinalarda korxonaning xususiyatlari, oshxonaning o‘ziga xos xususiyati, mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar majmui aks etishi kerak.

Luks toifadagi restoranlarda albatta quyidagi qo‘shimcha xizmatlar bo‘lishi shart:

- ✓ bayram taomlarini tayyorlash va tadbirlarni tashkillashtirish;
- ✓ uyga taom yetkazib berish va buyurtmalar qabul qilish;
- ✓ ma’lum muddatga joyni band qilish;
- ✓ mijoz iltimosiga ko‘ra taksi chaqirib berish;

✓ gul va sovg'alar sotish.

Oliy toifa nomi ham restoran va barlarga beriladi. Ushbu toifaga mansub restoranlarning binolari noyob, zal intereri chiroyli, zamonaviy jihozlar, noyob taomlar assortimenti, ko'ngildagidek buyurtma va firma taomlari, shuningdek, murakkab usullar asosida tayyorlangan alkogolli hamda alkogolsiz ichimliklari bilan mashhurdir.

Restoran va xizmat xususiyatlari xisobga olingan holda idish - tovoqlar tanlanadi. Qimmatbaho billur va chinnidan yasalgan har bir idish - tovoqda ishlab chiqaruvchi korxonalar yoki restoranlarning tamg'asi bo'lishi shart. Bunday idish - tovoqlardan banketlar, qabul marosimlarida ham foydalaniladi. Restoranda foydalaniladigan matodan tayyorlangan sochiqlar, dasturxonlar, salftkalar, qo'l sochiqlari zal xususiyatiga qarab buyurtma asosida tayyorlanadi. Bunday buyumlarning har birida ham restoran tamg'asi bo'lishi kerak.

Oliy toifadagi restoranlarning banket zali, bari va kakteyl - xoli bo'lib, ular ham chiroyli bezatilgan bo'lishi, restoran kabi talablarga javob berishi kerak. Luks va oliy toifadagi restoran taomnomasi bosmaxonada chop etilishi zarur. Bu restoranlar xorijiy mehmonlarga xizmat ko'rsatadigan bo'lsa, taomnoma ingliz, fransuz, nemis tillarida yoziladi. Taomnomaning jildi, reklama afishalari, bukletlar, varaqalar, tabrik - taklif qog'ozlar va boshqa nashr reklamalari qalin va sifatli qog'ozlardan tayyorlanadi. Taomnomaning jildida restoran nomi va tamg'asidan tashqari restoranlarning mavzu yo'nalishini ifodalovchi rasmlari ham bo'lishi mumkin.

Luks va oliy toifadagi restoranlarda orkestr chiqishiga mo'ljallangan sahna yoki joy ham bo'ladi. Ansambl va teatr guruhlarining konsert dasturlari yoki shoulari bilan mijozlarning yaxshi dam olishlariga sharoit yaratiladi. Luks toifadagi restoranlarda yuqori sifatli maxsus stereofonik jihozlardan foydalaniladi va har bir stolda ovozni bir me'yorda tartibga soluvchi asboblari o'rnatiladi.

Birinchi toifaga mansub restoranlarning vitrinalarini bezash luks va oliy toifadagi restoranlarga nisbatan oddiyroq bo'ladi. Restoran zalida mijozlar uchun qulayliklar yaratish maqsadida turli ko'rinishdagi manzarali elementlar va

zamonaviy jihozlar bilan bezatiladi. Restoranlarda jihozlarning asosiy turlari: ikki, to'rt, olti va sakkiz kishi sig'adigan stollar (to'g'ri burchakli, kvadrat, aylana va boshqa shakllarda), restoran o'rindiqlari, divanlar, ofitsiantlar uchun servantlar, guldonlar, xizmat uchun stollar mavjud bo'ladi.

Birinchi toifadagi restoranlarda metallardan yasalgan idish - tovoq va anjomlardan foydalaniladi, oshxona idishlari zanglamaydigan po'latdan hamda chinnidan yasaladi. Dasturxonlar, salfetkalar, qo'l sochiqlar oq va rangli matolardan bo'lishi mumkin.

Firma taomi - maxsus ro'yxat bo'yicha bir korxonada ishlab chiqariladigan taomga aytiladi.

Hozirgi kunda ba'zi restoranlar faoliyatida oilaviy ovqatlantirish tajribasi amalga oshirilmoqda. Xizmatning bu turida maxsus taomnoma tuzilib, yosh bolalar inobatga olinadi. Taomnomadagi taomlar esa uncha qimmat bo'lmasligi kerak.

3. Ovqatlantirish korxonalarini joylashtirish tamoyillari

Ovqatlantirish korxonalarini to'g'ri joylashtirish - aholini ish joyida, manzilida, dam olishida ovqatlantirishni to'la ta'minlashdan iboratdir. Ovqatlantirish korxonalarini ochishda quyidagi holatlar xisobga olinadi:

- aholi soni;
- uning tarkibi va ehtiyoj qobiliyati;
- geografik joylashuvi;
- ishlab chiqarish korxonasi;
- aholi yashaydigan joylarning masofasi (uzoq - yaqinligi).

Shundagina ovqatlantirish korxonasidan aholi yaxshi foydalanishi mumkin. Aholi zich joylashgan yirik shaharlarda xalqning qaysi tomonga qarab ko'proq harakat qilishi ham xisobga olinadi. Bundan tashqari faqat shu atrofda yashaydigan aholi, yaqin masofadagi korxonalar, muassasa xodimlarigina emas, balki tashrif buyuradigan mijozlar ham nazardan chetda qolmasliklari kerak. Aholi ehtiyojini, ularning harakat yo'nalishlari va gavjum bo'ladigan joylarini o'rganish natijasida

yirik oshxonalar, tamaddixonalar, kafelar, barlar va restoranlarni aholining ishga layoqatli qismi, turli xildagi korxonalar va muassasa xodimlari, ko'chadagi aholining harakatlarini xisobga olgan holda joylashtirish mumkin.

E'tiborga olinadigan jihatlardan yana biri aholining kundalik va davriy iste'mol ehtiyojidir. Kundalik ehtiyojda xaridorlar sotib oladigan mahsulotlar turlarini, ayniqsa, ovqat magazini xodimlari yaxshi bilishlari kerak. Bunday magazinlar shu hududda yashovchi aholiga juda qo'l keladi. Bunda yaqin masofada mehnat qiladigan kishilar tez ovqatlanishi va kerakli mahsulotlarni uylariga olib ketishlari mumkin. Shuning uchun bunday magazinlar 5 - 10 daqiqalik masofada, 500 metr radiusda joylashishi maqsadga muvofiqdir. Aholi zich joylashmagan shaharlarda magazinlargacha masofa 800 metrgacha bo'lishi, xaridorlar 15 daqiqadan ortiq yurmasliklari kerak.

Davriy iste'mol ehtiyojlari kafe va tamaddixonalarda, shuningdek, kichikroq restoranlarda ko'proq uchraydi. Bunda xizmat ko'rsatish radiusi 800m.dan oshmasligi kerak. Yirik restoranlar uchun bu masofa 1,5 - 2 km.ni tashkil etadi.

Tayyorlov korxonalarini yarim tayyor va boshqa mahsulotlarini ta'minlash berishi uchun oshxona, kafe, restoranlar qulay joyda joylashgan bo'lishi lozim. Yirik shaharlarda tayyor mahsulotlar sovutilib, tez muzlatilgan holda, shuningdek oliy darajada tayyorlangan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlovchi korxonalar tomonidan tayyorlab beriladi. Bu usul ovqatlantirish korxonalarini xodimlari uchun ham, aholi uchun ham qulaylik yaratadi.

Xulosa. Ushbu mavzu orqali ovqatlantirish korxonalarining turlari va tasniflanishi, uning faoliyati hamda toifalari haqida ma'lumotlarga ega bo'lish mumkin. Buning natijasida nafaqat talabalar, balki soha vakillari ham ovqatlantirish korxonalarini faoliyatini yuritishlarida, qolaversa xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishda, yangi turlarni tashkil qilishda kerak bo'ladigan fikr va mulohazalarga ega bo'ladilar.

Tayanch so'z va iboralar: ovqatlantirish korxonalar tavsifi, turlari, toifalari, shahar restoranlari, temiryo'l restoranlari, kema restoranlari, bar turlari, salat barlari, vino barlari, sut mahsulotlari barlari, disko barlari, pivo barlari, kafe,

kafeteriyalar, oshxona, tamaddixona, bufet, choyxona, qahvaxona, joylashtirish tamoyillari.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Ovqatlantirish korxonalarini tavsiflang.
2. Restoran qanday korxonalar va uning faoliyatini tushuntirib bering.
3. Ovqatlantirish korxonalarining qanday turlarini bilasiz? Ularga izoh bering.
4. Kafe va barlarning farqini tushuntirib bering.
5. Ovqatlantirish korxonalarining qanday toifalarini bilasiz?
6. Ovqatlantirish korxonalarining joylashtirish tamoyillariga izoh bering?
7. Luks, oliy va birinchi toifali restoranlarga izoh bering.
8. Ovqatlantirish korxonalarining joylashtirish tamoyillariga qanday omillar ta'sir qiladi deb o'ylaysiz?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Fabrika - oshxonasiga to'liq ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Yirik, mexanizatsiyalashgan korxonalar, o'zi mahsulot ishlab chiqarib, ovqat va qandolat mahsulotlarini tayyorlaydi.

B) Yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi maxsus korxonalar

C) Taom do'konlari

D) Go'sht va baliq mahsulotlarini tayyorlovchi korxonalar

2. Ishlab chiqarish faoliyati turiga qarab ovqatlantirish korxonalarining qanday turlarini bilasiz?

A) Restoran, kafe, bar, bufet, tamaddixona, oshxona

B) Faqat oshxona

C) Faqat bufet

D) Faqat restoran

3. Toifa degan nom qaysi ovqatlantirish korxonalariga beriladi?

- A) Restoran va barlarga
- B) Faqat oshxonaga
- C) Faqat barga
- D) Faqat restoranga

4. Restoranga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Murakkab usullarda tayyorlangan taom va ichimliklarning keng assortimentini taklif qiladigan ovqatlantirish korxonasi
- B) Mehmonxonada turistlarga xizmat ko'rsatuvchi ovqatlantirish korxonasi
- C) Dam olish joylarida aholiga xizmat ko'rsatuvchi ovqatlantirish korxonasi
- D) Hammabop ovqatlanadigan joy

5. Bar qanday korxonasi?

- A) Kichkina restoran bo'lib, keng assortimentda har xil ichimliklarni taklif qiladigan ovqatlantirish korxonasi
- B) Shahar ichida joylashgan bo'lib, aholiga taom va ichimliklarni belgilangan ma'lum soatlardagina taklif qiluvchi ovqatlantirish korxonasi
- C) Turistlar va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatuvchi ovqatlantirish korxonasi
- D) Faqat to'y bazmlarini tashkil qilishga mo'ljallangan ovqatlantirish korxonasi

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Ovqatlantirish korxonalarining turlari va toifalari» rejasi bo'yicha xorijiy davlatlardagi «Eng mashhur, eng qimmat va eng antiqa restoranlar» haqida ma'lumotlar to'plab taqdimotini tayyorlang.

2 - amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz turistik firma vakilisiz!

Xorijiy va mahalliy turistlarga mo'ljallangan turni tashkil qilishingiz kerak. Turni shakllantirishda asosiy xizmatlardan biri bo'lgan ovqatlantirish xizmatini tahlil qilganingizda Siz taklif qilayotgan restoranning qaysi omillarni inobatga olasiz? Nima uchun?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoni yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

3 - Mavzu: RESTORANLAR OVQATLANTIRISHNING ASOSIY TIZIMI SIFATIDA



Reja:

1. Restoran biznesi haqida umumiy tushuncha
2. Restoranda xizmat ko'rsatish madaniyati
3. Xizmatlarni standartlash va sertifikatlash
4. Dunyoning mashhur restoran zanjirlari

1. Restoran biznesi haqida umumiy tushuncha

Restoran biznesi bu - qadimgi davrlardan mashhur bo'lib kelgan faoliyat turlaridan biridir. Restoran biznesi egasi yoki sohibi «restorator» deb nomlanib, bu so'z fransuzcha «restaurateur» so'zidan kelib chiqqan. Ovqatlantirish korxonalarida restorator shuningdek, marketing bo'yicha direktor yoki korxonaning rahbarlik lavozimini ham bajarishi mumkin. Xuddi shuningdek, restorator o'z korxonasi uchun bosh - oshpazni ishga yollashi yoki tanlashi mumkin. Ba'zi hollarda bosh - oshpaz yuqori malakali mutaxassis sifatida restoran ochib, o'zi restorator bo'lib faoliyat olib borishi mumkin.

Xitoyliklar restoranlarni hozirgi kunda qanday holatda mavjud bo'lsa, shundayligicha o'ylab topishgan. U yerda Tang sulolasi davri (618 - 906 - yillar)da restoranlar mavjud bo'lgan. Aynan shu mamlakatda bu biznes sezilarli darajada rivojlangan va ayrim qadimiy tashkilotlar hozirgi kungacha saqlanib qolgan. Ulardan biri 1153 - yilda bunyod etilgan «Bucket Chicken House» restoranidir.

Bunday joylar antik va Qadimgi Rimda ham mavjud bo'lgan, ammo ular faqat turistlar uchun restoran xisoblanib, mahalliy aholi esa u yerga deyarli tashrif buyurishmagan, chunki u yerni o'yin - kulgi joyi deb xisoblashmagan.

Bir necha yuz yildan so'ng XVIII asrga kelib, Yevropada ham restoranlar faoliyati boshlangan va o'sha davrdan vaqtni maroqli o'tkazadigan joy sifatida

qaralgan. Bunda mijozlar xohishiga ko'ra taom buyurtirishi, restoranda suhbatlashishi va kechki vaqtini yaxshi o'tkazish uchun kelishgan. Bunday restoranlar ichida eng qadimiysi sifatida Madridda joylashgan «Sobrino de Botin» ni aytish mumkin. Ushbu restoran 1725 - yilda ochilgan bo'lib, aynan shu bilan G'arbda restoran biznesi rivojining tarixi belgilangan.

Ammo «restoran» atamasi keyinroq 1765 - yilda paydo bo'lgan. Bu nomni hech ikkalanmasdan parijsliklar o'ylab topishgan, chunki aynan ular restoranga haqiqiy madaniyat koshonasi deb qarashgan va hozirgacha fransuz restoranlari mijozlar bilan gavjumdir.

Restoran so'zi lotinchada «qayta tiklash, mustahkamlash» degan ma'nolarini anglatadi.

1782 - yilda Fransiyadagi restoranlar zamonaviylari (hozirgi kundagilari)ga juda ham o'xshash bo'lgan:

- ular belgilangan vaqtda ishlagan;
- mijozlar alohida - alohida stollarda o'tirishgan;
- mijozlar o'zlariga taomnomadan foydalangan holda taom buyurishgan va boshqalar.

Birinchi shunga o'xshash joy «Grande - Taverne de Londres» restorani bo'lgan.

2. Restoranda xizmat ko'rsatish madaniyati

Ovqatlantirish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish, tegishli axloqiy tartib - qoidalarga rioya qilish, zimmadagi vazifalarni bajarish - shu sohaning madaniyatini belgilab beradi.

Ovqatlantirish korxonalarida madaniy xizmat ko'rsatish quyidagi ko'rsatkichlar va baholarga ega:

- xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning mijozlar bilan o'zaro munosabatlari, ularning xizmat ko'rsatish usullari;

- xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning ko'rinishi, kiyim shakli va poyafzallari belgilangan talabga javob berishi, har bir xodimning shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilishi;

- ovqatlantirish korxonalarini binosining ichki ko'rinishi (intereri), oshxona idish - tovoqlari va anjomlari, sochiq va dasturxonlarining sanitariya holati;

- ovqatlantirish korxonalarini oshxonasining idish - tovoqlari va anjomlari, inventar va jihozlari bilan to'la ta'minlanganligi;

- taom va ichimliklar, ovqat mahsulotlari assortimentiga rioya qilishi;

- mijozlarga tez xizmat ko'rsatish;

- musiqa xizmatining sifati;

- qo'shimcha xizmatlarning mavjudligi va b.

Ovqatlantirish korxonalarida jumladan, restoranlarda xizmat ko'rsatish darajasi quyidagilar asosida belgilanadi.

Restoranning tashqi ko'rinishi:

- nomi yozilgan lavhalar va ko'rsatkichlar;

- qulay va manzarali ko'rinishlar;

- restoranning old tomonini yoritish vositalari bilan bezatish va b.

Mijozlarni kutib olish:

- xushmuomalalik bilan mijozlarni kutib olish va tez til topishish;

- doimiy mijozlarga alohida e'tibor berish;

- mijozlarga e'tibor va yon berish;

- xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning dimog'dor bo'lmasligi.

Restoran zalini jihozlash:

- zal intereriga mos dizayn;

- tabiiy manzarali o'simliklar va yangi gullarning mavjudligi;

- restoran mijozlariga xos musiqa;

- restoranga yarashadigan, mijozlarni xursand qiladigan stollarni bezash.

Mijozlar buyurtmalarini bajarish:

- taomlar haqida mijozlarga to'la va ishonarli axborotlar berish;

- taomlar tayyorlanishi noyob va bezatilishining yuqori saviyada bo‘lishi;
- mahalliy mahsulotlardan foydalanish;
- taomning nomi uning ko‘rinishiga mos bo‘lishi;
- mahsulot arzon va sifatli bo‘lishi;
- dasturxonga qo‘yilgan taomlarning mazasi muattar hidiga mos bo‘lishi;
- taomnomaga mos ichimlikning tanlanishi.

Xizmat darajasi:

- ofitsiantlar buyurtirilgan taomga mos ichimlik tavsiya etishni bilishi;
- xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarda mutaxassislik darajasining yuqori bo‘lishi;
- ofitsiantlarning taom va ichimliklar to‘g‘risida chuqur bilimga ega bo‘lishi;
- restoran xodimlarining mijozlarga hurmat bilan munosabatda bo‘lishi;
- ofitsiant va xodimlarning mijozlarga sifatli taomlarni tavsiya etishlari;
- mijozlar bilan nizoli masalalarda tortishmasdan yon berishi.

Baho:

- ofitsiant tomonidan beriladigan taom narxi cheki mijoz uchun kutilmagan hol bo‘lmasligi kerak;
- iste’mol qilingan taom va ichimliklar narxi taom, ichimliklar va xizmatning sifat darajasiga mos bo‘lishi lozim;
- bir - biriga o‘xshash taomlar baholari orasida uncha katta farq bo‘lmasligi kerak;
- buyurilgan taom bo‘yicha xisob - kitob mufassal va aniq bo‘lishi shart.

Madaniyat darajasiga baho berganda uning ko‘rsatkichlaridan biri - xizmat ko‘rsatish vaqtidir. Quyidagi 1 - jadvalda restoranda mijozlarga xizmat ko‘rsatish vaqti berilgan.

Mijozlarning noroziligi o‘rtacha 10 daqiqa o‘tgandan so‘ng izhor etiladi. Ikkinchi, uchinchi taomlar kutilayotganda bu 10 daqiqa e’tiborsizdir. Taom berish oldidan yoki eng oxirida ham uning uncha ahamiyati yo‘q.

Restoranda mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqti

Mazmuni	Vaqt, daqiqa	
	O'rtacha	Tez
Birinchi kelish	4-5	1-2
Buyurtma bilan taom berish oralig'i	8-10	1-2
Buyurtma bilan gazak berish oralig'i	10-12	5-10
Gazak va asosiy taom berish oralig'i	21-25	15-25
Buyurtma va dessert berish oralig'i	6-8	3-5
Umumiy xisob – kitob varaqasini berish	6-8	1-2

Madaniy xizmat tushunchasi bilan xizmat uchun choy chaqa berish tushunchasi aloqadordir. Choy chaqa berish restoran xizmatida odat bo'lib qolgan. Lekin bu ko'pgina muammolar kelib chiqishiga sabab bo'ladi, natijada bir - biriga zid ikki xil qarashni keltirib chiqaradi. Birinchidan, ofitsiantlarga ma'lum miqdorda moddiy manfaat bazasi bo'lib xizmat qilsa, ikkinchidan, ofitsiantlarning ko'proq choy chaqa olishga bo'lgan e'tiborini kuchaytiradi. Bu esa restoran mijozlarining noroziligiga sabab bo'ladi.

Butun dunyo restoranlarida ofitsiant mijozlar ovqatlanib bo'lganidan so'ng choy chaqa haqida eslatishi juda yomon illat xisoblanadi. Hozirgi kunda ofitsiantlar restoranlarda mijozlardan choy chaqa so'rash holatlari uchrab turadi. Ba'zi restoranlarda ofitsiantlar xizmat haqi uchun xisob-kitobga 15% qo'shimcha qo'shadi. Ammo ofitsiant hech qachon mijozlarga choy chaqa haqida gap ochmasligi lozim. Restoran mutaxassislari fikricha, agar ofitsiant «xasis mehmonlar» haqida o'z doirasida gap yuritar ekan, demak, u bu sohada ishlashga loyiq emasdir.

AQShda choy chaqa berish qoidaga aylangan. Hatto ba'zi amerikaliklar choy chaqa miqdorini ko'rsatuvchi jadval olib yuradilar, ofitsiantni ovora qilmay, choy chaqa summasini o'zlari aniqlab to'lab ketaveradi. Ko'pchilik restoran va

kafelarda ofitsiant oyligining 95% ini mijozlardan olinadigan choy chaqa tashkil qiladi.

Restoran xodimlari mijozlarning yaxshi dam olishlarini ta'minlash va xodimlar orasida choy chaqa sababli nizolar chiqishiga yo'l qo'ymasligi kerak. Chet el restoranlarida choy chaqa masalasiga turlicha yondashadilar. Ba'zilarida choy chaqa ofitsiantlar orasida teng bo'linadi. Bu ko'pincha o'ntagacha ofitsiant ishlaydigan restoranlarda bo'ladi. Ba'zilarida esa, ofitsiant choy chaqaning yarimini o'ziga olib qoladi, yarmini bosh ofitsiant, ichimlik sotuvchi va boshqalarga beradi. Ba'zi hollarda choy chaqaning bir qismini zal menejeriga, bosh ofitsiantga, garchi ularning maoshlari yuqori bo'lsada beriladi.

Ba'zi restoranlarda ochiq aytilmasa ham choy chaqa qoldirish uchun imo - ishora qilinadi. Cheklarda quyidagicha yozuv bo'ladi: «Xizmat haqi taomlar bahosiga qo'shilmagan». Ammo xizmati oliy darajadagi restoranlarda bunday harakatlarga yo'l qo'yilmaydi.

Ovqatlantirish korxonalarida xizmat qilish madaniyati mijozlarning taom iste'mol qilish madaniyati bilan uzviy bog'liqdir.

Taom yeyish madaniyati - avvalo mijoz o'z o'rnida qulay o'tira olishi, mijozlar o'zini to'g'ri va chiroyli tutishi, taom yeyish madaniyatiga rioya qilishi lozim (1-rasm).

Mijozlar stol atrofida o'tirganlarida quyidagi asosiy qoidalarga rioya qilishlari tavsiya etiladi:

✓ Stol atrofida to'g'ri o'tirishi, bezovta bo'lmaslik, o'rindiq suyanchig'iga yyengilgina suyanib o'tirishi kerak. O'rindiqni stolga juda yaqin surish, shuningdek, ancha nariga siljitish ham mumkin emas;

Qo'llarni ovqat kutayotganda tizza ko'zlariga qo'yib o'tirish maqsadga muvofiqdir. Qo'llar bilan sochlarni to'g'rilash, peshona va bosh terlarini artish, qo'llarni iyakka tirab o'tirish, dasturxonni o'zicha to'g'rilash, idish - tovoqlarni qo'zg'atish, sonini nazorat qilish tavsiya qilinmaydi. Taomni iste'mol qilayotgan paytda esa tirsakni stol ustiga tirab o'tirish kerak emas;



Tanaffus

Tanaffus

Tanaffus



Keyingi taomni
kutuyapman

To'xtatildi.
Taom yoqdi.

To'xtatildi.
Taom yoqmadi.



To'xtatildi.

To'xtatildi.

To'xtatildi.

*1 - rasm. Taom yeyish madaniyati qoidalari*⁵

✓ Sochiqcha yoki salftkani yozib tizza ustiga qo'yib o'tirish lozim. U kiyimni taom sachrashidan himoya qiladi. Taom yeyish jarayonida lablarni oshkora artmasdan, salftkani yyengilgina lablarga bosish tavsiya etiladi, agar qog'oz salftkalar bo'lsa, maqsadga muvofiqdir. Taom iste'mol qilingandan so'ng, sochiqlarni tarelkaning o'ng tomoniga, agar tarelkalar olingan bo'lsa, uning o'rniga tahlamasdan qo'yilishi kerak;

✓ Non tarelkalarda beriladi va qo'l bilan olinadi. Kesilgan yoki sindirilgan bo'laklari olinadi. Somsalar sindirilmay, butunligicha yeyiladi. Saryog' uchun sindirilgan va kesilgan non bo'lagi o'ng qo'l bilan olinadi, pichoq bilan o'ng qo'lda saryog' suriladi. Maxsus pichoq bo'lishi ham mumkin. Ishlatilayotgan

⁵ <http://www.chefs.uz/horeca/HORECA/oktyabr2014>

pichoqda surtilsa ham bo'ladi, lekin undagi taom yuqi saryog'ga o'tmasligi kerak. Qiyom, jem, povidlolar tarelkaga olinadi, so'ngra non bo'lagiga surtiladi;

- ✓ Buterbrod - qo'l bilan olinadi, pichoq va sanchqi yordamida yeyiladi;
- ✓ Hamma uchun umumiy taom qo'yilganda mijozlar o'z oldidan

keraklisini tarelkasiga solib iste'mol qilish mumkin;

- ✓ Kolbasa, vetchina tarelkaga solinadi, pichoq va sanchqi yordamida yeyiladi. Baliq, go'sht, sabzavot gazaklari pichoq va sanchqi yordamida iste'mol qilinadi;

- ✓ Bul'on va pyure - sho'rva kosalarda suziladi va qoshiq bilan ichiladi. Taomni sovutaman deb kosa hamda qoshiqlarga puflash tavsiya etilmaydi. Uni qoshiq bilan aralashtirish va sovushini kutish kerak. Agar taom ichida yirik mahsulotlar bo'lsa, qoshiq bilan bo'lib yeyiladi. Kosa oxirida qolgan ozgina taomni olish uchun kosani qiyshaytirib qoshiq bilan olinadi;

Go'shtdan tayyorlangan issiq taomlar pichoq va sanchqi bilan yeyiladi.

Ovqatlanish vaqtida pichoq o'ng qo'lda, sanchqi esa chap qo'lda ushlanadi.

Pishgan go'shtni har kim o'z xohishiga qarab kesadi. Lekin go'shtning hammasini kesib, so'ngra sanchqi bilan yeyish tavsiya etilmaydi. Oz - ozdan kesib iste'mol qilinsa, go'sht sovumaydi. Kotlet, tefteli va boshqalarni pichoq bilan kesib o'tirish

shart emas, sanchqi bilan bo'lib iste'mol qilish ham mumkin;

- ✓ Ovqatlanish vaqtida pichoq va sanchqidan foydalanganda har ikkalasini qo'ldan qo'ymaslik kerak. Sanchqi bilan taom olinganda pichoq bilan rostlanadi, to'g'rilanadi, ammo pichoq bilan taom bo'laklari sanchqi ustiga qo'yilmaydi;

- ✓ Parrandalar go'shtini yeyishda pichoq va sanchqi bilan go'shti suyakdan ajratilib, so'ngra uni qo'l bilan yeyish mumkin. Taomdan so'ng qo'l issiq suvda yuviladi. Ba'zida baliqli taomlar yeyishda pichoq ishlatilmaydi. Sanchqi bilan go'shti suyakdan ajratiladi va birdaniga sanchqi bilan iste'mol qilinadi;

- ✓ Qush va baliq go'shtlaridan ajratilgan suyaklar alohida tarelkaga solinishi kerak;

- ✓ Baliqli taomlar uchun limon bo'lagi berilsa, sanchqining orqa tomoni bilan siqib sharbati chiqariladi;

✓ Yumshoq taomlar, kartoshka, sabzavot va boshqalar pichoq bilan kesilmay sanchqi yordamida bo'laklarga bo'linadi. Kartoshkani bo'lganda atalaga aylantirib yuborish yaramaydi;

✓ Guruchli suyuq taomlar qoshiq bilan, quyuqlari esa sanchqi bilan yeyiladi;

✓ Pishirilgan tuxumning po'sti choy qoshiq bilan urib sindiriladi va tozalanadi, so'ngra pichoq bilan kesib, iste'mol qilinadi. Qovurilgan tuxum esa sanchqi bilan yeyiladi. Agar tuxum vetchina bilan qovurilgan bo'lsa pichoq bilan kesilib, sanchqi bilan yeyiladi. Omlet va kartoshka oladisini ikkita sanchqi yordamida yeyish mumkin. Pashtet odatda sanchqi bilan yeyiladi, ammo uni nonga surib iste'mol qilsa ham bo'ladi;

✓ Taomni shoshmasdan yeyish, taom iste'mol qilish jarayonida og'izdan tovush chiqmasligi kerak. Taom yeyishda gavdani imkoni boricha to'g'ri tutish, tarelka ustiga yotib olmaslik lozim;

✓ Taomni iste'mol qilish jarayonida lunjni to'ldirib olish shart emas. Ovqatlanish vaqtida fujer yoki non olish zarur bo'lib qolsa, pichoq va sanchqini bir-birining ustiga qo'yib, ya'ni sanchqining uchli tomoni pastga, pichoqning o'tkir tomoni chapga qaratib tarelkaga qo'yish ham mumkin. Pichoq va sanchqilarning sop tomoni stolga, uch tomoni tarelka chetiga qo'ysa ham bo'ladi, ammo u holda uch tomonidagi suyuqlik dasturxonga oqishi yoki sidirilib tushib ketib, dasturxonni yoki mijoz kiyimini iflos qilishi mumkin;

✓ Mijoz qoshiq, sanchqi va pichoqlarni yerga tushirib yuborsa, ofitsiant tezda uni tozasiga almashtirib berishi kerak. Atrofdagilarning diqqatini jalb qilmaslik uchun ovqatlanayotgan mijoz engashib, tushib ketgan narsa va anjomlarni olmasligi va ofitsiantdan uzr so'ramasligi kerak. Ovqatlanib bo'lgach, mijoz tarelkalarni o'z oldidan nariga surib qo'ymasdan, pichoq, qoshiq va sanchqilarni qoidaga muvofiq tarelkaga terib qo'yishi lozim. Ularni tartibli qilib soplarini o'ng tomonga parallel holda, sanchqilarning uchli bukilgan tomonlari yuqoriga qaratib qo'yiladi;

✓ Mevalardan olma va noklarning po'sti archiladi, o'rtasi tozalanadi, tarekalariga teriladi, uni qo'l bilan yeyish mumkin;

✓ Olxo'ri, o'riklarni pichoq bilan kesib danagidan ajratib yeyish ham mumkin yoki pichoq ishlatmasdan yeyish ham mumkin. Gilos, olchalarning danaklari og'izdan qoshiqqa olib va tarekaga solish mumkin.

✓ Tarvuz va qovunlarni tilik, karch, kosa qilib yeyish o'zbek xalqida azal - azaldan mavjud. Restoranlarda esa boshqacharoq ya'ni, tarvuz va qovunlar so'yiladi, urug'i ajratiladi, po'chog'i olib tashlanadi, so'ngra karch qilib tarekalarda beriladi va uni mijozlar sanchqi yordamida iste'mol qiladi.

✓ Apelsinning po'sti pichoq bilan olib tashlanadi, bo'lakchalarga bo'linib, tarekaga teriladi, so'ngra qo'l yoki sanchqi yordamida yeyiladi. Mandarinning po'sti qo'l bilan ajratiladi, tilliklarga bo'linadi, yeyilgach, urug'i choy qoshiqda olinadi va tarekaga solinadi. Bananning po'stini yarmigacha archib, pastki tomonidan ushlab yeyish mumkin. Biroq uni butunlay po'stini olib pichoq bilan kesib, sanchqida yeyilsa maqsadga muvofiq bo'ladi.

✓ Qulupnay mevalari dessert qoshiqlari bilan yeyiladi.

✓ Qand maxsus qisqich yoki qo'l bilan olinadi. Choy yoki kofedagi qand choy qoshiq bilan aralastiriladi, qand erigach, qoshiq tarekaga qo'yiladi. Kofe qo'yilganda idish tarekadan qo'tarilmaydi. Stakanga choy quyilganda qoshiq stakandan olinmaydi. Choy quyib bo'lingach, qoshiq olinadi. Choyda qandning erishini kutish kerak, kuch bilan qandni maydalash tavsiya etilmaydi. Kesilgan limon bo'lagini choy yoki qaynagan suvga solish uchun maxsus sanchqidan foydalaniladi, qoshiq bilan ezilib, sharbati chiqariladi va qoldig'i tarekaga solinadi.

✓ Tort va qandolat mahsulotlari uchun maxsus choy qoshiqlari, sanchqilar ishlatiladi. Agar tort bo'laklari kichkina qog'oz salfetkalarda bo'lsa, tarekalariga solib iste'mol qilish ham mumkin. Tort va kekklar katta bo'lsa, bo'laklarga bo'lib iste'mol qilinadi.

✓ Danakli kompot berilsa, sezdirmasdan danakni og'izdan olib, tarekaga qo'yish mumkin.

3. Xizmatlarni standartlash va sertifikatsiyalash

Iqtisodiyotning hozirgi rivojlanishi mahsulot va xizmatlar sifatiga yangi talablar qo'yadi. Xizmat (mahsulot) sifati korxonalar faoliyatining muhim ko'rsatkichlari qatoridan joy oladi. Sifatning oshishi korxonaning bozor sharoitida joy saqlashi va muvaffaqiyatini, texnik taraqqiyotning o'sish sur'atlarini, innovatsiyalarni joriy qilinishi korxonalar tomonidan ishlatilayotgan barcha turdagi resurslar tejamini belgilab beradi.

Xizmatlarga qo'yilayotgan talablar iste'molchilar tomonidan bevosita his qilinadigan tavsiflar bilan bog'liq va uni baholash ob'ekti xisoblanadi. Xizmatlarni taqdim etishga qo'yilayotgan talablar xizmatlarni taqdim etishni tashkil qilish sifatiga, tegishli bo'lgan tavsiyalarga bog'liq.

Xizmatga bo'lgan talablarga bog'liq tavsiflarga quyidagilar kiradi:

- Kutish vaqti, xizmatni taqdim etish vaqti, muddatning aniqligi;
- Xizmatning bajarilishi, xizmatning to'liqligi, xisob kitobning aniqliligi;
- Ishonchlilik darajasi, xavfsizlik, his qilish tezligi, xushmomalalik, qulaylik, estetik holat va gigiyena (sifatning tavsifi).

Ovqatlantirish sohasida xizmat ko'rsatish sifati va ko'rsatkichlari quyidagilardan iboratdir:

- beriladigan taom issiq yoki sovuqligi va taom sifatini yuqori darajada tashkil etish;
- restoranda beriladigan taomlar assortimentining turli-tumanligi, ichimlik va boshqa mahsulotlar turi bo'yicha mijozlarga mos kelishi;
- ovqatlantirish jarayonida xizmat ko'rsatilayotgan mijozga nisbatan xushmuomalada bo'lishi, taomnomadan mijozning o'zi foydalanishi, mijozlar talab - ehtiyojlariga hushyor bo'lib turishi lozim. Mijoz buyurtmasining bajarilish tezligi va ovqatlanib bo'lgandan so'ng taom haqqini to'lash usulini qo'llash;
- taom iste'mol qilayotganda mijozlarga xizmat ko'rsatish, vino va ichimliklarni ryumka, fujerlarga qo'yish tartibi, xizmat ko'rsatish jarayonida ofitsiantlar barcha qoidalarga rioya qilishi shart;

- zaldagi tozalik va shinamlikni ta'minlash, zalning intereri mijoz didiga javob berishi, xizmat ko'rsatiladigan mijozlarga zallarda boshqa sharoitlarni ham yaratishi zarur;

- shaxsiy gigiyena, tashqi ko'rinish restoran kategoriyasiga javob berishi kerak.

Ovqatlantirish sohasida taom va ichimliklarni o'rnatilgan sertifikatliya va standartlar asosida, belgilangan narxlarda iste'molchilarga yetkazish asosiy talablardan biridir.

Bozor iqtisodiyotiga o'tish sharoitida xizmat sifati muammolarini hal etishda ko'pchilik hollarda sifati standartlari tizimini shakllantirish egallaydi. U sifati boshqarish tizimini tashkil etish va faoliyat yuritishga me'yoriy - huquqiy vazifasining asosi xisoblanadi.

Standartizatsiyalash bu - bajarishi kerak bo'lgan majburiy va tavsiya etilgan talablar, me'yorlar, qoidalar va xususiyatlarini ishlab chiqaradigan va yo'lga qo'yadigan faoliyat bo'lib, u iste'mochining muqobil narxda sifati xizmat, xavfsiz va qulay ish huquqlarini ta'minlaydi⁶.

Standartizatsiyaning maqsadi - keng va ko'p ko'lamda yo'lga qo'yilgan talablar yoki sohalarda optimal tartibga erishish, mavjud bo'lgan va rejalashtirilayotgan potensial maslahatlarni hal qilish bilan bog'liq bo'ladi.

Standartizatsiya maqsadlari umumiy yoki tor ko'rinishda bo'lishi mumkin. Umumiy maqsadlar avvalambor tushuncha tarkibidan kelib chiqadi. Ularning aniq ta'rifi majburiy bo'lgan talab standartlarini bajarish bilan bog'liq. Ularga inson hayoti va sog'ligi, mol - mulk xavfsizligi xizmatlarini ta'minlab beruvchi me'yorlar, talablar va qoidalarni ishlab chiqarish hamda ilmiy-texnika taraqqiyoti, hamma turdagi resurslar tejami, xo'jalik ob'ektlarining xavfsizligi hamda turli xavflarni (tabiiy va texnogen harakatdagi) oldini olish bilan belgilanadi.

Tor (aniq) maqsadlarga - ma'lum bir faoliyat sohasiga, butun bir xizmat sohasiga, u yoki bu alohida korxonaga va aniq xizmatlarga qarashli bo'ladi.

⁶ Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduhamidov S.A. «Turizm: nazariya va amaliyot». Darslik, Toshkent, 2018.

Standartizatsiya sohasi bu - bir - biri bilan bog‘liq bo‘lgan standartizatsiya ob‘ektlari majmuidir. Masalan: standartizatsiya ob‘ektlari bo‘lib, mehmonxona xizmatlari, mehmonlarni ro‘yxatga olish va joylashtirish xizmati, ovqatlantirish xizmati va b.

Standartizatsiya har xil darajalarda masalan, geografik, iqtisodiy, siyosiy, mintaqaning standartlarini qabul qilishiga qarab ajratiladi. Bajarilayotgan darajasiga ko‘ra standartizatsiya turlari:

- xalqaro - har qanday davlatga tegishli bo‘lgan organlar uchun ochiq bo‘lgan faoliyat;
- mintaqaviy - faqat bir geografik, iqtisodiy, siyosiy davlatga tegishli bo‘lgan organlar uchun ochiq bo‘lgan faoliyat;
- milliy - aniq bir davlatga tegishli bo‘lgan standart. Bu standart har xil darajalarda davlat, sanoat, u yoki bu iqtisodiy sohalarda, birlashmalar, assosatsiyalarda va tashkilot darajalarida amalga oshirilishi mumkin.

Bu turdagi standartlar mintaqaviy va milliy tashkilotlar tomonidan taqdim qilingan mutaxassislar yordamida amalga oshiriladi.

Standart bu - me‘yoriy - texnik hujjat bo‘lib, u o‘z ichiga standartlashtirish ob‘ektiga me‘yorlar, qoidalar, talablar kompleksini oladi va tegishli organ (korxonalar) tomonidan tasdiqlanadi. Standart moddiy predmetlarga (mahsulot, moddalar, namunalar, etalonlar), xizmatga ishlab chiqarish mumkin, ammo qoida va talablar har xil tavsifda bo‘ladi. Standartlarda o‘lchov usullari reglametlashtiriladi.

Standartlashtirish bo‘yicha xalqaro tashkilot (ISO) xalqaro darajada sifatga talabni ishlab chiqdi. Xalqaro standartlashtirishning asosiy belgilanishi bu - xalqaro darajada harakatdagi sifat tizimlarini takomillashtirish va yangilarini ishlab chiqarish va ularni sertifikatlashtirish uchun yagona metodik asosni yaratish xisoblanadi.

1987 - yilda ISO 9000 seriyali standartlar joriy etildi. U standartlashtirishni yangi sifat darajasiga chiqardi. Ular sifat sistemasini baholash bo‘yicha shartnomalarga dunyoda tan olingan yagona yondashishni belgiladi va bir vaqtning

o'zida mahsulot ishlab chiqarishlari va iste'molchilari o'rtasidagi munosabatlarni tartibga soladi. Boshqacha qilib aytganda ISO standartlari ishlab chiqarish madaniyatiga aniq rioya qilingan holda iste'molchilarga qaratilgandir. 1994 - yilda ISO 9004 – 1-2-3-4 nomli standartlarining yangi versiyasi chiqdi. Unda katta e'tibor dasturli mahsulotlar ta'minoti, qayta ishlanadigan materiallar va xizmatlar sifatiga qaratiladi.

XXI asrning boshida ISO 90 dan ortiq davlatlarda joriy qilindi. Ushbu davlatlar hissasiga dunyo ishlab chiqarishining 95% to'g'ri keladi. Xalqaro standartlarining paydo bo'lishi shunga imkoniyat yaratdiki, ularning asosida dunyoning ko'pchilik hududlarida tovarlar, xizmatlar va ishchi kunini samarali ayriboshlashga imkon beruvchi yagona talablar ishlab chiqarila boshlandi. Xalqaro savdo - sotiq va inson faoliyatining hamma sohadagi faoliyati milliy standartlar muvofiqlashuviga hamda xalqaro standartlarning ishlab chiqarilishi va keng qo'llanilishiga olib keldi. Sifat boshqaruvi dunyo tajribasi 1987 - yilning mart oyida qabul qilingan va 1994 - yilda yangilangan ISO 9000-9004 xalqaro standartlar paketida jamlangan. O'zining klassik variantida ISO 900-9004 standartlari sanoat uchun ishlab chiqarilgan edi, lekin ulardagi umumiy tizim sifati hammabop. Shuning uchun hozirgi kunda har xil turdagi korxonalar va tashkilotlar faol ravishda bu uslubdan foydalanilmoqda. Shuni qayd qilish kerakki, chet el mehmonxonalar va restoranlari o'z sifat tizimlarini milliy va xalqaro sertifikatlash tizimi asosida sertifikatlash tiradi, bu esa ularga raqobatbardoshlikni oshiradi.

Yuqori sifatli xizmat ishlab chiqarishning kafolatlaridan biri bo'lib, ularni sertifikatlash tirish xisoblanadi. Sertifikatlash tiriya bu - xizmatlar haqiqiy tavsiflarining standartlar yoki texnik sharoitlar talablariga mos kelishini tasdiqlovchi harakatlar va jarayonlar yig'indisidir. «Sertifikatlash tiriya» so'zi lotin tilidan tarjima qilganda «to'g'ri bajarilgan» degan ma'noni anglatadi. Xizmat «to'g'ri bajarilgan»ligiga ishonch hosil qilish uchun, xizmat qaysi talablarga mosligi va qanday qilib ishonchli dalillar olish kerakligi bilan belgilanadi⁷.

⁷ Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduhamidov S.A. «Turizm: nazariya va amaliyot». Darslik, Toshkent, 2018.

Xizmatlarni sertifikatlashtirish markaziy organda akkreditatsiya qilingan organlar amalga oshiradi. Organ xizmatlarini ikkitadan kam bo'lmagan ekspert - auditorlarga ega bo'lgan, mustaqil talablarga javob beruvchi tashkilot yoki korxonalar bajarishi mumkin. Sertifikatsiya tizimi milliy, xalqaro, mintaqaviy darajalarda amalga oshirilishi mumkin. Agar sertifikat tizimi faqat aniq bir turdagi sohalar bilan shug'illansa bu - bir turdagi sertifikat tizimi bo'lib, u o'z tajribasida aynan shu turdagi xizmatlarga bog'liq bo'lgan tartiblar, qoidalarni ishga soladi.

Sertifikatsiya majburiy va ixtiyoriy bo'lishi mumkin.

Majburiy sertifikat qonun va qonuniy holatlar bo'yicha amalga oshiriladi hamda texnik reglamentlar talablari bo'yicha mehmondo'st xizmatlar bilan ta'minlaydi. Majburiy talablarga himoya, inson sog'ligi va atrof muhit himoyasi kiradi.

Majburiy sertifikat «Iste'molchi huquqlari himoyasi» va «Mahsulot va xizmatlar sertifikatsiyasi» haqidagi qonunlar tomonidan chiqarilgan. Majburiy sertifikatni amalga oshirish uchun majburiy sertifikatlarni yo'lga qo'yilishi shart. Majburiy sertifikat ob'ektlarining nomenklaturasi davlat boshqaruv darajasi bo'yicha o'rnatiladi.

1997 - yilning 13 - avgustida №1013 raqam ostida Rossiya Federatsiyasi tomonidan o'rnatilgan majburiy sertifikatga ega bo'lgan xizmatlar ro'yxatiga mehmonxona va boshqa yashab turish xizmatlari (gruppasi kodi - 04), yashash joylarini taqdim qilish xizmatlari (06), oziq - ovqat va pazandachilik xizmatlari, pazandachilik xizmatlarini amalga oshirish xizmatlarini (12) o'z ichiga oladi.

Ixtiyoriy sertifikat yuridik yoki jismoniy shaxslar tashabbusi, ularning arizalari va organ o'rtasida tuzilgan ixtiyoriy sertifikat shartnomasi shartlari bo'yicha o'tkaziladi.

O'z - o'zini sertifikatlashtirish ishonchli sherik uchun ruxsat beriladi. U Yaponiya, AQSH, Germaniya, Kanada, Gollandiya va boshqa davlatlarda keng tarqalgan. Bunda xizmatlar uchun sertifikatlarni korxonaning o'zi - o'zining javobgarligiga ko'ra beradi.

Uchinchi tomondan sertifikatlashtirish, ya'ni, vositachilik sertifikatlashtirish bo'lib, tashqari tomonning qatnashishini ko'zda tutadi. Tashqi korxonalar yoki tashkilot qabul qilgan qoidalarga mos ravishda amalga oshirilayotgan choralar - tadbirlarning to'g'riligini tasdiqlaydi va baholaydi, namunalarda sinov o'tkazadi, texnik jarayon holatini nazorat qiladi. Uchinchi tomondan sertifikatlashtirish davlat miqyosida hamda yuqori obro'ga ega bo'lgan chet el markazlarida o'tkazilishi mumkin. Ular tomonidan berilgan sertifikat belgi xizmatlar uchun yaxshi reklama xisoblanadi.

Quyidagi 2-3-4 jadvallarda restoranlarni sertifikatlashtirish, restoran jihozlari va idish - tovoqlari, taomnoma hamda oshpazlik mahsuloti assortimentlariga qo'yilgan talablar keltirilgan.

2 - jadval

Restoranlarni sertifikatlashtirish bo'yicha ish dasturlari

	Korxonaga bo'lgan talablar	Luks	Oliy	Birinchi
1.	Korxonaning tashqi ko'rinishi			
1.1	Bezatilishi (yorug'lik, yozuvlar va elementlar bilan)			
2.	Iste'molchi binolari va zal bezatilishi			
2.1	Nazokatli dekorativ elementlarning ishlatilishi			
2.2	Original dekorativ elementlarning ishlatilishi (shamchiroq, drapirovkalar)			
3.	Estrada va raqs maydoni			
4.	Banket zali va alohida kabinalar			
5.	Mikroiqlim			
5.1	Optimal harorat va namlikni ta'minlovchi havo almashtirish tizimi			
5.2	Harorat va namlikni ta'minlab beruvchi ventilyatsiya tizimi			

Taomnoma va preyskurant hamda, oshpazlik mahsuloti assortimentlari talablari

	Talablar	Luks	Oliy	Birinchi
1.	Korxonada taomnomasi va emblemalı preyskuranti (firmaga oid belgi bilan)			
1.1	Milliy yoki rus tillarida tipografik yo‘l bilan tayyorlanganligi			
2.	Bosma reklama (taklifnomalar, bukletlar va boshqalar)			
3.	Assortiment			
3.1	Original, nozik, firmaga oid hamda milliy taomlar, ichimliklar va hamma oshpazlik mahsulot turlari assortimenti			
3.2	Tayyorlanishi qiyin bo‘lgan firmaga oid har xil turdagi taomlar va ichimlik assortimenti			
3.3	Keng turdagi shirinlik mahsulotlari, vino - aroq ichimliklari, meva mahsulotlari,			
3.4	tamaki mahsulotlari, mevali va mineral suv assortimenti Istemolchi xohishiga qarab har xil taom va taom turlariga bezak berish			
4.	Chet ellik mehmonlarga xizmat ko‘rsatilganda taomnoma va preyskurant bitta xorij tilidan kam bo‘lmagan tillarda yozilishi kerak			

Jihozlar, idish-tovoqlar, asboblari va gazlamalarga bo'lgan talablar

	Talablar	Luks	Oliy	Birinchi
1.	Jihoz: yuqori qulaylik, xona intereriga mosligi			
1.1	Standart, yyengillashtirilgan konstruksiya, xona intereriga mosligi			
1.2	Stollar, yumshoq qoplam, poliefir qoplam			
1.3	Ovqatlantirish zalida o'rindiqlar (divanlar, banketkalar va boshqalar) yumshoq podlokotniklari bilan (zalda va vestibulda)			
1.4	Har xil o'rinli stollar		Muayyan holatlarda aniqlanadi	
2.	Ovqatlantirish idish - tovoq va anjomlari			
2.1	Metall idish - tovoq va anjomlar, ularning melxior, neyzelber yoki zanglamaydigan turlari			
2.2	Ko'pqirrali va badiiy farfor - fayans idishlar			
2.3	Yarim farfor - fayans idishlar			
2.4	Navli shisha idishlar: xrustal, badiiy bezatilgan shishali idish			
3.	Gazlamalar			
3.1	Oq va rangli dasturxonlar, firmaga oid dasturxonlar			

3.2	Istemolchini xizmat ko'rsatib bo'lgach gazlamalar almashishi			
1.	Tematik restoranlarda, luks, milliy oshxona restoranlarida, oliy va luks barlarda keramik va yog'ochli idishlarni ishlatilishi mumkinligi			
2.	Maxsus restoranlarda poliefir qoplam va badiiy bezak qopqoqlar bo'lsa, gazlamadan bo'lgan individual sochiqlar va dasturxonlarni almashtirish mumkinligi			
3.	Kompleks nonushta va tushlik vaqtida, qog'oz salfetkalar, oddiy salfetka o'rniga ishlatilishi mumkin.			

Xizmatlarni sertifikatlashtirish tizimini yaratishda:

- birinchidan, xizmatlarning qaysi turlari iste'molchilarning hayoti va sog'ligi, xavfsizligi uchun majburiy sertifikatdan o'tishini belgilash, shuningdek, ekologik ko'rsatkichlar;
- ikkinchidan ushbu xizmatlarning atrof - muhitni qo'riqlash va xavfsizligi talablariga javob berishi bo'yicha harakatdagi me'yoriy - texnik hujjatlarni tahlil qilish;
- uchinchidan ixtiyoriy sertifikatlashtirishda qaysi talablar va tavsiflar aniqlanishi mumkinligini belgilash.

4. Dunyoning mashhur restoran zanjirlari

Transmilliy kompaniyalar. BMT hujjatlariga muvofiq, transmilliy kompaniyalarga yuridik shakllari, xo'jalik yuritish sohasidan qat'iy nazar ikki yoki undan ortiq mamlakatlarda filiallari bo'lgan, ularning faoliyatini boshqarib

turadigan kompaniyalar kiradi. TMK doimiy ravishda tovar eksportidan tortib, xorijda xizmatlarni ishlab chiqishgacha qonuniy tarzda o'tib o'zining chet ellardagi ishtirokini kengaytirib boradi va tashqi ekspansiyani amalga oshiradi. Ular shuningdek, ssuda pullari ham beradi va boshqaruv bo'yicha noinvestitsion bitimlar tuzadilar.

To'g'ridan - to'g'ri qo'yilmalar TMKlar xorijiy investor qo'lidagi mablag'ning saqlanishi ustidan nazorat qilishni mo'ljallaydi. Ona kompaniya chet elda aksiyadorlik firmalarini ta'sis etadi yoki amaldagi mavjud xorijiy firmadan aksiyalarning nazorat paketini sotib oladi. Aksiyalarning yarmidan ko'proq qismi (ulushlar), uning faoliyati ustidan to'liq nazorat qilishda hissasi kam bo'lsa-da, filialga tegishli bo'ladi.

TMK chet elda xorijiy filiallarning bo'limi singari turli ko'rinishlari orqali faoliyat olib boradi. Ular xorijda ro'yxatdan o'tkazilsalarda, o'z qiymatiga ega mustaqil kompaniya xisoblanadi. To'liq (100%) onalik firmasi, ya'ni TMKga tegishli bo'ladi.

Kompaniya xorijiy firmalarga qarzga mablag'lar berib, o'zining chet eldagi ishtirokini kengaytirishi mumkin. U ssuda berishda qarzni to'lagungacha ssuda oluvchining mulkini ushlab turishga haqli yoki qarz oluvchi bilan unga ssuda foizidan tashqari qo'shimcha manfaat ko'rishi yuzasidan shartnoma imzolaydi.

Boshqaruv bo'yicha investitsion bitimlar tuzish firmalar o'rtasida keng tarqalgan tajribadir. Bunday holda ona kompaniya korxonaga bo'g'inlarini shartnoma (kontrakt) asosida boshqaradi. Korxonaga mustaqilligini saqlaydi, turli egalar bo'lishi, turli manbaalardan moliyalashtirilishi mumkin. Lekin mahsulotni yagona savdo markasi ostida sotadi. Boshqaruv bo'yicha investitsion bitimlar tizimi uning ishtirokchilariga ishlab chiqarish ko'lamidan tejash imkonini beradi. Ularning hammasi xorijiy investitsiyalashdan maksimum daromad olishni bosh maqsad qilib qo'yadi. Ulardan biri kapital migratsiyasining xalqaro shartlari bo'lib, daromad me'yori va foiz stavkalari farqi xisoblanadi.

Dunyoda yagona foiz stavkasini belgilashga to'sqinlik qiluvchi katta yoki kichik darajadagi qaltisliklar mavjud. Ammo qayerda mablag'larni erkin

qo'yilishiga sharoit bo'lsa, xorijiy investitsiyalash xuddi ichki tartiblardagidek kechadi. Bu shuni bildiradiki, mablag' importchi mamlakatlarida foyda olish fondi cheklangan ekan, kapitalning xalqaro harakati, TMKning mamlakatda tengsizligi davom etaveradi.

Mamlakatga qancha miqdorda mablag' olib kelinishi bir qator omillarga bog'liq:

- foiz stavkasi (yuki) hajmi;
- investitsiyaning daromadlilikligi;
- iqtisodiyotning ochiqligi, kattalik va taqsimlanishning qaltisligi;
- qarzni to'lash kafolati va o'z vaqtida to'lash.

Jahon bozoriga kirish va unda yashab qolishi uchun kompaniya ma'lum oligopolistik ustunlikka ega bo'lishi lozim. Bu mablag' bo'ladimi, texnologiya yoki boshqaruv mahorati bo'ladimi, ahamiyati yo'q. Ular tufayli X(iks) mamlakatlardan kompaniya U (igrik) mamlakatdagi mahalliy firmalardan ishlab chiqarishda ustunlik qila oladi va yuqori daromad oladi.

Biz bekorga birinchi o'rinda transmilliy kompaniyalarga ta'rif berib o'tganimiz yo'q. Chunki xalqaro restoranlar zanjiriga kiruvchi har bir restoran transmilliy kompaniya (TMK) xisoblanadi.

Xalqaro restoranlar zanjiri bu - turli joylarda joylashgan, bitta umumiy korporativ mulk shakliga yoki franshiz shartnomasiga asoslangan restoranlar majmuasi xisoblanadi. Odatda restoranlar zanjiridagi binolar standart me'moriy yechim, standart taomnoma va xizmatlarga ega bo'ladi.

Odatda restoranlar zanjiri bir mamlakatda yoki ikki va undan ortiq mamlakatlarda joylashgan bo'ladi. Bunday restoranlarning boshqa restoranlardan farqi shundaki, ularning hammasida bir logotip, bir xil taomlar, ko'rsatiladigan xizmatlar ham bir turdagi, yagona boshqaruv tizimiga birlashtirilgan bo'ladi. Bularning barchasi restoran menejmenti puxta o'ylab chiqilganligidan dalolat beradi. Chunki restoran nomi ham mijozni o'ziga jalb qiluvchi asosiy omillardan biridir. Bundan tashqari turist o'zining mamlakatida mashhur brend asosida faoliyat yuritadigan restoran mijoz bo'lsa, tashrif buyurgan mamlakatida ham

o'sha brenddagi restoranni ko'rsa, hech shubhasiz, anashu restoran xizmatidan foydalanadi.

Bundan tashqari hozirgi kunda rivojlanib, soni kundan-kunga ko'payib borayotgan restoranlarning ko'pchiligi tez tayyor bo'luvchi taomlarni ishlab chiqaradi. Shuni ta'kidlash joizki, XXI asr odamlari, yoshlar qimmat restoran taomlaridan tez tayyor bo'luvchi «Fast Food» larni ma'qul ko'rishmoqda. Bunday omillar xalqaro restoranlar zanjirining tarkibini ko'paytirmoqda, ularning rivojlanishiga turtki bo'lmoqda.

Oxirgi 20 yilda dunyo miqyosida restoran zanjirlarining miqdori va ko'lami sezilarli darajada o'sdi. Bu borada shubhasiz AQSH liderlik qilmoqda deyish mumkin. Uning restoran zanjirlari mamlakat tashqarisida ham faol kengayib bormoqda. Ularning erishgan yutuqlari ko'p jihatdan boshqa davlatlarda yashayotgan amerikalik turistlar va Amerika fuqarolari, shuningdek, AQShda turli mavsumlarda ishlaydigan hamda o'qiydigan juda ko'p xorij fuqarolari bilan bog'liq. Restoran zanjirida asosiy mahsulot xisoblangan gamburger va pitsa tarmoqlari tez o'sib bormoqda. Restoran zanjiridagi savdoning 40% dan ortiqrog'ini sandvichlar tashkil qiladi.






«New research» kompaniyasi tuzgan klassifikatsiyaga ko'ra sendvichlar qatoriga quyidagilar kiradi: «McDonald's» restoranlarida beriladigan gamburgerlar, fransuzcha sendvichlar, «Subway»da beriladigan sandvichlar, «Taco Bell»da beriladigan «teks-meks» va boshqalar.

Turistlarni taom bilan ta'minlash tizimi turning shakliga, turistlarning kategoriyasiga, binolarning qurilish joylariga yaqin yoki uzoqligiga va boshqa omillarga bog'liq bo'ladi. Taom bilan ta'minlash tartibi yo'llanma, shartnoma, vaucherda ko'rsatiladi. Qoidaga ko'ra, nonushta turistlarga «shved stoli» shaklida beriladi. Bu o'z - o'ziga xizmat qilish va assortimentda mavjud bo'lganlari o'zlarining xohishlariga binoan amalga oshiriladi. Mehmonxonalarda ko'pchilik nonushtalar kafeda, bufetda, restoranda yoki nomerga buyurtma berish orqali amalga oshiriladi. Minibar va oshxonasi bor nomerlarda nonushtalar mustaqil tayyorlanadi.

Ovqatlantirishning «yarim pansion» shakliga ko‘ra turistlarga umumiy tushlik ovqat yoki kechki ovqat belgilangan vaqtda beriladi. «To‘liq pansion»da esa ovqatlantirish 3 - 4 marta amalga oshiriladi. Tabiiyki sport, ovchilik, alpinizm va boshqa turdagi yakka tartibdagi turlarning ovqatlantirish shakli (mustaqil) maxsus yarim tayyor mahsulot va konsentrlardan mustaqil taom tayyorlashga asoslanadi.

5 - jadval

Xalqaro restoranlar zanjirining hududlar bo‘yicha joylashuvi

Nomi	Ishlab chiqaradigan mahsuloti	Bosh kompaniya	Birinci binosi joylashgan joyi	Tashkil topgan yili	Butun dunyodagi markazlari soni
Applebee’s	 Qo‘zichoqning orqa qovurg‘asi	Dine Equity, Ink.	Dekatur, Gruzuya	1980	2,033
Arby’s	 Go’shtli sandvichlar	Roark Sapital Group (majority)	Boardman, Ogayo shtati	1964	3,342
Burger King	 Burger	Burger King Corporation	Mayami, Florida	1954	12,500
Kosta Coffee	 Kofe	Whitebread	London, Angliya	1971	3,401
Domino’s	 Pitsa	Domino’s Pizza, Ink.	Ypsilanti, Michigan	1960	11,600

Dunkin' Donuts	 Shirin bo'g'irsoq	DD IP Holder LLK.	Kanton, Massachusets	1950	12,000
MsDonald's	 Burger	MkDonald's Korporation	San Bernardino, Kaliforniya	1940	36,000
Papa John's Pizza	 Pitsa	Papa John's International	Kentukki	1984	5,000
Pizza Hut	 Pitsa	Yum! Brands	Vichita, Kansas	1958	15,000
Subway	 Sub sendvich	Doktor's Assokiates Ink.	Brijport, Konnektikut	1965	44,380
Taco Bell	 Tako	Yum! Brands	Dovney, Kaliforniya	1962	6,400
Yoshinoya	 Kosada tortiladigan mol go'shti		Tokiyo, Yaponiya	1899	1,300

Manba: en.wikipedia.org sayti ma'lumotlari

Yuqorida keltirilgan restoran zanjirlari dunyoda mavjud xalqaro restoran zanjirlarining bir qismi xolos. Ushbu 5 - jadvalda butun dunyoda markazlari soni, tayyorlanadigan taomlari va restoran zanjirlari soni bo'yicha AQSH va Yevropa

mamlakatlari ustunlik qiladi. Osiyo, O'rta Osiyo davlatlarida ular kamchilikni tashkil qiladi. Bu esa ushbu hududlarda yangi yoki mavjud xalqaro restoranlar zanjirini tashkil etish imkoniyatlari yuqori ekanligini ko'rsatadi.

Shuni ta'kidlash joizki, dunyoda mavjud xalqaro restoranlar zanjirlari asosan tez tayyor bo'luvchi taomlarni ishlab chiqarishga yo'naltirilgan. Ulardan dunyoga mashhur bo'lgan xalqaro restoranlar zanjirlari bilan yaqindan tanishib chiqamiz.

«Subway» xalqaro restoranlar zanjiri (AQSH)

«Subway» restoranlari soni bo'yicha dunyoda birinchi o'rinda turadi. AQShda ochilgan ushbu restoran tez xizmat va franchayzing uslubida ishlaydi.



Sotiladigan taomlarining asosini sendvich va salatlar egallaydi. Kompaniyaning rasmiy nomi «Doktorlar Assosatsiyasi» bo'lib, 1965 -yil Frederick Adrian DeLuca tomonidan tashkil etilgan. 2017 - yil ma'lumotlariga ko'ra dunyoning 100 dan ortiq mamlakatlarida 44380 ta «Subway» restoranlari mavjud.

«Subway» restoranlaridagi taomnoma bir davlatdan boshqa davlatga o'zgarib boradi. Masalan, musulmon mamlakatlarida xizmat ko'rsatuvchi restoranlarda cho'chqa go'shtidan foydalanilmaydi. Asosiy taom va mahsulotlar tarmoqdagi barcha restoranlarda bir xildir. Mijozlarga bir necha turdagi non, har xil mahsulotli sendvichlar (mol, tovuq, jo'ja go'shti, pishloq va turli xildagi tuzlangan yoki barra sabzavotlar) bir necha turdagi souslar taklif qilinadi.

«Subway» restoranlarida sendvich va gazaklardan tashqari pitsa va shirinliklarni tanavvul qilish mumkin. Boshqa tez xizmat ko'rsatuvchi restoranlardan «Subway» restoranining farqi shundan iboratki, unda qovurilgan kartoshka (fri) ni o'z mijozlariga taklif etmaydi. «Subway» restoranlarida asosan standart alkogolsiz ichimliklar, issiq ichimliklardan kofe, choy va kakao, salqin ichimliklardan sharbat va boshqa ichimliklar taklif etiladi.

Shuningdek, «Subway» restoranlari nonushta uchun sendvichlar, inglizcha keks va yubqa nonni realizatsiya qiladi.

Bundan tashqari «Subway» restoranlarida tayyorlanadigan pitsalar mijozlar orasida «shaxsiy pitsa» nomini olgan.



2 - rasm. «Subway» xalqaro restoranlar zanjiri

«McDonald's» xalqaro restoranlar zanjiri (AQSH)

Kompaniya 1940 - yilda Dik va Mak Makdonaldlar tomonidan tashkil etilgan. «McDonald's» dunyoda tez xizmat ko'rsatish va har kuni 47 mln mijozlarga xizmat ko'rsatuvchi 119 ta mamlakatda 36000 dan ziyod shaxobchalariga ega bo'lgan mashhur kompaniya hisoblanadi. «McDonald's»



dunyoda restoranlarining umumiy soni bo'yicha «Subway» restoranlaridan so'ng 2 - o'rinda turadi. «McDonald's» nomini eshitganimizda hayolimizda birinchi navbatda tez tayyorlanuvchi taomlar va tez xizmat gavidalanadi. Restoran taomnomasida gamburger, sendvich, qovurilgan kartoshka, dessert, salqin ichimliklar va pivolar o'rin olgan. Lekin ba'zi bir mamlakatlarda spirtli ichimliklar sotilmaydi (Masalan, Rossiya). Kompaniyada faoliyat yurituvchi xodimlarning soni 2017 - yilda 2 mln. kishiga yetgan.

⁸ [http// www.«Subway».com](http://www.«Subway».com)



3 - rasm. «McDonald's» restorani taomlari



4 - rasm. AQShda joylashgan «McDonald's» restorani

«Darden» xalqaro restoranlar zanjiri (AQSH)

«Darden» restoranlari transmilliy kompaniyasi restoranlarning multibrendi hisoblanadi. Transmilliy kompaniyasi bir nechta restoranlar tizimidan iborat.



Ularning asosiy qatorida Olive Garden, Long Horn Steakhouse va Red Lobster restoranlari

kiradi. Uning dunyoda 2107 ta restorani bo'lib, unda 200 ming ishchi xodim ishlaydi. «Darden» restoranlari dunyoda mashhur bo'lishi uchun ilk qadamni Uilyam Darden tashladi. U Florida shtatining Lakeland shahrida 1968 - yilda Red Lobster deb nomlanuvchi restoranni ochgan. Kompaniya 1985 - yilga kelib, 400 ta joyda restoran zanjirini tuza oldi.

Bu restoranlar dengiz mahsulotlaridan taom tayyorlovchi restoran nomi bilan mashhur bo'lgan.

«Yum! brendi» korporatsiyasi (AQSH)

«Yum!» brendi ovqatlantirish sohasida ishlovchi amerikanacha korporatsiya xisoblanadi. «Yum!» 3 ta dunyo brendlari bo'lmish «Taco Bell», «KFK», «Pizza Hut»larni birlashtiradi. «Yum!» dunyoda faol va tez xizmat ko'rsatuvchi restoranlari bilan mashhur. Kompaniyaning 110 dan ziyod davlatlarda 42700 ga yaqin restoranlari mavjud.

2017 - yilda «Yum!» brendining daromadi dunyo bo'ylab sotuvlari orqali 32,45 mlrd AQSH dollariga yetdi.



5 - rasm. «Yum!» brendi ostida faoliyat yurituvchi restoran brendlari

«Spizzico» xalqaro restoranlar zanjiri (Italiya)

«Spizzico» «Avtogril» kompaniyasi boshqaruvidagi pitsa ishlab chiqaruvchi tez xizmat ko'rsatishga asoslangan restorandir. Ushbu restoran Italiyada joylashgan franshiz shartnomasi asosida tashkil qilingan. Uning umumiy Gresiya, Shveysariya, Fransiya va AQShda joylashgan 169

ta restorani mavjud. Odatda bu restoranlar aeroportlar, temiryo'llar, katta ko'chalar, savdo markazlari va yarmarkalarda faoliyat yuritadi. «Spizzico» ko'pincha «Avtogril» boshqaruvidagi boshqa «Fast Food» tayyorlovchi restoranlar



zanjiri bilan bir binoda joylashgan. «Spizzico» restoranlarining qulay tomoni shundaki, ular shu paytgacha mavjud bo‘lgan pitsa tayyorlovchi restoranlardan farqli o‘laroq pitsa ni sakkiz bo‘lakdan bittasini, choragini, yarmini (ozgina aralashgan, ozgina mavsumiy va ozgina maxsus) ham sotadi. «Spizzico» restoranlarida pitsa dan tashqari tez tayyor bo‘luvchi kartoshka yoki turli xil ichimliklar, salat shuningdek, shirinliklar ham sotiladi. Mijoz taomni restoranda iste‘mol qilishi yoki o‘zi bilan olib ketishi mumkin.



6 - rasm. «Spizzico» xalqaro restoranlar zanjiri tarkibidagi restoranlari

«Ringer Hut» xalqaro restoranlar zanjiri (Yaponiya)

«Ringer Hut» Yaponiyada joylashgan «Fast Food» tayyorlashga mo‘ljallangan xalqaro restoranlar zanjiri nomi bo‘lib, unda Nagasakining Champon va Sara udon taomlari tayyorlanadi. Hamakatsu zanjirining asoschisi 1966 - yilda Nagasakida ochilgan «Ringer House» nomli turistik hudud nomidan «Ringer» so‘zini oldi. Shundan keyin «Pizza Hut» so‘zidan «Hut» so‘zini olib qo‘shdi. «Ringer Hut» boshqaruvida 550 ta Yaponiya, Tayvanda joylashgan va San Xose, Kaliforniyada 100 ta Hamkatsu (Tonkassu restoranlar zanjiri) restoranlari bilan hamkorlikda ishlaydigan restoranlari mavjud. «Ringer Hut» restoranining ikkita asosiy Fukoka va Tokioda markazlari bor.



«Ringer Hut» «Champon» nomli Nagasaki uslubida pishiriladigan ugrali taomi bilan tanilgan. «Champon» Xitoycha taom bo‘lib, Nagasakida yashovchi xitoylik fuqaro tomonidan XIX asr oxirlarida o‘ylab topilgan. «Champon» to‘yimli va vitaminlarga boy taom xisoblanadi. Uning tarkibida 6 xil barra sabzavotlar (karam, sabzi, loviya novdasi, yashil no‘xat, yashil piyoz va piyoz), qisqichbaqa, kalamar, baliq va go‘sht, har kuni un qorishmasidan tayyorlanadigan ugradan iborat. Bundan tashqari ushbu restoranlarda xitoycha taom bo‘lmish «Radna»ga o‘xshash «Sara udon» nomli taom ham pishiriladi. «Sara udon» to‘liqligicha tabiiy mahsulot xisoblanadi. Unga maxsus un yuqorishmasidan tayyorlangan ugra ishlatiladi. Bu ugralar uchun ishlatiladigan unni dunyoning boshqa nuqtalaridan topish qiyin. Ingichka, qarsilloq ugra qimmat va ajoyib sirli sous bilan tortiladi. Ushbu sousning siri barra sabzavotlar va tovuq go‘shti xisoblanadi.



7 - rasm. «Ringer Hut» xalqaro restoranlar zanjiri tarkibidagi restoranlari

Yuqorida dunyoga mashhur xalqaro restoranlar zanjirlarining ayrimlarini ko‘rib chiqdik. Ularning aksariyati rivojlangan mamlakatlarda joylashgan. Shundan kelib chiqqan holda ushbu sohani bimalol yuqori daromad keltiruvchi soha deb ayta olamiz. Masalan, birgina «Yum!» brendining daromadi 2017 - yilda dunyo bo‘ylab sotuvlari orqali 32,45 mlrd AQSH dollariga yetganini aytish mumkin. Bu ko‘rsatkichlar shuni anglatadiki, xalqaro restoranlar zanjiri nafaqat mijozlarga xizmat ko‘rsatish, ularning ovqatlantirishga bo‘lgan ehtiyojini qondirish, balki, mamlakatda minglab yangi ish o‘rinlarini tashkil etish, davlat byudjetiga sezilarli darajada hissa qo‘shayotganligini bimalol aytish mumkin.

Mana shu dalillarning o‘zi bunday restoran zanjirlari filiallarini yoki o‘zbek milliy taomlarini tayyorlashga mo‘ljallangan boshqa restoranlar zanjiri sonini ko‘paytirishga asos bo‘la oladi.

Bugungi kunda O‘zbekistonda xalqaro restoranlar zanjiriga kiruvchi restoranlarni faqatgina Toshkent shahrida uchratish mumkin. Lekin ularning asosini qimmat narxdagi taomlarga mo‘ljallangan taomnoma bilan ishlovchi restoranlar tashkil qiladi. Ulardan biri «Bon!» kafesidir.

«Bon!» bu - uchta fransuz kafesining birinchisidir. Bu yerda kunni foydali nonushta bilan boshlab, hamkasblar bilan birgalikda biznes lanch yoki kechqurun bir finjon kofe bilan fransuzcha tayyorlangan dessertni tanovvul qilish mumkin. Har qanday mahsulot yoki taomni, kofeni ham mijoz o‘zi bilan olib ketishi mumkin. «Bon!» kafe zanjiri tarkibidagi uning Toshkent shahrida yana ikkita filiali mavjud.



8 - rasm. «Bon!» zanjiri tarkibidagi kafe

«Bon!» zanjiridagi kafelarga mijoz atayin ovqatlantirish maqsadida yoki yonidan o‘ta turib yangi yopilgan fransuzcha shirin kulchalar hidiga mast bo‘lib tashrif buyurishadi.

Yog‘ochdan yasalgan jihoz, devor va yog‘och obligatsiyalaridan kofe rangidan foydalanib bezatilgan zal sokin muhitni yaratadi, uchala kofeynyada ham Fransiyadan keltirilgan bejirim qandillarni ko‘rish mumkin. Barcha binolar o‘rtacha 40 kishiga mo‘ljallangan.

Bundan tashqari 11 - iyul dunyoda «Bon!» shokolad kuni xisoblanadi. O‘sha kuni «Bon!» kafelarining barcha zanjirida chegirmalar bo‘ladi.



9 - rasm. «Bon!» kafesi mahsulotlari

Shuni aytish mumkinki, «Bon!» kafesidagi nonlar juda ham mashhur bo‘lib, pishirilgan yangi nonlarning yoqimli hidi eng jozibador hidlarning o‘ntaligiga kirdi. Shuning uchun faqat «Bon!» kafesida doim yangi pishirilgan qandolat mahsulotlari va chiroyli, hushbo‘y hidli nonlar taklif etiladi. Butun dunyoda 16 - oktabr «Xalqaro non kuni» yoki «Xalqaro oziq – ovqat kuni» nishonlanib, ushbu kunda «Bon!» kafesi mijozlar uchun 10% chegirmalar e‘lon qiladi.



10 - rasm. «Bon!» kafesining non mahsulotlari

«Bon!» kafesida eltib berish xizmati ham mavjud. Jumladan, mijozlarga qulaylik bo‘lishi maqsadida ichish uchun olingan qahvani o‘tirib ichishi yoki o‘zlari bilan olib ketishi, mashinasida ham iste‘mol qilishlari mumkin.

Bu kafeda reklama juda kuchli bo'lganligi uchun ham doim mijozlar bilan gavjum. Bunga misol tariqasida «milk shake» uchun takliflar mavjud bo'lsa, unga ikkita kokteyl buyurtma qilib, uchunchisini bepul olish imkoniyati mavjud.

«Bon!» kafesida asal va mayiz bilan birgalikda bodom qo'shilgan ushbu shirinlik inson immunitetini oshirish uchun eng yaxshi vosita sifatida taklif qilinadi.



11 - rasm. «Bon!» kafesining asal va mayizli shirinligi

«Bon!» kafesidagi xodimlar o'z faoliyatini samarali olib borishidan tashqari xayriya ishlarida ham juda faol.



12 - rasm. «Bon!» kafesi xodimlarining xayriya ishlari

Eng qizig'i shundaki, «Bon!» kafesining telegramdagi saytiga obuna bo'lish mumkin. Bu orqali har bir mijoz ushbu kafedagi taom va shirinliklarning yangi turlari, narxlari va chegirmalari haqida ma'lumotlarga ega bo'lib boradi.

Xulosa. O'zbekistonda xalqaro restoranlar zanjiri sonining kamligi unda asosan qimmat narxdagi taomlarni taklif qilishidir. Xulosa qilib aytish mumkinki, O'zbekistonda arzon narxdagi taomlarni tayyorlovchi restoranlarni tashkil qilish, ularni bir zanjirda birlashtirish yoki chet ellardagi dunyoga mashhur restoranlar zanjirini milliy bozorimizga olib kirish yo'llarini izlash lozimdir.

Bizda mamlakat yoshlarining aksariyati uyidan tashqarida ovqatlanishlarini xisobga olgan holda «Fast Food» tayyorlovchi zanjirli restoranlar faoliyatini tashkil qilishni ham tavsiya etish mumkin. Ularda tayyorlanadigan taomlarning arzonligi, tez tayyor bo'lishi va dunyoga tanilgan brendga ega ekanligi ushbu restoranlarning faoliyati O'zbekiston bozorida tezda moslashishi va rivojlanishidan dalolat beradi.

Tayanch so'z va iboralar: restoran biznesi, xizmat ko'rsatish madaniyati, restoranning ekstereri, mijozlarni kutib olish, restoran zalini jihozlash, xizmat darajasi, taom yeyish madaniyati, xalqaro restoranlar zanjiri, «Subway», «McDonald's», «Darden», «Spizziko», «Burger King», «Nordsee», «Bon!», «Semo de roma» va «Caravan group» restoranlar zanjirlari.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Restoran biznesi haqida ma'lumot bering.
2. Restoran biznesi tarixini tushuntirib bering.
3. Restoranda xizmat ko'rsatish madaniyatini tushuntirib bering.
4. Taom yeyish madaniyatiga qanday talablar qo'yiladi?
5. Restoranda sertifikat siya va standartlashtirish tartiblarini tushuntirib bering.
6. Dunyoning mashhur restoran zanjirlari haqida ma'lumot bering.
7. Dunyoning mashhur restoran zanjirlari qaysi davlatlarda joylashgan?

8. O‘zbekistonda qaysi restoranlar zanjiri tashkil qilingan?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Mijozlarni kutib olish madaniyati to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

- A) Xushmuomalalik bilan mijozlarni kutib olish va sifatli xizmat ko‘rsatish
- B) Taomlarni belgilangan vaqtda olib kelish
- C) Taomlar haqida mijozlarga to‘la va ishonarli axborotlar berish
- D) Ofitsiantlar buyurtirilgan taomga mos ichimlik tavsiya etishni bilishi

2. Xalqaro restoranlar zanjiriga to‘liq ta‘rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Turli joylarda joylashgan, bitta umumiy korporativ mulk shakliga yoki franshiz shartnomasiga asoslangan restoranlar majmuasi xisoblanadi.
- B) Dunyoda yagona foiz stavkasini belgilashga to‘sqinlik qiluvchi katta yoki kichik darajadagi korxonalar
- C) Jahon bozoriga kirish va unda yashab qolishi uchun harakat qiluvchi kompaniya
- D) Xalqaro mehmonxonalar zanjiri

3. Taom yeyish madaniyati to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni belgilang.

- A) Mijoz o‘z o‘rnida yaxshi o‘tira bilishi, o‘zini to‘g‘ri, chiroyli tutishi, ovqat yeyish madaniyatiga rioya qilishi
- B) O‘ng qo‘lda sanchqi bilan taom iste‘mol qilishi
- C) Taom iste‘mol qilinib bo‘lgach, sochiqlarni tarelka ustiga qo‘yishi
- D) Salfetkani o‘rindiqlik suyanchig‘iga qo‘yishi

4. Stol atrofida o‘tirganda nimalar qilish mumkin emas?

- A) O‘rindiqlikni stolga juda yaqin surish, shuningdek, ancha nariga jildirish mumkin emas.
- B) To‘g‘ri o‘tirish, bezovta bo‘lmaslik, o‘rindiqlik suyanchig‘iga yyengilgina suyanib o‘tirish kerak.
- C) Qo‘llarni ovqat kutayotganda tizza qo‘zlariga qo‘yib o‘tirish lozim.
- D) O‘rindiqlik suyanchig‘iga yyengilgina suyanib o‘tirish kerak.

5. Go'shtdan tayyorlangan issiq taomni iste'mol qilishda ishlatiladigan oshxona anjomlari to'g'ri ko'rsatilgan qatorni belgilang.

- A) Ovqatlanish jarayonida pichoq o'ng qo'lda, sanchqi chap qo'lda ushlanadi.
- B) O'ng qo'lda sanchqi ushlanadi.
- C) Chap qo'lda pichoq ushlanadi.
- D) Hech qanday oshxona anjomisiz yeyiladi.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1- topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Dunyoning mashhur restoran zanjirlari» rejasi bo'yicha o'z iste'molchilarga ega bo'lgan mashhur zanjirli restoranlar haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2 - amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Siz faoliyat yuritayotgan restoranga tug'ilgan kun banketini o'tkazish uchun buyurtma qabul qilinib, hammasi ko'ngildagidek tashkil qilingan. Lekin banket egalari va mehmonlar aytilgan vaqtdan 1 soat kech kelishdi. Buyurilgan taomlar mehmonlar kech kelganligi sababli boshqa mijozlarga sotilgan. Mijoz aynan shu taomni buyurtma qilmoqda, biroq buyurilgan taomni tayyorlashga ko'p vaqt kerak bo'ladi. Bu esa tushunmovchiliklarga sabab bo'lmoqda. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Muammoning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

4 - Mavzu: RESTORANLAR VA OVQATLANTIRISH KORXONALARINING TASHKILIY BOSHQARUV TUZILMASI



Reja:

1. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi
2. Korxonalar faoliyatini tashkil etishda boshqaruv funksiyalarining o'рни
3. Korxonalarda boshqaruv usullaridan foydalanish

1. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi

Jamiyatda mehnat qiladigan insonlar butun hayoti davomida korxonalar yoki tashkilotlarda o'z hissalarini qo'shib keladi. Korxonalar yoki tashkilotlar esa xizmat ko'rsatadi, mahsulot ishlab chiqaradi, kishilik jamiyati ular iste'mol qilib yoki ulardan foydalanib, hayot kechiradi hamda rivojlanadi. Ular jamiyatdagi hayot tartibini belgilab beradi va bu tartibga qanday rioya etilayotganini nazorat qiladi.

Korxonalar o'z - o'zidan paydo bo'lmaydi, ularni insonlar o'zlarining muayyan maqsadlarga erishish uchun vosita sifatida vujudga keltiradilar. Korxonalar yoki tashkilot rivojlanib borgan sari maqsad va vazifalari murakkablashib o'zgarib boradi.

Korxonalar va tashkilotga avvalo 3 ta omil ta'sir ko'rsatadi:

- mijozlar (iste'molchilar yoki bozor);
- mulk egalari (korxonalar va tashkilotga mablag' qo'shgan insonlar);
- xodimlar.

Ba'zan bu omillarga to'rtinchisi - rahbarlarni ham kiritadilar. Ular bir tomondan mulk egalarning vakillari bo'lsalar, ikkinchi tomondan, boshqa xodimlar singari yollangan xodimlar xisoblanishadi.

Mamlakatimiz va xorij olimlarining fikrlarini tahlil qilib, quyidagi xulosalarni keltirish mumkin:

❖ *Xodimlar*⁹ - o‘zi yig‘ma ma’noga ega, malakaviy xususiyatlar bo‘yicha birlashgan korxonalar, tashkilot yoki muassasalarning shaxsiy tarkibini anglatadi.

❖ *Kadrlar* - korxonalar, tashkilotlar, muassasalar yoki malakali guruhlarning asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi. Demak, har ikki tushunchani ham ekvivalent deb, «Inson resurslari» yoki «mehnat resurslari» ma’nosini yuqoridagi tushunchalardan ko‘ra kengroq ma’noda yoritish mumkin bo‘ladi.

❖ *Mehnat resursi* - mehnatga qobiliyatli yoshdagi aholining (ayollar 16 - 55 yoshda, erkaklar 16 - 60 yoshda) sonida o‘z ifodasini topadi. Bu yoshdagi nogironlik va boshqa sabablar bilan ishlamaydiganlar mehnat resursiga kirmaydi. Demak, mehnat resursi aholining ma’lum chegaralangan yoshdagi ishga layoqatli faol qismi tushuniladi.

Tashkiliy maqsadlarga erishish korxonalar va tashkilot xodimlari bo‘lgan insonlarning birgalikda ishlashini nazarda tutadi. Har bir korxonalar va tashkilot, u xoh mas’uliyati cheklangan va bor - yo‘g‘i besh kishi ishlaydigan shirkat bo‘lsin, xoh yuzlab xodimlari bor universitet, zavod bo‘lsin, mazkur o‘zaro harakatni muvofiqlashtirishga, muayyan ichki tartib o‘rnatilgan bo‘lishiga ehtiyoj sezadi. Mazkur tartib tashkiliy tuzilish va tashkiliy madaniyat shaklida namoyon bo‘ladi.

Tashkiliy tuzilish tashkilot xodimlari bajaradigan vazifalar o‘rtasidagi nisbatni (o‘zaro bo‘ysunishni) belgilab beradi. Tashkiliy tuzilish mehnat taqsimoti, ixtisoslashgan bo‘linmalar tashkil etilishi, lavozimlar pog‘onasi (iyerarxiyasi), tashkilot ichidagi tadbirlar shakllarida namoyon bo‘ladi va samarali tashkil etishning zarur jihati xisoblanadi. Chunki unga ichki barqarorlik bag‘ishlaydi va resurslardan foydalanishda muayyan tartibga erishish imkonini beradi.

Tashkiliy tuzilish bu - an’anaviy ravishda mehnat taqsimotiga asoslangan tamoyil. Ayrim tashkilotlar vazifalarning funksional bo‘linmalar o‘rtasida taqsimlanishi tamoyili bo‘yicha tuzilgan. Bunda har bir bo‘lim faoliyatning biron

⁹ Amriddinova R.S., Ibadullayev N.E., Aliyeva M.T., Abduhamidov S.A. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. –T.: “Fan va texnologiya” nashriyoti.2018

yoʻnalishiga - ishlab chiqarish, xizmat koʻrsatish, moliya, xarid qilish va xodimlarga javobgardir. Bunday tashkil etish *funksional* tashkil etish deyiladi.

Bajariladigan vazifalari nuqtai nazaridan korxonalar va tashkilot xodimlari anʼanaviy ravishda *rahbarlar, mutaxassislar va ijrochilarga* boʻlinadi.

✚ **Rahbarlar** tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish toʻgʻrisida qarorlar qabul qiladilar. Rahbarlarga turistik korxonalar direktori, restoran direktori, mehmonxona bosh menejeri, institut rektori, jamoa uyushmasi raisi va shu kabilar kiradi.

✚ **Mutaxassislar** maʼmuriy hokimiyatga ega boʻlmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanib, rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi. Bunday mutaxassislarga turoperator, bosh oshpaz, maslahatchi - shifokor, oʻquv kafedrasining mudiri va shunga oʻxshash xodimlar kiradi.

✚ **Ijrochilar** (bajaruvchilar) rahbarlar qabul qilgan qarorlarni hayotga tatbiq etadilar, korxonalar va tashkilot rejalarini bevosita amalga oshiradilar. Ijrochilar jumlasiga restoran ofitsiantlari, mehmonxonadagi xona bekalari, davolovchi shifokorlar, universitet professorlari va shunga oʻxshash kasb egalarini kiritish mumkin.

Tashkiliy tuzilishning muhim tarafi korxonalar va tashkilotning yuqori boʻgʻini bilan quyi boʻgʻini oʻrtasidagi masofaning katta - kichikligi va pogʻonaviyligidir. Rahbar bilan oddiy ijrochi oʻrtasidagi masofa qanchalik katta boʻlsa (darajalar soni) tashkilotdagi pogʻonaviylik darajasi shunchalik yuqori boʻladi.

Ovqatlantirish korxonalarini tomonidan restoranlarni boshqarish jarayoni ishchi kuchi, moddiy va moliyaviy mablagʻlarni muvofiq ravishda moslashtirishni taʼminlashga qaratilgan.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarida bir maromda mahsulotlar tayyorlash, xizmatning oliy darajada boʻlishi faqat restoraning texnik holatiga, binoning shinamligiga va zallarning texnologik jihozlanishiga bogʻliq boʻlibgina qolmay, balki rahbarlarning ishchanlik qobiliyatiga ham bogʻliqdir.

Quyidagilarni bajarish ovqatlantirish korxonalarini boshqarishga kiradi:

- ovqatlantirish korxonasi va uning filiallari ustidan umumiy rahbarlik;

- ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni texnologik va texnik jihatdan tayyorlash;

- texnik - iqtisod bo'yicha rejalashtirish;
- xisob va moliya faoliyati;
- texnik va ishlab chiqarish ta'minoti.

Boshqarishning eng muhim qismi bu - mehnatni tashkil qilish bo'lib, unga xodimlarni ma'naviy va moddiy rag'batlantirish kiradi. Restoranlar boshqaruvining tuzilmasi tegishli vazifalarni bajaruvchi, bir - biriga itoat qiluvchi tomonlar birlashmasidir (1 - rasm).

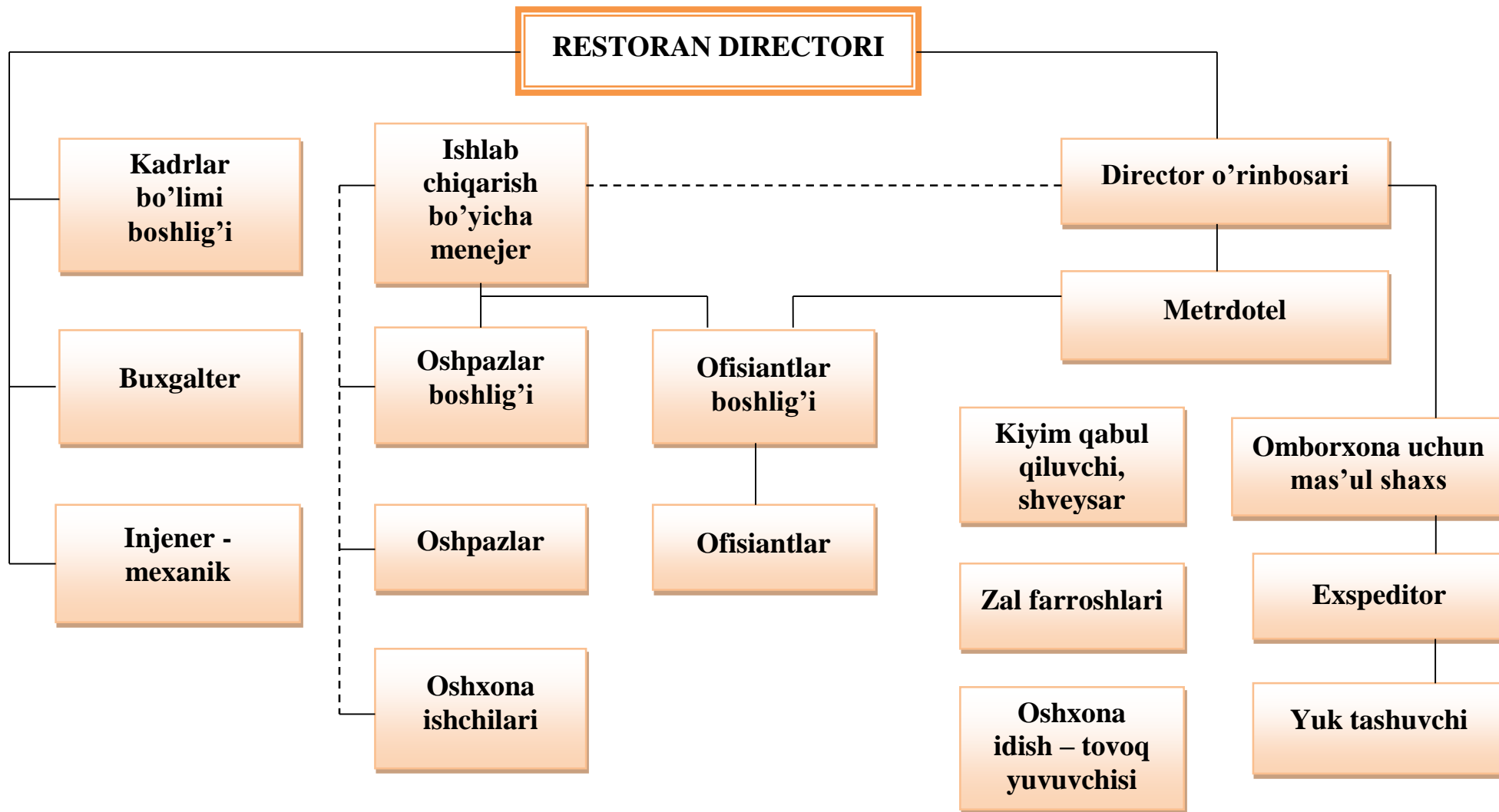
Bir qancha xodimlardan iborat turli guruhlar boshqaruv organi tomonidan boshqariladi va ularning bajaradigan asosiy vazifasi bu - iste'molchilar ehtiyojini qondirishdan iboratdir. Bu guruhga alohida xodim rahbarlik qiladi. U ishonib topshirilgan sohani (restoran, uning filiallari, bo'limlar va h.k.) boshqaradi. Restoran jamoasini ma'muriyat boshqarib turadi.

Ma'muriyat - mehnat jamoasining bir qismini tashkil qiladigan direktor, boshliq, mansabdor shaxslardir. Ma'muriyat o'z huquq va majburiyati doirasida jamoa faoliyati ustidan rahbarlikni amalga oshiradi, mehnat jamoasi nomidan ish qiladi, ularning manfaatini himoya qiladi va burchlarini bajarishi uchun javob beradi. Mehnat jamoasi ma'muriyat bilan bir qatorda restoran boshqaruvida qatnashadi.

Ovqatlantirish korxonalarini mehnat jamoasining butun maqsad va vazifalari bitta - birgalikda mehnat qilib mahsulot tayyorlash va uni iste'molchilarga yetkazib berishdir. Mehnat jamoasi xo'jalik masalalarini muhokama qilish, qarorlar qabul qilish, mehnat jarayonini rejalashtirish va tartibga solish huquqiga ham egadirlar.

Restoran mehnat jamoasi tarkibiga guruhlar, zvenolar kiradi. Restoranlarda tashkil etiladigan oshpazlar guruhi va ofitsiantlar mehnat jamoasining asosiy qismi xisoblanadi. Guruhlar majmualari va maxsus bo'lishi mumkin.

Majmualar guruhlar oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish - tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi. Bunday ishchilar sonini ko'paytirib rejali ishlatilsa, unumli natijalarga erishish mumkin.



Maxsus guruhlar bir sohada ishlovchilarni birlashtiradi. Bularga oshpazlar, qandolatchilar, yuk tashuvchi va ofitsiantlarni misol qilish mumkin. Ish muddatiga qarab guruhlar smenali yoki smenasiz, barchaa ishlarni o'zlari bajaradiganga bo'linadi. Bunda esa moddiy qiymatga ega bo'lgan buyumlar qo'ldan - qo'lga o'tib yurmaydi.

Guruhlar restoran direktori buyrug'iga binoan unga kiruvchilarning xohishiga qarab tuziladi. Agar guruh tarkibi 10 kishidan oshsa, jamoa umumiy majlisi qarori bilan guruh kengashi tuziladi. Brigadirlarni odatda guruh a'zolari saylaydi. Mehnatni guruh shaklida tashkil qilish jamoa va shaxsning moddiy mas'uliyatini, moddiy manfaatdorlik hissini kuchaytiradi. Mehnatga haq to'lash guruhda ish natijasiga qarab belgilanadi.

Restoran faoliyati ishlab chiqarish - xo'jalik faoliyatidan hosil bo'lgan daromad xisobiga hamma xarajatlarni qoplaydigan tamoyil asosida tashkil topadi. Bunda ishlab chiqarishni yanada rivojlanshitirish, xodimlarni moddiy rag'batlantirishni ham xisobga olish kerak.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarini boshqaruv jihazining tuzilishi uning bo'limlari tarkibiy qismi bilan, ularning o'zaro munosabatlari, o'zlari ishlab chiqargan va sotib olgan mahsulotlar miqdori bilan belgilanadi. Boshqacha qilib aytganda, restoranning turi, zallarning sig'imi va ishning o'ziga xos xususiyatiga ham bog'liq bo'ladi. Restoran xodimlarining huquq va burchlari maxsus yo'riqnoma va ichki tartib - qoida hujjatlari bilan amalga oshiriladi.

Restoran direktori hamma tashkiliy ishlar, savdo - ishlab chiqarish harakatining natijalari, restoranning tijorat, xo'jalik - moliyaviy faoliyati uchun javob beradi. Direktor mijozlarga madaniy xizmat ko'rsatish, taomlarning sifatli tayyorlanishi, xisob - kitob va nazorat holati, moddiy boyliklarning saqlanishi uchun mas'ul xisoblanadi. U mehnat qonunchiligiga rioya qilishi kerak. Restoran direktori xodimlarni tanlash, joy-joyiga qo'yish ishlarini mustaqil hal qiladi.

Restoran direktori quyidagilarni bajarishi shart:

- ovqatlantirish korxonasini xomashyo, mahsulotlar, yarim tayyor mahsulotlar, moddiy - texnika anjomlari bilan o'z vaqtida izchil va rejali ta'minlab

turishi;

- ovqatlantirish korxonasi hamma bo'lim ishlarini nazorat qilish, savdo qoidalariga rioya qilish, sanitariya - gigiyena va texnika xavfsizligi talablariga rioya qilishi;

- mehnatni ilmiy asosda tashkil qilishi;

- hamma xodimlarning ichki tartib-intizomni aniq va to'liq bajarishlarini ta'minlashi;

- jamoada tarbiyaviy ishlarni olib borishni tashkil etishi va b.

Yuqoridagilardan tashqari yana restoran direktorining ixtiyorida quyidagilar bo'ladi:

- moddiy pul mablag'lari;

- restoran uchun mulk va anjomlar sotib olishi;

- shartnomalar, bitimlar tuzishi;

- mehnat qonunchiligiga asosan xodimlarni bir ishdan ikkinchisiga o'tkazish va bo'shatish;

- xodimlarni rag'batlantirish va intizomiy jazo berish.

Restoranga tushadigan daromadiga qarab restoran direktori mustaqil ravishda xodimlar maoshini oshirish huquqiga ega. Bu albatta korxonaga xisobidan bo'ladi. Mehnatga haq to'lash fondi miqdori korxonaning savdodan tushgan daromadiga bog'liq. Mehnatga haq to'lash fondini belgilashda mol aylanish darajasini xisobga olishi kerak bo'ladi.

Restoran direktorining yana bir vazifasi - mehnatni tashkil qilishning guruh shaklini joriy qilishdir. Agar ishning yaxshi borishi foydali bo'lsa, guruh tizimiga rahbar, injener - texnik xodimlar, mutaxassislar va xizmatchilarni ham jalb qilishi lozim. Bunda moddiy manfaatdorlik ham oshadi.

Jamoa boshida mutaxassis, ishbilarmon rahbar turishi, xodimlar bilan ishlay oladigan, zamonaviy texnika yutuqlaridan unumli foydalanadigan, muammolarni o'zi mustaqil hal qilib xulosa chiqaradigan, jamoa ishlab topgan mablag'dan maqsadli foydalanadigan bo'lishi lozim.

Yuqoridagiga o‘xshash talablar direktor muovini ham qo‘yiladi, chunki uning huquqi ham belgilangan soha bo‘yicha direktornikiga o‘xshaydi. U direktor topshirgan soha uchun mas‘uldir.

2. Korxonalar faoliyatini tashkil etishda boshqaruv funksiyalarining o‘rni

«Funksiya» bu - lotincha so‘z bo‘lib, biron kishi yoki narsaning ish, faoliyat doirasi, vazifasi degan ma‘nolarni bildiradi.¹⁰

«Vazifa» bu - amalga oshirilishi, hal qilinishi lozim bo‘lgan masala, erishilishi lozim bo‘lgan va ko‘zda tutilgan maqsaddir. Yoki biron - bir topshiriq xizmat, yumush, xizmat lavozimi, mansab, amal¹¹ demakdir.

«Funksiya» tushunchasi «vazifa» tushunchasiga nisbatan torroq ma‘noga ega. Ya‘ni, funksiya faqat o‘z faoliyat doirasidagi vazifalarni o‘z ichiga oladi. «Vazifa» esa o‘z faoliyat doirasidan tashqarida ham bo‘lishi mumkin.

F.Teylor aytganidek, boshqaruv – bu eng yaxshi va arzon usullar bilan nima qilish va qanday bajarish kerakligini aniqlash san‘atidir¹².

Boshqaruvning umumiy ko‘rinishi asosan o‘zaro harakatdagi aniq ikki ob‘ektning, bunda ulardan biri boshqaruvning sub‘ekti, ikkinchisi esa boshqaruvning ob‘ekti bo‘lib xizmat qiladi.

Boshqarish funksiyasi deganda u yoki bu ob‘ektni boshqarishga oid aniq vazifalarni hal etishga qaratilgan bir turdagi ishlar majmuidir.

Demak, boshqaruv muayyan funksiyalar orqali amalga oshiriladi. Funksiyalarni aniqlash, ularning mohiyatini ochish va o‘rganish boshqaruv jarayonini to‘g‘ri tashkil qilishning muhim shartidir.

Boshqaruv funksiyalarining mazmuni u yoki bu faoliyatni tashkil qilishdan kelib chiqadi. Masalan, ishlab chiqarishning dastlabki bosqichida:

¹⁰ O‘zbek tilining izohli lo‘g‘ati. M., 1981, T., II, 308-bet.

¹¹ O‘zbek tilining izohli lo‘g‘ati. M., 1981, T., II, 170-bet.

¹² Пардаев О. Менеджмент. Ўқув қўлланма. Самарқанд 2018 й.

- loyihalash;
- konstruktorlik;
- rejalashtirish kabi ishlarni bajarish bilan bog‘liq funksiyalar paydo bo‘ladi.

Keyingi funksiyalar ishlab chiqarishni tayyorlash, ya’ni, mahsulot tayyorlash texnologiyasini ishlab chiqish;

- mehnat me’yorlari, mahsulotlar sarfini belgilash;
- asbob - uskunalarni tayyorlash kabi ishlarni bajarish bilan bog‘liq

funksiyalar paydo bo‘ladi.

Ishlab chiqarish jarayonini boshlash va uni uzluksiz davom ettirish uchun:

- ishlab chiqarish vositalari texnikasi;
- xomashyo;
- energiya;
- taransport kabi moddiy ta’minot vositalari zarur.

Boshqaruv stili - menejning tajriba faoliyatidagi bir qator usullar, metodlar va shakllar tizimi sanaladi, ya’ni, boshqa so‘z bilan aytganda, tayyorlash va amalga oshirish ishlari qarorlarida menejer harakati hamda xulqi boshqarish stilidagi ko‘pincha u qaysi masalani o‘z oldiga qo‘yganligiga qaraydi:

- *boshqarish* - boshqaruvchi o‘z xodimlariga ko‘rsatma berib, o‘zi masalalar bajarilishini kuzatadi;

- *yo‘nalish berish* - menejer qarorlarni xodim bilan muzokara qiladi, taklif kiritishlarini va tashabbuskorlik ko‘rsatishlarini so‘raydi.

- *qo‘llab - quvvatlash* menejer xodimlariga ish faoliyatida yordam ko‘rsatadi va ular bilan birga to‘g‘ri qaror qabul qilish mas’uliyatini o‘z zimmasiga oladi;

- *vakillikni deligirovka qilish* - menejer o‘z vakilligining bir qismini xodimlariga beradi va korxonada maqsadlariga erishish hamda qaror qabul qilish mas’uliyatini beradi.

Birinchi bo‘lib boshqaruv stili masalasini K.Levin ko‘rib chiqqan va u demokratik, anarxik stillarni ajratgan.

Boshqaruvning avtoritar stili. Avtoritar stiliga boshqaruvchi idorani o'z qo'liga olishi va hamma narsa haqida faqat unga yetkazishlarini so'rash xususiyatlari mosdir. Bunday menejer ishchilariga tashabbus ko'rsatishlariga yo'l qo'ymay, yakka o'zi qaror qabul qiladi. U juda qat'iy va ba'zida odamlar bilan tezdir, har doim qandaydir buyruqlar beradi va hech qachon hech narsa so'ramaydi.

Boshqaruvning demokratik stili. Demokratik stilni qo'llovchi menejer har doim ko'proq masalalarni jamoa bilan hal qilishga, xodimlarni ish holatlari bilan tanishish va tajribaga to'g'ri munosabat bildirishi lozim. U xodimlar bilan xushmuomola va muloyimdir. Bunday boshqaruvchi menejer talabchan biroq adolatlidir.

Boshqaruvning liberal stili. Liberal boshqaruv stilida menejer deyarli xodimlar faoliyatiga qo'shilmaydi va u o'z xodimlariga individual va jamoa faoliyatida butunlay erkinlik hamda mustaqillik beradi. Bunday boshqaruvchi menejer o'z xodimlari bilan muloyim munosabatda bo'ladi. Agar biron qaror uning mashhurligiga xavf solayotgan bo'lsa, hattoki oldin qabul qilgan qarorini ham bekor qilishi mumkin. Uning o'rnini nasihat va iltimoslar tashkil qiladi. Bu kabi menejerlar munozaralardan qo'rqadi va faqat o'z xodimlari bilan maslahat asosida ish ko'radi.

3. Korxonalarda boshqaruv usullaridan foydalanish

Boshqaruv usullari bu - xodimlarga va korxonada tarkibidagi jamoalarga ta'sir ko'rsatish usullari bo'lib, bu usullar qo'yilgan maqsadlarga erishish jarayonida mazkur xodimlar va jamoalarning faoliyatini uyg'unlashtirishni nazarda tutadi. Usullar ko'pincha metodlar deb ham yuritiladi.

«Metod» grekcha so'z bo'lib, (methodos) – «qandaydir maqsadga yetish» degan manoni bildiradi. Boshqaruv usullari (metodlari) orqali boshqaruvning faoliyatlari amalga oshiriladi. Boshqaruv usuli tashkilotning o'z oldiga qo'ygan maqsadiga erishishda tashkilotning butun faoliyatini tashkil qiladi va ijroni nazorat qilib boradi.

Boshqaruv usullari va uslubiy yondashuvlarning ko‘pligi boshqaruvning aniq vazifalarini belgilashda mazkur usullardan qaysi birini tanlab olishni qiyinlashtiradi. Shuning uchun ham mavjud bo‘lgan barcha boshqaruv usullarini o‘z tavsiflariga binoan guruhlash va tartibga tushirishni talab qiladi.

Usullarning yo‘nalishlarga asoslanganligi boshqaruv tizimidagi shakllarni (firma, bo‘lim, laboratoriya, kompaniya va hokazo) boshqarishda usul tanlab olishni taminlaydi.

Tashkiliy shakllar usuli ko‘p hollarda boshqaruvda vaziyatlar birdaniga yoki asta - sekinlik bilan o‘zgara boshlaganida qo‘llaniladi. Bu holatda ham o‘sha vaziyatga mos bo‘lgan usullarni saralab, tanlab olish zarur bo‘ladi. Boshqaruv amaliyotida usullar asosan birdaniga ishlatiladi va ular kombinatsiyalashib ketadi.

Shuni aytib o‘tish lozimki, xohlagan bir sohada masalan, turizm sohasida boshqaruv usullarini mazmuni yoki vazifalariga qarab tasniflash haqida standart talablarga javob beradigan ko‘rsatma yoki tavsiyalar yo‘q. Chunki boshqaruv bir maromda faoliyat ko‘rsatmaydi, bozor munosabatlariga asoslangan sohalarda aniq ko‘rinadi. Shu o‘rinda P.Drukerning bir fikrini keltirish mumkin: «Boshqaruv bu faoliyatning muhim turi, tashkillashtirilmagan odamlar guruhini samarali, maqsadli yo‘nalishlarga va ishlab chiqarish guruhiga aylantirishdir.

Turizm sohasi yoki ovqatlantirish korxonalari istemolchilarning xohish - istaklari o‘zgara borishi bilan boshqaruvda ko‘plab usullar bir - biriga qo‘shilib, bir - birini bazida inkor qilib, bazida qo‘llab - qo‘vvatlaydi. Bunday vaziyatlarda qo‘shimcha usullarni qo‘llash ham talab qilinadi.

Ta’kidlangan mulohazalardan kelib chiqib, boshqaruvning mukammalligini taminlashda hozirgi vaqtda asosan quyidagi boshqaruv usullari ommaviy holda, ananaviy tarzda qo‘llaniladi:

- tashkiliy - ma’muriy usul;
- iqtisodiy usul;
- ijtimoiy – psixologik usul.

Tashkiliy - ma'muriy usul boshqarish usullari tizimida alohida o'rin tutadi. Bu usullarga:

- boshqarish jihozining muayyan strukturasi tuzish;
- har bir boshqaruv bug'inining funksiyalarini belgilash;
- kadrlarni to'g'ri tanlash;
- buyruqlar, farmoyishlar va qarorlar chiqarish, ularning bajarilishini nazorat qilish;
- topshiriqlar va ko'rsatmalarni bajarmayotgan bo'lim va xodimlarga nisbatan choralar ko'rish.

Tashkiliy - ma'muriy usul yuqori organlar hokimiyatiga va quyi organlarning buysonishiga asoslanadi. Shuning uchun ular ko'pincha ma'muriy usullar deb yuritiladi. Yuqori ma'muriy organlar boshqariluvchi ob'ektning bajarishi majburiy bo'lgan tartib - qoidalarni ishlab chiqadi, shuningdek, buysonuvchi organlarga farmoyishlar beradi. Tashkiliy usullar shu yo'l bilan boshqarish tizimida ichki aloqalarning tarkib topishiga yordam beradi.

Tashkiliy - ma'muriy usul boshqaruv organlarining o'zaro aloqada ishlashini, boshqaruv munosabatlarini aks ettirib, bajaruvchi ob'ektlarga ma'muriy ta'sir ko'rsatishning butun mexanizmini ifodalaydi.

O'z mohiyatiga ko'ra ma'muriy boshqaruv bozorga xos bo'lgan tartibga solish harakatiga to'sqinlik qiladi. Biroq, rivojlangan bozor sharoitida ham boshqarishning ma'muriy usullari o'z ahamiyatini saqlab qoladi va zarur bo'lganda ulardan foydalaniladi.

Ma'muriy usullardan:

- ✓ iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish;
- ✓ atrof - muhitni muhofaza qilish;
- ✓ xavfli texnologiyalardan foydalanish, zararli ishlab chiqarish mahsulotlarini chiqarib tashlashni ta'qiqlash;
- ✓ odamlar sog'ligiga zararli mahsulotlar reklamasini ta'qiqlash kabi sohalarda.

Boshqarishning tashkiliy - ma'muriy usuli ikki shaklda:

- tashkiliy ta'sir ko'rsatish usullari;
- farmoyish berish usullari.

Tashkiliy - ma'muriy usulning bu ikkala shakli birgalikda qo'llaniladi, bir - birini to'ldiradi va rivojlantiradi. Har ikkala shaklning uyg'unlashuvi ishlab chiqarish sharoitlarini xisobga olgan holda optimal bo'lishi kerak.

Boshqarishning tashkiliy – ma'muriy usulida qo'llaniladigan bo'yruq berish, nazorat qilish, jazolash usullari ko'p hollarda tanqid qilinadi. Lekin keyingi vaqtlarda ma'lum bo'ldiki, jamoada tartibni saqlash, ishlab chiqarishdagi intizom, javobgarlikni sezish aynan shu usulni qo'llashda namoyon bo'ldi. Bu usulda boshqaruvning ketma – ketligi yoki bir – biri orqali boshqaruvchilik xususiyatlari yo'q qilindi.

Ma'muriyat o'z bo'yruq'i yoki ko'rsatmalari bilan butun bir jamoaning bir me'yorda ishlashini taminlaydi. Lekin bu usulning kamchiligi shundan iboratki, tashkilot xodimlarining sustligi, befarqligi oqibatida rahbar o'z xizmat vazifalarini, vakolatlarini suistemol qilishi mumkin.

Shuning uchun ham tashkiliy – mamuriy boshqaruv usulini qo'llaganda rahbardan tortib to oddiy xodimning huquqlari va burchlari ma'muriyat hamda jamoa o'rtasidagi mehnat shartnomasida qayd qilinishi lozim.

Boshqarishning iqtisodiy usuli iqtisodiy manfaatlardan foydalanishga asoslanadi. Boshqaruv usuli erkin bozor munosabatlari sharoitida juda ananaviy qo'llaniladi. Chunki tashkilotning barcha azolari tashkilot iqtisodiyotining barqaror rivojlanishidan manfaatdor bo'lishliligini juda yaxshi bilishadi. Boshqarishning iqtisodiy usuli tashkilot xodimlarining tadbirkorligi, ixtirochilik imkoniyatlarini uyg'otadi, tashabbuskorlikni kuchaytiradi. Tashkilotda bunday ijobiy xolatlarning yuzaga kelishi natijasida tashabbuskorlik, ixtirochilik, yangilikka intilish, tavsiya va takliflarni joriy qilishdan qo'shimcha daromad oladi. Bu qo'shimcha daromadning malum bir qismidan jamoa a'zolari manfaatdor bo'lishadi.

Har qanday jamiyatning iqtisodiy munosabatlari, eng avvalo manfaatlarda namoyon bo'ladi. Manfaatlar 3 xil bo'ladi:

- umumjamiyat manfaatlari;
- jamoa manfaatlari;

- shaxsiy manfaatlar.

Bu manfaatlarni uyg'un holda boshlab olib borish muammosi bir qator muammolarni hal qilishni, har bir davr sharoitlariga muvofiq keladigan munosabatlarni o'rnatishni talab qiladi. Masalan, bozor iqtisodiyoti sharoitida umumjamiyat manfaatlarini ruyobga chiqarish maqsadida quyidagi iqtisodiy boshqaruv usullariga, ya'ni, bu usulda kishilarning shaxsiy va guruh manfaatlarini yuzaga chiqarish orqali ularning samarali ishlashi ta'minlanadi. Bu maqsadda qo'shimcha ish haqi to'lash, mukofotlar berish, bir yo'la katta pul bilan taqdirlash kabilar muhim ahamiyat kasb etadi.

Iqtisodiy usullar boshqarishning barcha usullari ichida yetakchi o'rinni egallaydi. Har qanday darajadagi rahbar bu usulning mazmunini yaxshi bilishi va ularni kerakli paytda qo'llay olishi kerak. Boshqariluvchi ob'ektga iqtisodiy usullar orqali ko'rsatiladigan ta'sir korxonalarini:

- jiddiy rejalar qabul qilishiga;
- mehnat va moliya resurslaridan yanada unumliroq foydalanishiga;
- yangi texnologiyalarni joriy qilishiga;
- mehnat unumdorligini oshirishiga;
- raqobatbardosh mahsulotlarni ishlab chiqarishga rag'batlantiruvchi va shunga da'vat etuvchi bo'lishi kerak.

Shu bilan birga iqtisodiy usullar shunday tanlanishi va qo'llanilishi kerakki, bunda jamoalar va har bir xodimning manfaatlarigagina emas, balki butun jamiyat manfaatlariga to'g'ri keladigan hamda bir korxonaga uchun foydali tadbir davlatga ham foyda bo'lishi lozim.

Agar tashkiliy - ma'muriy usuli o'zini - o'zi boshqaradigan bozor mexanizmlariga qarshilik ko'rsatsa, yoki, ularga to'sqinlik qilsa, iqtisodiy usullar esa aksincha, ulardan foydalanishga tayanadi. Xo'jalik sohasiga davlatning ta'siri ham tubdan o'zgaradi. Binobarin, ma'muriy boshqarish usulida davlat korxonalariga o'z ta'sirini qat'iy belgilangan reja orqali o'tkazadi.

Ijtimoiy - psixologik usul ijtimoiy - ma'naviy vaziyatga ta'sir etish yo'li bilan kishilarning fe'l - atvori, psixologiyasini xisobga olib, ularning ijtimoiy (sotsial)

talablarini qondirish orqali boshqarishni bildiradi. Boshqacha qilib aytganda, ijtimoiy - psixologik usul bu - ishlab chiqarish jamoalarini, ulardagi «psixologik vaziyatni», har bir xodimning shaxsiy xususiyatlarini o'rganishga asoslangan usuldir¹³.

Ijtimoiy - psixologik usulning asosiy maqsadi bu - jamoada sog'lom ijtimoiy - psixologik muhitni yaratishdir.

Boshqaruvda har bir xodimga individual (shaxsan) yondashish korxonada oldiga qo'ygan maqsadni bajarishda, yagona jamoani shakllantirishda juda qo'l keladi. Olib borilgan tadqiqotlardan ma'lumki, rahbarning jamoani boshqarish faoliyatidagi yutuqlarining 15%i malakali bilimga ega ekanligi, 85%i odamlar bilan muvaffaqiyatli ishlash qobiliyatiga bog'liq ekan. Yaponiyalik olimlarning tadqiqotlari bo'yicha korxonadagi psixologik muhitning ijobiy yoki salbiyligi jamoa mehnat unumdorligining 1,5% ga oshirishi yoki pasaytirib yubirishi mumkin.

Ijtimoiy – psixologik usulda rahbarning asosiy faoliyati xodimlarning tabiiy xulq – atvorlariga, jamoada ishlashda o'zaro munosabatlariga, shaxsiy manfaatdorlik tushunchalariga e'tibor berishi lozim. Bu usulda shaxsning tarbiyalanganlik (oilada) belgilari, muomala madaniyati, jamoa bilan hamfikrlilik holatlari chuqur o'rganilishni talab etadi.

Ijtimoiy - psixologik usul quyidagi muammolarni hal qilishga qaratilgan bo'ladi:

- kishilarning ijtimoiy - psixologik xususiyatlari, qobiliyatlari, mijozlari, harakatlari va boshqalarni xisobga olgan holda mehnat jamoalarini tashkil etishdir. Buning natijasida jamoani rivojlantirish, ishlab chiqarish samaradorligini oshirish maqsadida hamkorlikda ishlash uchun qulay shart - sharoitlar yaratiladi;

- ijtimoiy odob - axloq me'yorlarini o'rnatish, yaxshi va namunali an'analarni qo'llab - quvvatlash, milliy urf - odatlarni joriy etish hamda jamoa ongini o'stirishga yordam beradi;

- ijtimoiy rivojlantirish odamlarning intilishi va tashabbusini rag'batlantirish, umumiy ta'lim darajasini oshirish, madaniy, ma'naviy - ma'rifiy o'sish, malaka

¹³ Пардаев О. Менежмент. Ўқув кўлланма. Самарканд 2018 й.

oshirish, estetik yuksalish va mehnatga ijodiy munosabatni ta'minlaydi;

- kishilarning madaniy va ijtimoiy - maishiy ehtiyojlarini qondirish, ya'ni, uy - joylar, bolalar bog'chalari, klublar, profilaktoriylar, sport inshootlari va boshqalarni qurishga sharoit yaratadi;

- mehnat jamoalarida talabchanlik, o'zaro yordam, intizomni buzuvchilarga murossasizlikdan iborat ijtimoiy - psixologik muhitni vujudga keltirish va uni qo'llab - quvvatlashga sharoit yaratadi;

- odamlarning o'z mehnatidan, tanlagan mutaxassisligi va kasbidan qoniqishlari, ishlab chiqarish samaradorligi va ish sifatini oshirish uchun shart - sharoitlarini vujudga keltiradi.

Bu muammolarning yechimi boshqarishning yanada yaxshiroq, samarali bo'lishini talab qiladi.

Amaliy boshqarishda ijtimoiy - psixologik usuldan samarali foydalanish uchun boshqarish ob'ekti to'g'risida keng axborotga ega bo'lish kerak. Bunday axborot olish uchun jamoada bevosita ijtimoiy tadqiqotlar o'tkazish lozim bo'ladi. Ijtimoiy tadqiqotlar juda xilma - xil axborotlar olish imkonini beradi, ya'ni:

- jamoa a'zolarining mehnatga va rahbarlarga munosabati;
- boshqarish usullarining bir - biri bilan o'zaro munosabati;
- jamoaning ehtiyojlari va qiziqishlari;
- xodimlar shaxsiyati;
- xodimlar qo'nimsizligi sabablari;
- xodimlarning ishlab chiqarishdagi faolligi;
- jamoa a'zolarining ma'naviy va jismoniy ravnaqi;
- ehtiyojlarning qondirilish darajasi va boshqalar to'g'risidagi axborotlar.

Bu axborotlar jamoalarda ishlab chiqarish samaradorligini oshirishga va xilma - xil ehtiyojlarni qondirishga qaratilgan tadbirlar ishlab chiqish uchun muhim vosita bo'lib xizmat qiladi. Ijtimoiy tadqiqotlar olib borishga korxonaning o'z ijtimoiy xizmatlari, shuningdek, xo'jalik shartnomasi asosida ilmiy muassasalar va o'quv yurtlarining xodimlari jalb qilinishlari mumkin.

Ijtimoiy – psixologik usulning oddiy jihatlariga e'tibor bermaslik jamoada xodimlar o'rtasida nosog'lom muhitning asta – sekinlik bilan kuchayib borishiga sabab bo'ladi. Jamoada boshqaruvdan naroz bo'lgan guruhlar shakllanadi, boshqaruv rahbariyati bilan bu guruhlar o'rtasida tortishish, to'qnashish hodisalari yuz bera boshlaydi va xodimlarning biri – biriga o'zaro yordam berish munosabatlari yo'qola boradi. Natijada boshqaruvning korxonaga oldiga qo'ygan maqsadlari mehnat unumdorligining pasayishi sababli barbod bo'ladi.

Bundan tashqari korxonaga yoki jamoada maqsadli boshqaruv usuli kabi tushunchani ishlatishimiz mumkin. U bir qator afzalliklarga ega. Yaxshi tashkil etilgan maqsadli boshqaruv usuli:

- korxonaga boshqaruv tizimini takomillashtirishga yordam beradi;
- har bir xodim butun korxonaning yuqori natijalarga erishishiga imkon yaratadi;
- har bir xodim rejasini barcha bo'lim rejalari, shuningdek, korxonaning strategik rejasiga bilan uzviy bog'liqligini ta'minlaydi;
- rahbarlardan aniq va bajarilishi mumkin bo'lgan maqsadlarni qabul qilishni talab etadi;
- erishilgan natijaga aniq miqdoriy ko'rsatkichlar yordamida ob'ektiv baho berish imkoniyatini beradi;
- majburiyat va vakolatlarni xodimlarga taqsimlash yo'li bilan ulardan to'g'ri va samarali foydalanishga yordam beradi;
- xodimlarning xizmat pog'onalari bo'yicha ko'tarilish imkonini beradi;
- tadbirkor va ishbiarmon bo'lajak rahbarlar safini aniqlashga imkon beradi;
- rahbarlar bilan itoat etuvchilar, rahbarlar bilan rahbarlar o'rtasida munosabatlarning uyg'unligini ta'minlashga va bu jarayonning yaxshilanib borishiga hissa qo'shadi;
- itoat etuvchilarning maqsadlarini belgilab beruvchi rahbarlarni oqilona qaror qabul qilishga undaydi, ularning javobgarligini oshiradi va intizomga chaqiradi.

Yuqoridagi fikrlarni inobatga olgan holda, restoranlar va ovqatlantirish

korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi muhim masalalardan biri bo'lib, kadrlar, mehnatga layoqatli insonlarni boshqarish, ularning faoliyatiga shart - sharoitlar yaratish, yangi zamonaviy texnologiyalardan foydalanish hamda xizmat ko'rsatish usullarini joriy qilish korxonalarining samarali ishlashiga olib keladi. Bunda rahbarlar va boshqaruvchi menejerlarning o'rni beqiyos xisoblanib, yaxshi ishlaydigan xodimlarni vaqti - vaqti bilan rag'batlantirib turish, har xil mukofotlar bilan taqdirlash, mehnat intizomini tashkil qilish orqali ishlab chiqarish samaradorligiga erishish mumkin.

Tayanch so'z va iboralar: tashkiliy boshqaruv tuzilma, avtoritar stil, demokratik stil, liberal stil, boshqaruv funksiyalari, boshqaruv usullari, restoran direktori vazifalari, direktor majburiyatlari.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Restoran va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasini tushuntirib bering.
2. Restoran faoliyatini tashkil etishda qanday boshqaruv funksiyalaridan foydalaniladi?
3. Boshqaruv stilining qanday turlarini bilasiz? Ularga ta'rif bering.
4. Restoranda boshqaruv stillarining qaysi birini qo'llash mumkin deb xisoblaysiz?
5. Restoran va ovqatlantirish korxonalarini boshqaradigan rahbarlarga qanday talablar qo'yiladi?
6. Korxonalarda ijtimoiy - psixologik usulni qo'llash qanday natijalarga olib kelishi mumkin?
7. Korxonalarda boshqarishning iqtisodiy usulini qo'llash orqali qanday muammolarni hal qilish mumkin?
8. Motivatsiya nima va uning qanday usullari mavjud?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Xodimlarga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) O'zi yig'ma ma'noga ega bo'lgan, malakaviy xususiyatlar bo'yicha birlashgan, korxonalar, tashkilotlar, muassasalarning shaxsiy tarkibini anglatadi.

B) Korxonalar, tashkilotlar, muassasa yoki malakali guruhlarining asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.

C) Mehnatga qobiliyatli yoshdagi aholining (ayollar 16 - 55 yoshda, erkaklar 16 - 60 yoshda) sonida o'z ifodasini topadi.

D) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

2. Kadrlarga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Korxonalar, tashkilotlar, muassasa yoki malakali guruhlarining asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.

B) Mehnatga qobiliyatli yoshdagi aholining (ayollar 16 - 55 yoshda, erkaklar 16 - 60 yoshda) sonida o'z ifodasini topadi.

C) O'zi yig'ma ma'noga ega bo'lgan, malakaviy xususiyatlar bo'yicha birlashgan, korxonalar, tashkilotlar, muassasalarning shaxsiy tarkibini anglatadi.

D) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

3. Mehnat resursiga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Mehnatga qobiliyatli yoshdagi aholining (ayollar 16 - 55 yoshda, erkaklar 16 - 60 yoshda) sonida o'z ifodasini topadi.

B) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

C) Korxonalar, tashkilotlar, muassasa yoki malakali guruhlarining asosiy tayyorlangan ishchilar tarkibini tashkil qiladi.

D) O'zi yig'ma ma'noga ega bo'lgan, malakaviy xususiyatlar bo'yicha birlashgan, korxonalar, tashkilotlar, muassasalarning shaxsiy tarkibini anglatadi.

4. Rahbarlarga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish to'g'risida qarorlar qabul qiladilar.

B) Rahbarlar qabul qilgan qarorlarni hayotga tatbiq etadilar, korxonalar va tashkilot rejalarini bevosita amalga oshiradilar.

C) Bir sohada ishlovchilarnigina birlashtirishi mumkin.

D) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

5. Mutaxassislariga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, lekin muayyan sohada ekspert xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

B) Tashkilot resurslarini tasarruf qiladilar va ulardan foydalanish to'g'risida qarorlar qabul qiladilar.

C) Rahbarlar qabul qilgan qarorlarni hayotga tatbiq etadilar, korxonalar va tashkilot rejalarini bevosita amalga oshiradilar.

D) Bir sohada ishlovchilarnigina birlashtirishi mumkin.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1 - topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoran va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi» mavzusi bo'yicha kafe va oshxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2 - amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz restoran direktorisiz!

Siz rahbarlik qilayotgan restoranda siz bilgan doimiy mijoz tashrif buyurgan. Bir oz fursatdan so'ng ish boshqaruvchingiz aynan shu mijoz ustidan shikoyat qilmoqda. Shikoyat mazmuni shundandan iboratki, restoran zalidagi ushbu mijoz boshqa mijozlar bilan kelisha olmay janjal chiqargan va bu boshqa tashrif buyuruvchilarga halaqit bermoqda. Restoran direktori sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

5 - Mavzu: RESTORAN BIZNESIDA KADRLARNI BOSHQARISH



Reja:

1. Restoran biznesida kadrlarni tanlash va sinovdan o'tkazish
2. Restoran biznesi faoliyatida menejerning tutgan o'rni
3. Restoran biznesi faoliyatida ishlab chiqarish bo'yicha menejerning vazifalari

1. Restoran biznesida kadrlarni tanlash va sinovdan o'tkazish

Uzoq muddatga mo'ljallangan, kadrlar siyosatining kelajagiga qaratilgan va barcha jihatlarni xisobga oladigan konsepsiyani kadrlarni rejalashtirish yordami bilangina amalga oshirish mumkin. Kadrlarni boshqarishning bu usuli ish beruvchi bilan ishga kiruvchilarning manfaatlarini kelishtirish va muvozanatlashtirishga qodirdir.

Kadrlarni rejalashtirish - insonlarga zarur vaqtda va kerakli miqdordagi ish o'rinlarini ularning qobiliyatlari, mayllari va xizmat ko'rsatish talablariga muvofiq ta'minlab berishni vazifa qilib qo'yadi. Ish o'rinlari unumdorlik va asoslash nuqtai nazaridan xizmat ko'rsatuvchilarga o'z qobiliyatlarini eng maqbul tarzda rivojlantirish, mehnat samaradorligini oshirish imkonini berishi, insonga xos mehnat shart - sharoitlarini yaratish va bandlikni ta'minlash talablariga javob berishi lozim.

Kadrlarni rejalashtirish korxonada manfaatlari nuqtai nazaridan ham, uning xodimi manfaatini ko'zlab ham amalga oshiriladi. Korxonada uchun kerakli vaqtda, zarur o'rinda, qolaversa, miqdorda hamda tegishli malakaga ega bo'lgan shunday xodimga ega bo'lish muhimki, ular xizmat ko'rsatish vazifalarini hal qilishi, uning o'z maqsadlariga erishishi uchun zarur bo'ladi. Kadrlarni rejalashtirish ancha yuqori mehnat unumdorligini qo'lga kiritish va ishdan qoniqish hosil qilish uchun shart -

sharoitlar yaratib berishi lozim. Insonlarni birinchi navbatda o'z qobiliyatlarini rivojlantirish uchun shart - sharoitlar yaratib berilgan, yuqori hamda doimiy ish haqi olib turish kafolatlangan ish o'rinlarini jalb qiladi. Korxonadagi barcha xodimlarning manfaatlarini xisobga olish kadrlarni rejalashtirish vazifalaridan biri xisoblanadi. Shuni ta'kidlab o'tish kerakki, kadrlarni rejalashtirish korxonadagi umumiy rejalashtirish jarayoniga qo'shib ketgan taqdirdagina samarali bo'ladi.

Kadrlarni rejalashtirishda quyidagi savollarga javob berishi lozim:

- qanday malakali, qancha xodim qachon va qayerda kerak bo'ladi?
- ijtimoiy zarar yetkazmagan holda kerakli xodimni qanday qilib jalb qilish va ortiqcha xodimni qisqartirish mumkin?
- qanday qilib xodimning qobiliyatlaridan yaxshiroq foydalanish mumkin?
- yangi yuqori malaka talab qiladigan ishlarni bajarish uchun qanday kadrlarning rivojlanishini ta'minlash va xizmat ko'rsatishning talab - ehtiyojlariga muvofiq ularning bilimlarini qo'llab - quvvatlab turish mumkin?
- kadrlarga doir rejalashtirilgan tadbirlar qanday xarajatlarni talab qiladi?

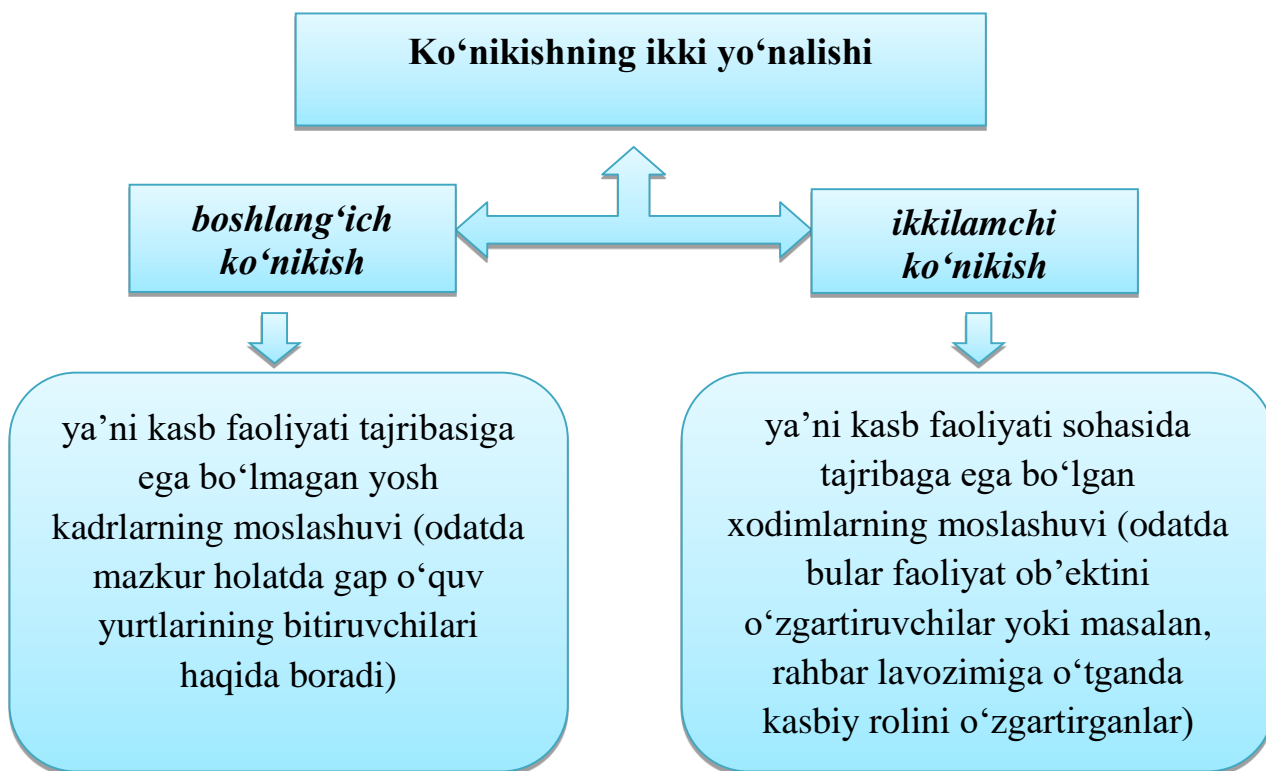
Kadrlarni rejalashtirish xodimlar bilan ishlashning tezkor rejasida birlashtirilgan va o'zaro bir - biri bilan bog'langan butun bir tadbirlar majmuini amalga oshirish orqali ro'yobga chiqariladi.

Kadrlar bilan ishlashning tezkor rejasini ishlab chiqish uchun maxsus ishlab chiqilgan anketalar yordamida quyidagi axborotni to'plash zarur:

- xodim to'g'risidagi ma'lumotlar (ismi, otasining ismi, familiyasi, turar joyi, yoshi, ishga kirgan vaqti va h.k.).
- xodimlar tarkibiy tuzilishi to'g'risidagi ma'lumotlar (malakasi, jinsi, millati; nogironlar, ishchilar, xizmatchilar, malakali ishchilar va shu kabilarning salmog'i);
- kadrlar qo'nimsizligi;
- bekor turib qolishlar, kasallik natijasida vaqtning bekor sarf bo'lishi;

- ish kunining davom etishi haqidagi ma'lumotlar (to'liq yoki qisman band bo'lganlar, bir navbatchilikda, bir necha navbatchilikda ishlovchilar; mehnat ta'tillarining qancha davom etishi;
- xodimlarning ish haqi (uning tuzilishi, qo'shimcha ish haqi, ustamalar, tarif bo'yicha va tarifdan tashqari to'lovlar);
- davlat va huquqiy tashkilotlar tomonidan ko'rsatiladigan ijtimoiy mazmundagi xizmatlar haqida ma'lumotlar (qonunlarga, ta'rif me'yorlariga muvofiq, ixtiyoriy ravishda ijtimoiy ehtiyojlarga ajratiladigan xarajatlar).

Anketalar korxonada maqsadlari bilan bir qatorda kadrlarni rejalashtirishga ham xizmat qiladigan mazmunda tuzish kerak. Xodimga bo'lgan ehtiyoj va kadrlarni rejalashtirish jarayonining boshlang'ich bosqichi xisoblanadi va mavjud ish o'rinlari hamda rejalashtirilgan ish o'rinlari to'g'risidagi ma'lumotlarga, tashkiliy - texnik tadbirlar o'tkazishga, shtat jadvali, bo'sh o'rinlar rejasiga asoslanadi. Har bir aniq holatda xodimga bo'lgan ehtiyojni aniqlashda tegishli bo'lim rahbarlarining ishtirok etishi tavsiya etiladi.



1-rasm. Ko'nikishning ikki yo'nalishi

Xodimni jalb qilishni rejalashtirish vazifasi ichki va tashqi manbalar xisobiga kelgusiga kadrlarga bo‘lgan ehtiyojni qondirishdan iboratdir. Korxonada xodim bilan ishlash muammolaridan biri ularni mehnatga bo‘lgan ko‘nikishini boshqarishdir. Ko‘nikishning ikki yo‘nalishi ajratib ko‘rsatiladi va bu haqida yuqoridagi 1 - rasmda keltirib o‘tilgan.

Kadrlardan foydalanishni rejalashtirish shtatdagi lavozimlarni to‘ldirish rejasini tuzib chiqish vositasida amalga oshiriladi. Ish o‘rnini belgilashda malaka belgilarini xisobga olish bilan bir qatorda insonga to‘g‘ri keladigan psixologik va fiziologik yumushlarni (nagruzkalarni) va bu sohada talabgorning imkoniyatlarini ham xisobga olish zarur (*1 - jadval*).

1 - jadval

**Restoran va ovqatlantirish korxonalarida ofitsianlarning zaruriy bilim,
malakasi va ko‘nikmasiga qo‘yilgan talablar majmuasi**

№	Zaruriy bilim, malaka va ko‘nikma	Ofitsiant
1.	Mijozlar bilan tez muloqot o‘rnata olish qobiliyati	majburiy
2.	Muloqotda xushmuomalalik	majburiy
3.	Ishontirish qobiliyati	majburiy
4.	Ko‘pchilik oldida chiqish qila olishi	iloji boricha
5.	Nutq madaniyati	iloji boricha
6.	Qo‘yilgan maqsadga erishishga intilish	majburiy
7.	Tashabbuskorlik	iloji boricha
8.	Xorijiy tilni bilishi	majburiy
9.	Hujjatlar bilan ishlay olishi	iloji boricha
10.	O‘ziga jalb qila olishi	iloji boricha
11.	Yoqimli tashqi ko‘rinish	iloji boricha
12.	Xisob - kitobni yaxshi bilishi	majburiy
13.	Taom va ichimliklar assortimenti, ularni tayyorlash texnikasini bilishi va tushuntira olishi	majburiy

Xodim salohiyatidan foydalanishni rejalashtirish vaqtida ularga shunday talablar qo'yiladiki, toki xodim kasb kasalligiga uchramasin, erta nogiron bo'lib qolmasin, xizmat ko'rsatish jarayonida shikastlanmasin, ya'ni insonga munosib bo'lgan mehnat sharoitlarini ta'minlab berish kerak bo'ladi.

Kadrlardan foydalanishni rejalashtirishda yoshlar, xotin - qizlar, keksa xodimlar, jismoniy va psixologik imkoniyatlari cheklangan shaxslarning bandligi masalalariga e'tibor berish talab qilinadi. Xodimning bu toifalaridan ularning malakasi va imkoniyatlariga muvofiq foydalanish ayniqsa muhimdir. Ana shu maqsadda korxonada tegishli ish o'rinlarini zahira tarzida saqlab turish zarur.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarida bo'sh ish o'rinlariga kadrlarni tanlashda, ularning muvofiqligini majmualari ravishda aniqlaydigan malakaviy muvofiqlik talabnomasi ya'ni, professiogramma zarurdir. Quyidagi 2 - jadvalda ofitsiantning taxminiy professiogrammasi keltirilgan.

2-jadval

**Restoran va ovqatlantirish korxonalarida bo'sh ish o'rinlariga
nomzodlarni tanlash uchun malakaviy muvofiqlik talabnomasi
(professiogramma)¹⁴**

Turistik korxonadagi ish o'rni	Ofitsiant
Ishning umumiy tavsifi	<ul style="list-style-type: none"> - ovqatlantirishning barcha turlari bo'yicha mijozlarga xizmat ko'rsatadi; - ishda muloqot jarayoni yuqori sharoitda o'tadi; - mijozlar bilan doimiy muloqotda bo'ladi; - ba'zi mijozlar bilan xorijiy tilda muloqot qiladi; - stol servirovkasi va taomnomani bilish talab etiladi; - ish jarayoni tezkorlikni talab qiladi.
	- etiket qoidalari,

¹⁴ Amriddinova R.S., Ibadullayev N.E., Aliyeva M.T., Abduhamidov S.A. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. –T.: "Fan va texnologiya" nashriyoti.2018

<p>Bilim, ko‘nikma va malaka talablari</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dunyo ovqatlantirish madaniyati, psixologiyasiga qiziqishi; - verbal va noverbal muloqotlarni bilishi; - xorijiy tilni, xizmatlarni taklif etish tartibi va assortimentini bilishi; - har xil kategoriyadagi mijozlar bilan - yaxshi taassurot qoldiradigan muomala madaniyati bo‘lishi kerak.
<p>Ish o‘rnining shaxsiy fazilatlarga talablari</p>	<ul style="list-style-type: none"> - yoqimli tashqi ko‘rinish; - e’tiborlilik; - kuchli xotira; - ishda ijodiy yondashuv; - tez qaror qabul qilish qobiliyati; - shirin so‘z; - o‘ziga ishonuvchan; - ozodalikni xush ko‘radigan bo‘lishi kerak.
<p>Ish o‘rniga to‘g‘ri kelmaydigan ko‘rsatmalar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - yurak kasalliklari, asabiy-psixologik kasallik bilan og‘riganlarga; - nutqida, harakatlanish a’zolarida muammosi borlarga bu ish tavsiya etilmaydi.

Sifatli, mazmunli tuzilgan malakaviy muvofiqlik talabnomasi (professiogramma) xodimlarni tanlashni strategik vazifalar bilan muvofiqlashtirish, ularni tanlash va rivojlantirish jarayonini doimiy takomillashtirish va natijada zaruriy raqobatdagi ustunlikni, ya’ni korxonada faoliyat olib borayotgan xodimlarning salohiyat darajasini belgilaydi. Bu esa raqobat kurashida hal qiluvchi omil bo‘lib, turizm sohasida muvofaqqiyatning garovini ta’minlashi mumkin.

Xodimlarni tanlash quyidagi tartib bo‘yicha amalga oshiriladi:

- nomzodlarning shaxsiy hujjatlarini o‘rganish va ko‘proq to‘g‘ri keladiganini tanlash;

- nomzodlarning fotosuratini tahlil qilish (ayniqsa turizm sohasida nomzodlarning tashqi ko‘rinishi ham ahamiyatlidir);

- korxonadagi faoliyati haqida insho yozishni taklif etish;

- birinchi suhbatdan o‘tkazish;

- test o‘tkazish yoki ikkinchi suhbat, korxonada rahbarlari qatnashadigan guruhli intervyuni tashkil etish va b.

Tanlash jarayonida quyidagi savollarga javob topish kerak bo‘ladi:

- nomzodlar yetarlicha bilim va malakaga egami;

- yetarli darajada rag‘batlantirilganmi;

- nomzodlar qay darajada korxonaga to‘g‘ri keladi.

Tanlash jarayonida nomzodning kamchiliklarini emas, balki korxonada uchun ko‘proq mos kelishi mumkin bo‘lgan afzallik tomonlarini izlash kerak, chunki hayotda ideal insonning o‘zi yo‘q.

Tanlovning ikkinchi bosqichi nomzodning egallashi mumkin bo‘lgan lavozimi bo‘yicha trening o‘tkazishni nazarda tutadi. Ya‘ni ofitsiantlarga stol servirovkasi bo‘yicha treninglar o‘tkazish mumkin. Bu yerda birinchi maqsad nomzodlarni tanlash bo‘lsa, ikkinchisi ularni baholash ya‘ni, nomzodlarning salohiyatini, shaxsiy fazilatlarini, stress holatiga chidamliligini va har birining motivatsiyasini baholashdan iborat bo‘ladi.

Nomzodlarni tanlashdagi uchinchi bosqich ularning korxonada moslashuvi jarayonini tashkil etishdir. Buning uchun, korxonada va uning faoliyati haqida zaruriy axborotlar beradigan ma‘lumotnoma tayyorlash maqsadga muvofiqdir. Bu nomzodlarning korxonada bilan yaqindan tanishish jarayonini tezlashtiradi. Korxonada faoliyati, uning tarkibi, boshqaruv uslubi, tarixi, an‘analari, qadriyatlarini, standartlarini va ichki munosabatlarini o‘z ichiga oluvchi «lavozim bilan tanishish» treningini joriy qilish ham mumkin.

Treningni o‘tkazishda har bir nomzod uchun malakali, sohani yaxshi biladigan, korporativ madaniyatga to‘g‘ri keladigan mutaxassis - murabbiy tayinlash maqsadga muvofiqdir. Mutaxassis - murabbiy nomzodga har bir ishning xususiyatlari haqida,

masalan, har xil kategoriyadagi mijozlar bilan yaxshi taassurot qoldiradigan muomala madaniyati tartibi va shu kabilar bo'yicha maslahatlar berishi mumkin.

Vakant ish o'ringa nomzodlarni baholash quyidagi ikki bosqich asosida o'tkazilishi mumkin:

- ✓ nomzodning murabbiy tomonidan baholanishi (har kunlik xisobot, ishning miqdoriy ko'rsatkichlari);
- ✓ mehmonxona direktori va xodimlar bo'yicha menejerning nomzod bilan baholanuvchi suhbat.

Korxonada ofitsiantlarning faoliyatlarini baholash jarayonida quyidagi ma'lumotlarni inobatga olish kerak:

- mutaxassis - murabbiy tomonidan nomzod ishining miqdoriy ko'rsatkichlarini baholash varaqasi;
- mutaxassis - murabbiy tomonidan nomzodni bilim, malakasi va ko'nikmasini baholash varaqasi.

So'nggi baholash muloqot tarzida o'tkazilishi, nomzodning ijobiy natijalari muhokama qilinishi, kamchiliklar ko'rsatilayotganda aniq faktlarga tayanish, umumiy bahosi aniq asoslanishi zarurdir (ekspert baholashi tavsiya etiladi).

Xodimlarni baholash mezonlari qanday ishda ishlashidan qattiq nazar, (ofitsiant, menejer) xodim ma'lum bo'lishi va ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak.

Har bir xodim odamlar bilan muomala qilganda:

- ✓ biron chet tilini bilishi kerak;
- ✓ odob qoidalariga rioya qilishi kerak (mijozlar bilan odobli bo'lishi kerak);
- ✓ har jihatdan mukammal bo'lishi kerak;
- ✓ xushmuomala bo'lishi va b.

Hozirgi zamonda restoranlarning asosiy muammolardan biri bu malakali xodimlarning yetishmovchiligidir. Xodimlar yetishmovchiligi bir tomondan restoran servisi bozorining tezkor rivojlanishi bilan bog'liq bo'lsa, ikkinchi tomondan o'qitish dasturlarini o'vqatlantirish korxonalarini talablariga javob bermaganligi bilan bog'liqdir. Ko'pincha ushbu soha uchun malakali xodim tayyorlaydigan oliy ta'lim

muassasalarida o'qitish darajasining pastligi bilan bog'liq. Bu esa ko'pgina restoranlarda bitiruvchilarni qayta o'qitish kerakligini bildiradi.

Korxonaning asosiy zahirasi unda ishlaydigan xodimlar ekanini qayd etish shart emas. Shuning uchun bu zahirani rivojlantirish - asosiy strategik vazifalardan biridir. Bunday holatda nimadan boshlash kerak? Bir nechta restoranlarga ega bo'lgan korxonalarga o'z o'quv markazini ochishdan ko'ra xodimlar bilan har xil mavzularda yig'ilishlar o'tkazish, har kuni ishning oxirida xodimlar bilan seminar natijalarini tahlil qilish orqali muammolarning optimal yechimlarini topish mumkin.

Menejer darajasiga ko'tarilishi uchun xodimning faoliyati baholanishi va yangi darajaga loyiqligi tasdiqlanishi kerak. O'z xodimining salohiyatini aniqlash uchun maxsus test o'tkazish yoki bevosita rahbari tomonidan tavsiyanoma olishi mumkin. Uning salohiyati tasdiqlangan holda xodimda ya'ni mansabga o'tish uchun o'quv kursini o'tashga imkoniyat paydo bo'ladi va o'quv kursi tugagach, attestatsiyadan o'tishga, attestatsiyadan muvaffaqiyatli o'tgan xodim esa o'z muassasasida yangi mansabda ishlashi mumkin bo'ladi.

Agar siz o'z shaxsiy attestatsiya tizimingizni ishlab chiqishga qaror qilgan bo'lsangiz, harakatlarni ketma - ketlikda bajarishga rioya qilish kerak. Birinchidan attestatsiya yaratish maqsadini, kimni baholashingizni, qanday mezonlar bo'yicha baholashingizni, qaysi muddatlarda va attestatsiya natijalariga ko'ra qanday qaror qabul qilishini aniqlashtirib olish kerak. Attestatsiya maqsadlari qanchalik aniq belgilansa attestatsiya o'tkazish jarayoni shunchalik oson bo'ladi.

1. Attestatsiya maqsadlarini aniqlash:

- xodimlar uchun aniq moddiy oqibatlarga ega bo'lgan qarorlar: o'zgarishlar, boshqa lavozimga o'tish, motivatsiya olish;
- tarmoqni rivojlanishi bilan bog'liq bo'lgan qarorlar: qayta aloqa olish, salohiyatini aniqlash, rejalarini qayta ko'rib chiqish;
- joriy holatni baholash, ishdagi muammolarni aniqlash bilan bog'liq bo'lgan qarorlar, o'qitishga bo'lgan zarurat va b.

O'z shaxsiy tajribalaridan misol keltirish mumkin. Men boshqargan bo'lim xodimlari har doim menga oylik maoshini qayta ko'rib bering degan iltimos bilan

murojat qiladi. Bunday har bir xodim bilan o'tkazilgan suhbat ko'p vaqtni oladi. Oylik maoshini qayta ko'rib chiqish va boshqa mehnat shartnomalarini muddat bilan qayta ko'rib chiqishni ta'minlaydigan attestatsiya tizimi kiritilgach (attestatsiya natijalariga ko'ra xodimlarni toifasi ko'tariladi) bunday iltimoslar to'xtadi: barcha xodimlar hamma uchun bir xil bo'lgan shartni qabul qiladilar.

2. Kim, qachon va kimni baholashni aniqlash.

Attestatsiyaga ob'ektiv baho berish uchun komissiya tuziladi va unga bevosita boshliq, boshqa menejerlar, trenerlar, xodimlar, hattoki bo'lim bo'yicha direktor ham kirishi mumkin (yoddan chiqarmaslik kerakki tarmoqda faqat ofitsiantlar attestatsiya qilinmaydi, balki restoran direktor va markaziy boshqarma tizimi xodimlari ham ishtirok etadilar).

Attestatsiyadan bir guruh sinov muddatida bo'lgan yangi xodimlar, boshqa mansabga o'tishi mumkin bo'lganlar hamda alohida xodimlar o'tishi mumkin. Ishni rejali o'tishi uchun attestatsiya o'tkazish jadvali tuzilishi va xodimlarga yetkazilishi kerak.

3. Baholash mezonlarini aniqlash:

Baholash mezoni har xil mansabdagilar uchun farq qiladi. Ular odatda quydagicha bo'ladi:

- xizmat vazifalarini (attestatsiya boshlanganga qadar) o'z mansabiga loyiqdigi darajasi (odatda imtixonlar va nazorat topshiriqlari asosida);
- faoliyat samaradorligi;
- xulq - atvori;
- shaxsiy fazilatlari va b.

Mezon tanlashda shuni xisobga olish kerakki, agar aniq xizmat yo'riqnomalari bo'lmagan sharoitda xodimlarning xizmat vazifalarini baholash taxminan belgilanadi va natijalar yuzaki va sub'ektiv bo'ladi.

4. Natijalar tahlili tartibini aniqlash va ular bo'yicha qarorlar qabul qilish.

Barcha savollar ishlab chiqilgach attestatsiya tizimini joriy qilishga tayyorlanish mumkin.

- attestatsiya haqidagi mezonga tayyorlanish. Huquqshunos bilan

hamkorlikda bo'lishi kerak, chunki attestatsiyadan keyin bo'ladigan o'zgarishlar yuridik jihatdan to'g'ri belgilangan bo'lishi lozim;

- xodimlarni oldindan attestatsiya maqsadi, sanasi va usuli bilan tanishtirishi kerak. Keyinchalik salbiy munosabat paydo bo'lishini oldini olish uchun attestatsiyaning yaxshi tomonlarini gapirib berish lozim;

- attestatsiyani o'tkazish jadvalini tuzish (tayyorgarlik ko'rish, o'tkazish natijalari tahlili) va uni xodimlarga yetkazish.

Qayta aloqani ko'rib chiqish, har bir xodim o'z attestatsiyasi natijalarini bilish huquqiga ega va norozilik paydo bo'lganda boshliq bilan ba'zi tushunmovchiliklarga aniqlik kiritish mumkin. Agar ishda motivatsiya bo'lmasa, eng malakali xodimlar ham yaxshi natija ko'rsata olmaydilar.

Ovqatlantirish korxonasi xodimlari kasbiga nisbatan bo'lgan manfiy talablar haqida aniq tushunchaga ega bo'lishi kerak. Odatda bu mezonidan kadrlarni joylashtirishda foydalaniladi, ayniqsa bu ofitsiant, barmen va metrdotel ovqatlantirish zalidagi asosiy figuralarga tegishlidir. Aynan ular bilan birga bir necha yuz kishi bevosita ish olib boradilar, ularga iltimos bilan murojaat qiladilar, maslahat so'raydilar, shu bilan birga kamchiliklar haqida ham fikr yuritadilar, norozilik yoki maqtov bildiradilar.

2. Restoran biznesi faoliyatida menejning tutgan o'rni

Malakasi yuqori bo'lgan, nozik va xushmuomalali xodim restoranni xalq orasida obruyini yuqori tutishda muhim xisoblanadi. Agar xodim mijozlarga haqiqatdan ham yuqori darajadagi xizmatni ko'rsatsa, mijozlar restorandan yaxshi taassurot bilan ketadilar.

Restoranni boshqarish insonlarga ko'rsatiladigan faoliyatdir. Bu ishdan maqsad mijozlarning talablariga mos keladigan xizmatni ko'rsatishdir. Mijozlar yeyib - ichish kabi ehtiyojlaridan ko'ra ko'proq ma'naviy, ya'ni o'zlariga ko'rsatiladigan xizmat, muomala, xushfe'llik kabi sifatlardan mamnun bo'lishni o'z oldilariga maqsad qilib qo'yadilar. Shuning uchun ham mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar, ularga bo'lgan

munosabat, taomning sifati va uning ko‘rinishi ham muhimdir. Restoran faoliyatini davomli tashkil qilishda eng asosiysi malakali xodimlarga ehtiyoj bo‘ladi.

Restoran xizmatini tashkil qilishda restoran xodimlaridan talab qilinadiganlarning asosiy belgilari quyidagilardan iborat:

- har doim eng yuksak mavqega erishish;
- xodimni o‘z ishiga ko‘proq yondoshishi;
- yangi fikrlarni o‘rtaga tashlash;
- xodimni o‘z ustida doimo ishlashi va yangiliklardan xabardor bo‘lishi;
- yangi ishga kirganlarga yordam berish va ularga o‘z tajribalarini o‘rgatish;
- ish jarayoni va tarkibiy tuzilishni to‘g‘ri yo‘lga qo‘yish.

Restoran boshqaruvi muvofaqqiyatli bo‘lishida menejerning o‘rni muhim xisoblanadi. Chunki yaxshi xizmat o‘z - o‘zidan amalga oshmaydi. Restoran faoliyati oldindan rejalashtirilib, boshqarishni to‘g‘ri yo‘lga qo‘yish natijasida vujudga keladi. Bunda esa **restoran menejeriga** katta mas’uliyat yuklanadi. Menejer restoranni boshqarishdagi birinchi shaxs xisoblanadi va bevosita korxonah rahbariga bo‘ysunadi. U menejment mutaxassisligi bo‘yicha oliy malakali yoki nazariy va amaliy menejment bo‘yicha qo‘shimcha tayyorgarlikdan o‘tgan, shuningdek, ovqatlantirish sohasida ish tajribasiga ega bo‘lishi lozim. Bulardan tashqari restoran menejeri quyidagi fazilatlarga ham ega bo‘lishi lozim (2-rasm).

Menejerning vazifalariga quyidagilar kiradi:

- ishlab chiqarish xo‘jaligi va moliyaviy - iqtisodiy faoliyatni yuritishi;
- ovqatlantirish korxonasining boshqaruv tizimi va uning faoliyati;
- ovqatlantirish korxonasida ko‘rsatiladigan xizmatlar uchun shart - sharoitlarni yaratish;
- mijozlarga yaxshi xizmat ko‘rsatish va ularga etarlicha shart - sharoitlar yaratishni ta‘minlash.

1. • Tadbirkorlik faoliyati bilan shug'ullanishga bo'lgan qobiliyati
2. • Ma'lumotli
3. • Kadrlarni to'g'ri tanlash va o'qitish qobiliyati
4. • Tadbirkorlik faoliyati bilan shug'ullanish istagi
5. • Ishlab chiqarish bilan shug'ullanadigan xodimlarni boshqarish qobiliyati va ularning faoliyatini umumiy vazifalarni yechishga qaratishni tashkillashtirish
6. • Xususiy tadbirkorlik faoliyatini qonun va sharoitlarini bilishi
7. • Tavakkalchilikka (xatarga) tayyorligi
8. • O'zining imkoniyatlari va kuchiga to'g'ri baho bera olishi
9. • Yangiliklarga va tadqiqotlarga moyilligi
10. • Samimiy inson
11. • Atrofidagilarga hurmat bilan qarashi
12. • Mijozlarga bo'lgan hurmat

2-rasm. Restoran menejeriga xos fazilatlar

Restoran menejeri quyidagilarni bilishi kerak:

- ovqatlantirish korxonalarini faoliyatiga tegishli bo'lgan davlat tomonidan ishlab chiqilgan qarorlar, buyruqlar va boshqa me'yoriy hujjatlarni yaxshi bilishi;
- ovqatlantirish korxonasiga tegishli bo'lgan me'yoriy va texnologik hujjatlashtirish ishlarini bilishi;
- ovqatlantirish korxonasining xizmatlarini ishlab chiqish va uni realizatsiya qilish qoidalarini bilishi;
- ovqatlantirish korxonasining mahsulotlarini ishlab chiqish texnologiyasini bilishi;

- sanitariya - gigiyena va texnologik talablar, taom hamda qandolat mahsulotlari ro'yxati to'plamini bilishi;
- ovqatlantirish korxonasini boshqarish va mehmonlarga xizmat ko'rsatish tizimini bilishi;
- mehmonlarga xizmat ko'rsatish usullari va shakllarini bilishi;
- ovqatlantirish sohasi iqtisodiyoti va bozorini yaxshi bilishi;
- rasmiyatchilik va narxlash tartibini bilishi;
- taomnomani tuzishga qo'yiladigan talablar va ko'rsatiladigan xizmatlarni shakllantirishni bilishi;
- yaxshi nazorat qiluvchi va boshqaruvchi bo'lishi;
- texnika xavfsizligi, yong'inga qarshi tadbirlar, sanitariya - gigiyena qoidalari va me'yorlarini bilishi kerak.

Menejerning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

- biznes - rejani ishlab chiqish va uni realizatsiya qilishni amalga oshirib borish;
 - oshxonada ishlatiladigan mahsulot turlari, amal qilish muddati, sifati, hamda realizatsiya qilish bo'yicha shartnomalar imzolash va muzokaralar olib borish;
 - menejer boshqa korxonalar bilan hamkorlik aloqalarini o'rnata olishi kerak.
- Chunki hamkor korxonalar bilan ishlash davomida o'z korxonasining faoliyatini kengaytirib borish imkoniyati ham bo'lishi mumkin. Buning natijasida korxonaning iqtisodiy - ijtimoiy holatini mustahkamlashi, nafaqat mahalliy aholi, balki xorijdan tashrif buyurayotgan turistlarni ham jalb qila olishi mumkin;
- xodimlarni ishga olish va ularni boshqarish, o'z guruhidagi xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni boshqara olishi, ularning faoliyatini, sifatli xizmat ko'rsatishini nazoratga olishi;
 - menejer mijozlarga nisbatan xushmuomala bo'lishi kerak, ya'ni «mijoz hamisha haq» qoidasiga amal qilish korxonaning kelajakda yanada yaxshi faoliyat olib borishiga zamin yaratadi;

- tuy, banket va boshqa tadbirlarga xizmat ko'rsatish uchun buyurtmalar qabul qiladi. Shu jumladan, VIP - mehmonlar uchun tadbirli marosimlarga xizmat ko'rsatishni shaxsan tashkillashtiradi;

- menejer texnologik jarayonlarni yaxshi o'zlashtirgan bo'lishi, taom tayyorlash, uni tayyorlashda ishlatiladigan asbob - uskunalar ishini yaxshi bilishi lozim;

- menejer xisob - kitobni yaxshi bo'lishi, korxonadagi xarajat va daromadlarni yaxshi nazorat qilishi lozim.

Menejer quyidagi huquqlarga ega:

- tashkilot rahbari loyiha qarorlarining muhokamasida ishtirok etish;
- ishlab chiqarish xo'jaligi va moliyaviy - iqtisodiy masalalar bo'yicha uchrashuvlar o'tkazish;

- uning majburiyatlarini bajarishga tegishli bo'lgan savollar muhokamasida qatnashish;

Menejer quyidagi javobgarliklarga ega:

- asossiz qarorlarni qabul qilish natijasida mol-mulkni buzilishiga yoki foydalanishda yaroqsiz ahvolga tushishi natijasida yuzaga keladigan oqibatlar uchun shaxsan o'zi javobgar xisoblanadi.

- menejer unga topshirilgan mol-mulkni o'z manfaatlari yo'lida yoki tashkilot faoliyatiga qarshi manfaatlarda ulardan foydalansa fuqarolik, jinoiy javobgarlikka tortiladi.

Menejer yordamchisi ham ovqatlantirish sohasida asosiy rol o'ynaydi.

U quyidagi vazifalarni bajaradi:

- bosh menejer yo'qligida restorandagi umumiy ish jarayonini kuzatadi;
- daromadlar va xarajatlarni balansini aniqlashga yordamlashadi;
- xodimlarni ishga qabul qilish va ularni boshqarishga yordam beradi;
- asbob - uskunalarni va inventarlardan foydalanish hamda ularni saqlash tartibi, buyurtmalarni bajarishga yordam beradi;

- ko'pincha barmn boshqarish bilan shug'ullanadi.

Unga qo'yiladigan boshqa talablar:

- o'rta maxsus ta'limi darajasini egallagan bo'lishi;
- ovqatlantirish sohasida ish tajribasiga egaligi;
- liderlik sifatiga egaligi va boshqalar.

3. Restoran biznesi faoliyatida ishlab chiqarish bo'yicha menejerning vazifalari

Restoranlarda samarali faoliyatini yuritishda ishlab chiqarish bo'yicha menejerning o'rni ham beqiyosdir. U o'z vakolati doirasida zimmasidagi ma'lum vazifalarni bajaradi. Ular:

- mijozlar ehtiyojini o'rganish;
- xomashyodan unumli foydalanishni ta'minlash, yuqori sifatli taom tayyorlashda pazandachilik qoidalariga, texnologik ko'rsatmalariga amal qilish;
- mavjud mahsulotlar assortimentini xisobga olgan holda taomnoma tuzish, taomlar navini belgilash xodimlarning ishga chiqish jadvalini tuzish, ularni joy - joyiga qo'yish;
- ishlab chiqarishda sanitariya va gigiyena qoidalariga qarab, mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasiga rioya qilishni tashkil etish;
- mahsulot va moddiy boyliklarni sarflash bo'yicha o'z vaqtida buxgalteriyaga xisobot berish va b.

Ishlab chiqarish bo'yicha mudir ishlab chiqarish korxonalarini ishiga rahbarlik qiladi. U texnologiya qoidalariga binoan taom tayyorlash, sanitariya - gigiyena qoidalariga rioya qilish, xodimlarni mutaxassisliklari bo'yicha ish o'rniga joylashtirish, ishlab chiqarish bo'yicha boshliqlar va ofitsiantlar boshlig'ining noto'g'ri buyruqlarini bekor qilish huquqiga egadir.

Ishlab chiqarish bo'yicha menejer o'z vakolati doirasida zimmasidagi ma'lum vazifalardan tashqari zamonaviy bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi, hozirgi zamon talablariga to'liq javob bera olishi kerak.

Xulosa. Keltirilgan ma'lumotlardan shuni aytish mumkinki, yildan yilga ovqatlantirish korxonalarining har xil ko'rinishdagi turlari ko'payib bormoqda. Bunda, albatta, malakali kadrlarga bo'lgan ehtiyoj ham ortib boradi. Nafaqat boshqaruvchi menejerlar, balki xizmat ko'rsatuvchi xodimlar ham yangi o'zgarishlar va talablarga doimo professional darajada tayyor turishlari lozim. Bu esa barcha turdagi restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining kelajakda muvaffaqiyatli faoliyat yuritishiga turtki bo'ladi.

Tayanch so'z va iboralar: kadr, kadrlarga qo'yiladigan talablar, kadrlarni tanlash, menejer, menejer vazifalar, ishlab chiqarish bo'yicha menejer vazifalari

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Korxonada xodimlari deb qanday xodimlarga aytiladi?
2. Mehnat resursiga ta'rif bering.
3. Restoranlarda kadrlarni tanlashda nimalarga e'tibor berish kerak?
4. Restoranlarda kadrlarni tanlash va sinovdan o'tkazish tartibi qanday tashkil etiladi?
5. Kadrlar qo'nimsizligi deganda nimani tushunasiz?
6. Restoranlar faoliyatida menejerning o'rnini tushuntirib bering.
7. Restoranlar faoliyatida menejerning vazifalarini sanab bering.
8. Restoranlarda ishlab chiqarish bo'yicha menejerga qanday vazifalar yuklatiladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Restoran direktori lavozimiga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni toping.

A) Hamma tashkiliy ishlar, savdo - ishlab chiqarish harakatining natijalari, restoranning tijorat, xo'jalik, moliyaviy faoliyati uchun javob beradi.

B) Oshpazlarni, oshxona yordamchi xodimlarini, idish - tovoq yuvuvchilarni birlashtiradi.

C) Ma'muriy hokimiyatga ega bo'lmaydilar, biroq muayyan sohada ekspert

xisoblanadilar va rahbarlarga qarorlar qabul qilishda yordam beradi.

D) Tashkilot resurslarini tasarruf qiladi va ulardan foydalanish to'g'risida qarorlar qabul qiladi.

2. Boshqarishning eng muhim qismi - mehnatni tashkil qilish bo'lib, unga nimalar kiradi?

A) Xodimlarni ma'naviy va moddiy rag'batlantirish

B) Kasbiy mahoratlarini oshirish

C) Faqat moddiy rag'balantirish

D) Malaka oshirish

3. Restoranda asosiy mijoz bilan muloqatga kiruvchi xodim bu -?

A) Ofitsiant

B) Menejer

C) Supervayzer

D) Direktor

4. Menejerning majburiyatlariga nimalar kiradi?

A) Biznes - rejani ishlab chiqish va uni realizatsiya qilishni amalga oshirish, oshxonada ishlatiladigan mahsulot turlari, ularni amal qilish muddati, sifati, ularni realizatsiya qilish bo'yicha shartnomalar imzolash va muzokaralar olib borish

B) Ishlab chiqarishda sanitariya va gigiyena qoidalariga qarab mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasiga rioya qilishni tashkil etish

C) Mahsulot va moddiy boyliklarni sarflash bo'yicha o'z vaqtida buxgalteriyaga xisobot berish

D) Mijozlar ehtiyojini o'rganish

5. Restoranning ishlab chiqarish bo'yicha mudiri vazifasi qaysi qatorda to'g'ri ko'rsatilagan?

A) Ishlab chiqarish korxonalarini ishiga rahbarlik qiladi.

B) Etiket qoidalarini, dunyo ovqatlantirish madaniyatini biladi.

C) Ovqatlantirishning barcha turlari bo'yicha mijozlarga xizmat ko'rsatadi.

D) Xodim o'z ustida doimo ishlaydi va yangiliklardan xabardor bo'ladi.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranlarda kadrlarni tanlash va sinovdan o'tkazish» rejasi bo'yicha xodimlarning qanday fazilatlarini inobatga olgan holda ishga qabul qilardingiz? Nima uchun? Fikringizni izohlab, ular haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz restoran menejerisiz!

Siz boshqaradigan restoranda sinov muddati bilan ishga qabul qilingan xodim oliy malakali bo'lib, chet el tajribasiga ega. Lekin xizmat so'ngida ofitsiant mijozlar bilan xisob – kitob qilib bo'lganidan keyin xisobchiga pulni tashlab mijozlarni kuzatgani chiqqan. Qaytib kelgandan so'ng xisobchi bilan xisoblashganida to'langan mablag' yetarli emasligi aniqlandi. Natijada xisobchi va yangi xodim o'rtasida nizo paydo bo'ldi. Restoran menejeri sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

6-Mavzu: RESTORAN BIZNESIDA XIZMAT KO‘RSATUVCHI XODIMLARNING VAZIFALARI



Reja:

1. Restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga qo‘yiladigan talablar va ularning vazifalari
2. Xodimlarning restoran mijozlari bilan muomala madaniyati

1. Restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga qo‘yiladigan talablar va ularning vazifalari

Ushbu mavzu orqali restoranlarda faoliyat olib boradigan va xizmat ko‘rsatadigan xodimlar haqida atriflich ma’lumotlar keltirib o‘tamiz. Lekin bu xodimlarning ayrimlari kichik restoranlarda faoliyat olib bormasligi mumkin.

Mavzuni o‘rganish davomida ularning faoliyati va qanday talablarni bajarishi kerakligi to‘g‘risida ma’lumotlarga ega bo‘lasiz. Turizm sohasida tahsil olayotgan, faoliyat yuritayotgan har bir mutaxassis ular haqida bilishi muhim ahamiyatga ega deb xisoblaymiz.

Restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga quyidagi xodimlar kiradi¹⁵:

- ✓ Bosh oshpaz;
- ✓ Bosh oshpaz yordamchisi (Su - shef);
- ✓ Sovuq gazaklar bo‘yicha oshpaz (gardmanje);
- ✓ Somole;
- ✓ Ekspeditor;
- ✓ Qandolat mahsulotlari bo‘yicha oshpaz;
- ✓ Metrdotel;

¹⁵ Shur D.L., Shur-Truxanovich L.V. Personal restoranov, zakusochnix, barov, kafe. Doljnostnie i proizvodstvennie instruksii. Rossiya. 2010 g.

- ✓ Ofitsiant;
- ✓ Ofitsiant yordamchisi;
- ✓ Barmen;
- ✓ Taom tarqatuvchi;
- ✓ Ovqat magazini sotuvchisi (bufetchi);
- ✓ Xisobchi;
- ✓ Kiyim qabul qiluvchi;
- ✓ Shveysar.

Bosh oshpaz. Ushbu xodim restoranning asosiy javobgar xodimlaridan biri xisoblanadi. Uning o‘ziga xos vazifalari mavjud bo‘lib, u ham ma’lum talablarni bajaradi. Uning vazifasi oshxona ishini muvofiqlashtiradi, taomnomani ishlab chiqadi. Taomnoma tuzadi va unga qo‘shimcha taomlar kiritadi, mahsulotlar va kerakli narsalarning xarajatlarini tahlil qiladi hamda nazoratini olib boradi, bosh menejer bilan birgalikda marketing tadqiqotlari ustida ishlaydi, katta hamda maxsus tadbirlar uchun o‘zi taomlar tayyorlaydi.

U quyidagi talablarga javob beradi:

- ijodkorlik, ijodiy yondoshuvlikka egaligi;
- taom tayyorlash bo‘yicha yuqori tajribaga egaligi;
- boshqaruv sohasida ish tajribasining mavjudligi.

Shuningdek, bosh oshpaz restoran xodimi sifatida har kunlik oshxonadagi jarayonlar va ishlar uchun mas’ul bo‘lib, bevosita korxonah rahbariga bo‘ysunadi. Bosh oshpaz lavozimiga oliy ma’lumotli va shu sohada ish tajribasiga ega bo‘lgan yoki o‘rta ma’lumotga ega hamda ko‘p yillik tajribali xodim tayinlanadi.

Bosh oshpaz quyidagilarni bilishi shart:

- ovqatlantirish korxonalarini faoliyatiga tegishli bo‘lgan davlat tomonidan ishlab chiqilgan qarorlar, buyruqlar va boshqa me’yoriy hujjatlarni yaxshi bilishi;
- taom va qandolat mahsulotlari sifatiga qo‘yiladigan talablarni bilishi;
- sanitariya - gigiyena va texnologik talablar, taom hamda qandolat mahsulotlari ro‘yxatini bilishi;

- har kunlik va parxez taomlar asosini bilishi;
- taomnoma tuzish tartibini bilishi;
- buxgalteriya xisobi va mahsulotlarni berish qoidalarini bilishi;
- xomashyo va yarim tayyor mahsulotlar iste'moli me'yorini bilishi;
- taom va qandolat mahsulotlari kalkulyatsiyasi va uning narxini bilishi;
- tayyor, yarim tayyor va xomashyo mahsulotlarini saqlash muddati hamda qoidalarini bilishi;

- texnika asbob - uskunalari, oshxonalar anjomlari va boshqalarni ishlash tamoyillari hamda ularni ishlatish sharoitlarini yaxshi bilishi;

- ovqatlantirish korxonasi iqtisodiyoti, mehnatni tashkil qilish asoslari va ichki - tartib qoidalar, mehnatni muhofaza qilish qonun - qoidalarini bilishi kerak.

Bosh oshpazning vazifalariga quyidagilar kiradi:

- ovqatlantirish korxonalarini mahsulotlarini ishlab chiqarish bo'yicha xo'jalik faoliyatni boshqarishi;

- ovqatlantirish korxonasi talabiga muvofiq mahsulotlar assortimenti va sifatini ta'minlab berishi.

Bosh oshpazning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

- talabni o'rgangan holda taomnoma tuzish va turli xildagi taomlar va qandolat mahsulotlari assortimenti bilan ta'minlash;

- yangi taomnomani ishlab chiqish;

- texnologik jarayonlarni yaxshi o'zlashtirgan bo'lishi, taom tayyorlash, uni tayyorlashda ishlatiladigan asbob - uskunalari ishini yaxshi bilishi;

- belgilangan tartibda xisobotlar tayyorlash;

- oshpaz va ishlab chiqarishdagi boshqa xodimlarning ishga chiqish jadvalini tuzish va uni amalga oshirish;

- taom tayyorlash texnologiyasi va boshqa ishlab chiqarishga doir bo'lgan savollar bo'yicha tushuntirish ishlarini olib borish;

- ishchilarning mehnatni muhofaza qilish huquqi va me'yorlarini, sanitariya talablari va shaxsiy gigiyena qoidalarini, mehnat intizomi, ishda tartib - qoidalarga rioya qilishlarini nazorat qilish.

Bosh oshpaz quyidagi huquqlarga ega:

- tashkilot rahbari loyiha qarorlarining muhokamasida ishtirok etish;
- sifat tekshiruvi va topshiriqlarni o'z vaqtida bajarilishini nazorat qilish;
- belgilangan qoidalar va ko'rsatmalarga muvofiq ish tugallanganligini (belgilangan talablarga bo'ysunmasa va qoidani buzgan holatlarda) talab qilishi, kamchiliklarni tuzatish, qoidabuzarliklarni bartaraf etish bo'yicha buyruq berish;
- majburiyatlarni bajarishga tegishli bo'lgan savollar muhokamasida qatnashish;
- o'z vakolati doirasida hujjatlarni imzolash;
- ishlab chiqarish va iqtisodiy masalalar bo'yicha uchrashuvlar o'tkazish.

Bosh oshpaz quyidagi javobgarliklarga ega:

- noto'g'ri qilingan ishlar uchun mehnat qonuni hujjatlarida ko'rsatilgan tartibda o'z vazifalarini bajarishi;
- o'z faoliyati davomida qonunga qarshi ish sodir etganligi uchun amaldagi ma'muriy, jinoiy va fuqarolik qonunlari hujjatlariga muvofiq javobgar;
- taom tayyorlash texnologiyasi, iste'molchilar sog'ligiga zarar yetadigan past sifatli xomashyo va yarim tayyor mahsulotlardan foydalanishi natijasida yuzaga keladigan barcha oqibatlariga shaxsan javobgardir.

Bosh oshpaz yordamchisi (su - shef). Restoranda oshpazdan keyin ikkinchi o'rinda turadigan xodim bo'lib, oshxonani boshqaradi. Oshpazlar va oshxonadagi boshqa xodimlarga ko'rsatma berib, ular bilan tushuntirish ishlarini olib boradi.

Bosh oshpaz yordamchisi quyidagi talablarga javob beradi:

- taom tayyorlash bo'yicha tajribaga egaligi;
- liderlik bo'yicha tajriba va sifatga egaligi.

Sovuq gazaklar bo'yicha oshpaz (gardmanje). Oshxonada tayyorgarlik ishlarini kuzatadi va nazorat qiladi. Mutaxassis oshpazlarni yo'naltiradi va ularga

ko'rsatmalar beradi. Taomlarni tayyorlash va ularga bezak berishda yordamlashadi. Ular taom tayyorlash bo'yicha tajribaga egalik talablariga javob berishi kerak.

Somole. Vino va ichimliklar assortimentini tanlash bo'yicha rahbariyat bilan maslahatlashadi. Mehmonlarning buyurtma qilgan taomlariga qaysi vino to'g'ri kelishini tavsiya qiladi. Vino va ichimliklar assortimentini buyurtma qiladi va qo'llab - quvvatlaydi. Bundan tashqari undan mahsulot bilan vino birikmasi mos kelishi to'g'risida keng bilimga ega bo'lishligi talab qilinadi.

Ekspeditor. Oshxonaga berilgan buyurtma o'z vaqtida tayyor bo'lishini kuzatadigan xodim. Har bir suzilgan taom tarelkasi bezagi nihoyasiga yetganligini va uzatiladigan taom haroratiga mosligini kuzatadi. Tayyor bo'lgan buyurtmani berishdan oldin ofitsiant yoki taom tarqatuvchilarni yo'naltiradi.

Qandolat mahsulotlari bo'yicha oshpaz. Xamir, pishiriq mahsulotlari yoki dessert mahsulotlarini tayyorlash uchun javobgar xisoblanadi. Ko'pincha tungi navbatchilikda yoki ertalab ishlaydi.

Metrdotel. Restoranda mijozlarga xizmat ko'rsatuvchi xodimlardan biri metrdotel bo'lib, uning faoliyati ham muhim o'ringa ega. Metrdotel lavozimiga o'rta maxsus ma'lumotiga ega, ovqatlantirish sohasida ish tajribasi ko'proq yoki maxsus tayyorgarlikdan o'tgan shaxs tayinlanadi. Shuningdek, shveysar, kiyim iluvchi, farroshlar, bufet xodimlari ishlari ham uning nazoratida bo'ladi.

Metrdotel quyidagilarni bilishi shart:

- ovqatlantirish korxonasida xizmat ko'rsatish qoidalari, boshqa turdagi mahsulotlarni sotish tartibi, me'yoriy hujjatlar, ovqatlantirish korxonasida ko'rsatiladigan xizmatlarga qo'yiladigan talablar, jumladan xizmatni sertifikatsiyalash kabilarni bilishi;

- mijozlarga xizmat ko'rsatish qoidalari, usullari va shakllarini bilishi;

- taom va ichimliklarni realizatsiya qilish hamda ko'rsatiladigan xizmatlar assortimentini bilishi;

- taom va qandolat mahsulotlari sifatiga qo'yiladigan sanitariya, texnologiya talablarni bilishi;

- qandolat mahsulotlari va ichimliklarni tayyorlashning an'anaviy usullarini bilishi;
- milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarini uzatish qoidalari va ularga bezak berishni bilishi;
- bayramlar va boshqa maxsus tadbirlarda, jumladan, boshqa hududdan tashrif buyurganlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlarini bilishi;
- stol servirovkasining qoidalarini bilishi;
- binoni bezash va uni loyihalash tamoyillari, korxonada reklamasini bilishi;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish psixologiyasi, etika qoidalari asoslarini bilishi;
- xorijiy tilni xalqaro muloqot darajasida va malakaga oid atamalarni bilishi;
- xalqaro etika qoidalari va xorijiy mijozlarga xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlarini bilishi;
- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o't o'chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;
- ovqatlantirish sohasi iqtisodiyoti, menejmenti va marketing asoslarini bilishi;
- narxlashtirish tartibini bilishi;
- xizmat ko'rsatuvchi xodimlar, ofitsiantlar va barmenlarning ish tartibi, ularning huquq hamda majburiyatlarini bilishi;
- ishni to'g'ri taqsimlashni tashkil etishi;
- mehnatni muhofaza qilish qoida va me'yorlarini hamda ichki mehnat tartib qoidalarini bilishi;
- yong'inga qarshi himoya vositalarining joylashgan joyi va signalizatsiya tizimi, shuningdek, ulardan to'g'ri foydalanishni bilishi;
- favqulotda vaziyatlarda tashrif buyuruvchilarni evakuatsiya qilishni bilishi kerak.

O'z faoliyatida metrdotel quyidagilarga ega bo'lishi shart:

- xodimlarni boshqarish mahoratiga ega bo'lishi;

- suhbatlashish madaniyatiga ega bo'lishi;
- xodimlar va mijozlar bilan muloqot qilganda sabrli hamda irodali bo'lishi;
- ziddiyatli vaziyatlarni oldini olish qobiliyatiga ega bo'lishi shart.

Metrdotelning vazifalariga quyidagilar kiradi:

- mijozlarga madaniy xizmat ko'rsatish, ularga qulay shart-sharoitlarni yaratishi;

- ofitsiantlar va barmenlarni boshqarish;
- mijozlar bilan ko'ngilsizliklarni bartaraf qilish.

Metrdotelning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

- zalning axborotlar doskasida narxlar ro'yxati, ruxsatnoma, sertifikat va boshqa hujjatlar mavjudligini ta'minlash;

- zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlash, zal, bar stoykasi va boshqa jihozlarni bezash ishlarini o'tkazish, stolni servirovka qilish ishlarini tashkil etish;

- zalda tozalik va tartibni ta'minlash;
- zalda mijozlar dam olishlari uchun yaxshi muhitni yaratish;

- yubiley, to'y, banket, qabul marosimlari va boshqa tadbirlar uchun buyurtmalar qabul qilish;

- qariyalar va nogironlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish;

- ofitsiant barmenlarni kun yangiliklari bilan tanishtirish (yangi taom va shirinliklar, yangi ichimliklar, xizmat ko'rsatish qoidalari va usullari), oldingi kunda bajarilgan ishlarni tahlil qilish, ba'zi bir taomlarni berish usullarini tushuntirish, stollarni qanday bezash kerakligini o'rgatish va b.;

- ofitsiant va barmenlar tomonidan qandaydir ko'ngilsizliklar bo'lsa, ularga nisbatan chora ko'rish;

- ofitsiant va barmenlarning axloqiy va madaniy etika qoidalariga rioya qilishlarini (xushmuomalalik va yaxshi xizmat, e'tiborli, ehtiyotkor, do'stona, mijozlar bilan muomalada sabrli) nazorat qilish;

- ishchilarning mehnatni muhofaza qilish huquq va me'yorlarini, sanitariya talablari va shaxsiy gigiyena qoidalarini, mehnat intizomi, ishda tartib - qoidalarga rioya qilishlarini nazorat qilish;

- mijozlarning shikoyatlarini eshitish va ularni bartaraf etish uchun hamma kerakli sharoitlarni tashkil etish (ayrim hollarda mijozdan uzr so'rashi ham mumkin).

- restoran va barda xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning uniforma kiyishlarini ta'minlash hamda ularning tashqi ko'rinishini nazorat qilish;

- ofitsiant va barmenlarning mehnat va ishlab chiqarish intizomi, mehnatni muhofaza qilish qoidalari, texnika xavfsizligi, sog'liqni saqlash va sanitariya - gigiyena talablari me'yorlariga rioya qilishlarini nazorat qilish;

- o'z ishi, ofitsiantlar, barmenlar ishi bo'yicha xisobot tayyorlab, rahbarlarga taqdim qilish;

Metrdotel quyidagi huquqlarga ega:

- tashkilot rahbari loyiha qarorlarining muhokamasida ishtirok etish;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha uchrashuvlar o'tkazish;
- o'zining qo'l ostidagi xodimlariga buyruqlar, ko'rsatmalar va vazifalar berish;

- sifat nazorati va berilgan topshiriqlarni o'z vaqtida bajarilganligini tekshirish;

- ofitsiant va barmenlarni ishdan olish, boshqa ishga tayinlash yoki ishdan haydash, shuningdek, yaxshi ishlagan va muvofaqiyatga erishgan xodimlarni rag'batlantirish, mehnat intizomini buzgan xodimlarga nisbatan jarimalar solish bo'yicha ma'lumotlarni rahbariyatga taqdim etish;

- metrdotelning majburiyatlarini bajarishga tegishli bo'lgan savollar muhokamasida qatnashish.

Metrdotel quyidagi javobgarliklarga ega:

- belgilangan mehnat qonun doirasida o'z vazifalarini bajarishi;
- o'z faoliyati davomida qonunga qarshi ish sodir etilganligi uchun amaldagi ma'muriy, jinoiy va fuqarolik qonunlari hujjatlariga muvofiq javobgardir.

Ofitsiant. Restoranga xodimlar tanlashda, ofitsiantlikka xohish bildiruvchilar oldiga asosan samimiylik, sofdillik va mijozlarga hurmat kabi muhim talablar qo'yiladi. Hozirgi zamon ofitsianti qiyofasi saranjom-sarishta, chiroyli kiyingan, ravon qadam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, chaqqon, har qanday vaziyatidan chiqib keta oladigan bo'lishi kerak. Boshqa tomondan yetuk pazanda, taomlar va ichimliklar xususiyatini biladigan xodimlarga ofitsiant bo'lib ishlay oladi. Restoran ishini san'at deb qarab, bajonidil ishlaydigan xodimgina ofitsiant bo'lishi mumkin.

Ofitsiant quyidagilarni bilishi shart:

- stol servirovkasi qoidalari va mijozlarga xizmat ko'rsatishni bilishi;
- taomning qisqacha tavsifini bilishi;
- ovqatlantirish korxonasi mahsulotlar va xizmatlarga oid me'yoriy hujjatlar talabini bilishi;
- taom va ichimliklarni navbat bilan berish qoidalarini, ularning bezagi va haroratiga qo'yiladigan talablar, beriladigan taomning xususiyatiga qarab vino va ichimliklar assortimenti taomlarga moslashtirib berishini bilishi;
- realizatsiya qilingan pazandachilik mahsulotlari, qandolat mahsulotlari va sotib olingan mahsulotlar narxini bilishi;
- taomnomada ko'rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, uning bahosi, ularni berish tartibi va tayyorlash texnologiyasini bilishi;
- banket, rasmiy va norasmiy qabullar uchun taomnoma tuzish qoidalarini bilishi;
- oshxona idish - tovoq va anjomlari, dasturxonlarining turlari, maqsadi va foydalanishiga qo'yiladigan talablar, ularni olish va qo'yish qoidasini bilishi;
- jihozlar va inventarlardan foydalanish qoidalarini bilishi;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish qoidalari va texnik usullarini bilishi;
- etika qoidalarini bilishi;
- xorijiy mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro etika qoidalari, texnikasi va o'ziga xosligini bilishi (luks, oliy va birinchi toifadagi restoran, barlar uchun);

- milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarini tayyorlanish xususiyatlari, ularga bezak berish va uni mehmonga uzatish qoidalarini bilishi;

- banket, bayramlar va boshqa maxsus tadbirlarda, jumladan, boshqa hududdan tashrif buyuruvchilarga xizmat ko'rsatish xususiyatlarini bilishi;

- xorijiy til va mutaxassislikka oid atamalarni (gaplasha olish darajasida) bilishi;

- nazorat g'azna apparatlari va boshqalardan foydalanish, xisobni rasmiylashtirish tartibini hamda mijozlar bilan xisob - kitob qilishni bilishi;

- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o't o'chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;

- ichki tartib - qoidalar, mehnatni muhofaza qilish me'yorlari, sanitariya va gigiyena qoidalarini bilishi;

- ish joyida mehnatni to'g'ri tashkil qilish talablarini bilishi shart.

Bundan tashqari ofitsiant mijozlarga taom va ichimliklarni berayotganda ular haqida xizmat jarayonida qisqacha ma'lumot bera olishi kerak.

O'z faoliyatida ofitsiant quyidagilarni bajarishi shart:

- madaniyatli muloqot o'rnatish;

- mijozlar bilan muomala qilganda o'zini tuta bilishi, professional etika me'yorlariga amal qilgan holda muloyimlik, xushmuomalalik, e'tiborli va ehtiyotkor bo'lishni bilishi;

- mehmondo'stlik muhitini yarata olishi;

- mijozlar bilan muloqot qilganda mehribon va sabrli, irodali bo'lishi, ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish qobiliyatiga ega bo'lishi shart.

Ofitsiantning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

Ish kuni boshlanishidan oldin:

- kiyim va sochlarini tegishli holatga keltirish;

- rahbaridan kerakli vazifalarni olishi;

- kerakli inventar va uskunalarni tayyorlash.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida:

- stolni oldindan bezash va servirovka qilish, kerakli idish - tovoq hamda anjomlarni qo'yishi;
- mijozlarni kutib olish va stolga joylashtirishi;
- taom va ichimliklar bilan tanishtirish hamda tanlash uchun mijozlarga taomnomani taqdim qilishi;
- xizmat ko'rsatish jarayonida taom va ichimliklarni ta'riflash, mijozlarga tegishli axborotlar berishni bilishi;
- mijozlardan buyurtmalarni qabul qilib, ishlab chiqarish bo'limiga uni berishi (oshxona);
- stolga taom va ichimliklarni olib kelishi;
- ovqatlantirish mobaynida taom va anjomlarni o'z navbati bilan olib kelishi;
- butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o'z vaqtida tuzash, foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni o'z qoidasiga binoan yig'ishtirib olishi;
- xizmat so'ngida mijozlarga xisobni to'lash uchun rasmiylashtirish va taqdim etishi.

Ofitsiantning xizmati ish jarayonida zarur bo'ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofitsiantning bilak uchiga olib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofitsiantning qo'li kuyishi va kiyim yengi ifloslanishining oldini oladi. Bundan tashqari ochish uchun ochqich, avtoruchka, dastro'mol, agar zalda chekishga ruxsat bo'lsa, gugurt yoki zajigalka kabilar ofitsiant xizmatida foydalaniladi.

Ish kuni mobaynida:

- stollarni tozalash, notoza dasturxon va salfetkalarini almashtirish;
- xushmuomalalik bilan mijozlarni kutib olish, zalga boshlab kirish, joylashtirish, taomnomani taklif qilish, xizmat qilish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;
- singan, yorilgan, darz ketgan yoki dog'i bor idish - tovoq va anjomlardan foydalanmaslik;

- zalning tozaligi va holatini kuzatish.



1-rasm. Ofitsiant xizmatidagi buyumlar

Ish kunining oxirida:

- ishlatilmagan idish - tovoq, anjomlar va dasturxonlarni topshirish;
- o‘z uniformasini topshirish;
- buxgalteriyaga xisob, g‘azna va xisobot hujjatlarini topshirish.

Ofitsiant quyidagi holatda bo‘lishi kerak:

- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko‘rkam bo‘lishi, poyafzallari esa toza tutilishi lozim. Ismi - sharifi va lavozimi yozilgan ko‘krak nishonini taqib yurishi;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonida etika qoidalariga rioya qilishi;
- stolni servirovka qilishda, anjom, inventar va boshqa qimmatbaho buyumlardan foydalanishda, zalda patnosda taom tashiganda ehtiyotkor va e‘tiborli bo‘lishi;
- mijozlar taom va ichimliklarni tanlayotganlarida sabrli, e‘tiborli va ogoh bo‘lishi;
- mijozlar bilan xisob - kitob qilganda minnatdorchilik bildirishi;
- o‘z ish joyini tark etganida o‘rniga boshqa ofitsiantni qo‘yib ketishi;
- o‘z vaqtida tibbiy ko‘rikdan o‘tishi kerak.

Ofitsiantga mutlaqo ta'qiqlanadi:

- zalda chekish, o'tirish, ovqat yeyish, qattiq gapirish, shuningdek, servant, devorlar va boshqalarga suyanishi;
- zalda qarindosh va yaqin tanishlari bilan do'stona suhbatlashishi;
- kiyim cho'ntaklariga shaxsiy buyumlarni saqlashi;
- banket, to'y va boshqa tadbirlar uchun bosh ofitsiantsiz buyurtmalar qabul qilishi;
- xizmat ko'rsatish jarayonida jamoa rahbari yoki bosh ofitsiant ruxsatisiz uzoq muddatga ketib qolishi;
- mijozlar oldida shaxsiy gigiyena tadbirlarini o'tkazish va b.

Ofitsiant quyidagi javobgarliklarga ega:

- ishi va majburiyatlarini bajarishida sifatsiz hamda zamon talabi darajasida foydalanmasa;
- hujjat va yo'riqnomalarda ko'rsatilgan ta'qiqlarni buzishi;
- hujjat va yo'riqnomalarda ko'rsatilgan ma'lumotlar haqida bilimga ega bo'lmaslik;
- unga ishonib topshirilgan moddiy qiymatga ega bo'lgan buyumlarni saqlamaganligi uchun, shuningdek, taom va ichimliklarni realizatsiya qilishda noto'g'ri xatti - harakatlar qilishi;
- o'z faoliyati davomida qonunga qarshi ish qilsa, qonun hujjatlarida belgilangan tartibda fuqarolik, ma'muriy va huquqiy javobgarlikka tortiladi.

Umumiy talab bo'yicha xizmat ko'rsatish sohasidagi barcha xodimlar maxsus ma'lumotga yoki kasb - hunar tayyorgarligiga ega bo'lishlari shart.

Ofitsiant yordamchisi. Stolni yig'ishtiradi va uning tozaligini saqlaydi. Mehmonlarga suv suzib beradi.

Barmen. U ham bevosita ofitsiant kabi metrdotelga buysunadi.

Barmen quyidagilarni bilishi shart:

- ovqatlantirish korxonasidagi mahsulotlar va xizmatlarga oid me'yoriy hujjatlar talabini bilishi;

- spirtli, kam gradusli kokteyllar, ichimliklar, shuningdek gazak, taom hamda qandolat mahsulotlarining assortimenti, ro'yxati, tayyorlanish texnologiyasi, to'g'ri bezatilishi va uzatishni bilishi;

- qandolat mahsulotlari va sotib olingan tovarlarni saqlash muddati hamda shartlari, belgilangan haroratda ichimlik va gazaklarni berishi;

- bar stoykasi va vitrinalarda ichimliklar, mahsulotlar hamda oshxona idish - tovoqlarini qo'yish qoidalarini bilishi;

- ichimliklar, issiq va sovuq taomlar, gazaklarni narxlash texnikasini bilishi;

- oshxona idish - tovoq va anjomlarini olish va qo'yish tartibini bilishi;

- barda ishlatiladigan asbob - uskunalar, audio - video jihozlar va musiqa avtomatlaridan foydalanishni bilishi;

- bar stoykasida va zalda etikaning asosiy qoidalari hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish usullarini bilishi;

- xorijiy mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro etika qoidalari, texnikasi va o'ziga xosligini bilishi (luks, oliy va birinchi toifadagi restoran, barlar uchun);

- banket, bayramlar va boshqa maxsus tadbirlarda, jumladan, boshqa hududdan tashrif buyuruvchilarga xizmat ko'rsatish xususiyatlarini bilishi;

- xorijiy til va mutaxassislikka oid atamalarni (gaplasha olish darjasida) bilishi;

- nazorat g'azna apparatlari va boshqalardan foydalanish, xisobni rasmiylashtirish tartibini hamda mijozlar bilan xisob - kitob qilishni bilishi;

- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o't o'chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;

- bajarilgan ish sifatiga qo'yiladigan talablarni bilishi;

- ichki tartib - qoidalar, mehnatni muhofaza qilish me'yorlari, sanitariya va gigiyena qoidalarini bilishi;

- ish joyida mehnatni to'g'ri tashkil qilish talablarini bilishi shart.

Bundan tashqari barmen mijozlarga gazak va ichimliklarni berayotganda ular haqida xizmat jarayonida qisqacha ma'lumotlar bera olishi kerak.

O'z faoliyatida barmen quyidagilarni bajarishi shart:

- madaniyatli muloqot o'rnatish;
- mijozlar bilan muomala qilganda o'zini tuta bilishi, professional etika me'yorlariga amal qilgan holda muloyimlik, xushmuomalalik, e'tiborli va ehtiyotkor bo'lishni bilishi;
- mehmondo'stlik muhitini yarata olishi;
- mijozlar bilan muloqot qilganda mehribon va sabrli, irodali bo'lishi, ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish qobiliyatiga ega bo'lishi shart.

Barmenning majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

Ish kuni boshlanishidan oldin:

- kiyim va sochlarini tegishli holatga keltirish;
- omborxonadan ichimliklar, oziq - ovqat va mahsulotlarni olishi;
- xo'jalik ishlari mudiridan kerakli topshiriqlarni olishi;
- kerakli inventar va uskunalarni tayyorlashi;
- vitrina va bar stoykasini bezashi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida:

- mijozlarni kutib olish, ichimliklar assortimenti va ro'yxati bilan tanishtirish hamda ichimliklar, gazaklar haqida tegishli axborotlar berishni bilishi;
- gazak va ichimliklar bilan tanishtirish hamda tanlash uchun mijozlarga taomnomani taqdim qilishi;
- gazak va ichimliklar tanlashda yordam berishi;
- o'z vaqtida tartib bilan idish - tovoq va kuldonlarni tozalashi;
- xizmat so'ngida mijozlarga xisobni to'lash uchun rasmiylashtirishi va taqdim etishi.

Ish kuni mobaynida:

- bar stoykasini tozalash;
- stoyka va vitrinalar holatini belgilangan tartibda saqlash;
- omborxonadan ichimliklarni olib turishi;

- gazak, qandolat mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlarni tarqatish uchun qabul qilishi;

- ichimliklar, oziq - ovqat hamda mahsulotlarni belgilangan tartib va qoidalarga muvofiq saqlashni ta'minlashi;

- barda ishlatiladigan asbob - uskunalar, audio - video jihozlar va musiqa avtomatlaridan foydalanishni bilishi;

- mijozlarning xatti - harakatlarini nazarat qilishi.

Ish kunining oxirida:

- ishlatilmagan idish - tovoq, anjomlar va o'z uniformasini topshirish;

- buxgalteriyaga xisob, G'azna va xisobot hujjatlarini topshirishi.

Barmen quyidagi holatda bo'lishi kerak:

- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko'rkam bo'lishi, poyafzallari esa toza tutilishi lozim. Ismi - sharifi va lavozimi yozilgan ko'krak nishonini taqib yurishi;

- mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida etika qoidalariga rioya qilishi;

- ichimliklarni tayyorlash va qo'yib berishda, buyumlarni tashiganda ehtiyotkor va e'tiborli bo'lishi;

- mijozlarga tezlik bilan xizmat ko'rsatish, bar stoykasi oldida ko'tib qolishiga yo'l qo'ymaslik;

- mijozlar ichimliklar tanlayotganda sabrli, e'tiborli va ogoh bo'lishi;

- mijozlar bilan xisob - kitob qilganda minnatdorchilik bildirishi;

- o'z ish joyini tark etganida o'rniga boshqa ofitsiantni qo'yib ketishi;

- o'z vaqtida tibbiy ko'rikdan o'tishi kerak.

Barmenga mutlaqo ta'qiqlanadi:

- barda chekish, o'tirish, ovqat yeyish, qattiq gapirish, shuningdek, servant, devorlar va boshqalarga suyanishi;

- bar stoykasi oldida qarindosh va yaqin tanishlari bilan do'stona suhbatlashishi;

- kiyim cho'ntaklariga shaxsiy buyumlarni saqlashi;

- mijozlar oldida shaxsiy gigiyena tadbirlarini o'tkazishi.

Barmen quyidagi javobgarliklarga ega:

- ishi va majburiyatlarini bajarishida sifatsiz hamda zamon talabi darajasida foydalanmasa;

- hujjat va yo'riqnomalarda ko'rsatilgan ta'qiqlarni buzishi;

- hujjat va yo'riqnomalarda ko'rsatilgan ma'lumotlar haqida bilimga ega bo'lmaslik;

- unga ishonib topshirilgan moddiy qiymatga ega bo'lgan buyumlarni saqlamaganligi uchun, shuningdek, ichimliklarni realizatsiya qilishda, noto'g'ri xatti-harakatlar qilishi;

- o'z faoliyati davomida qonunga qarshi ish qilsa, qonun hujjatlarida belgilangan tartibda fuqarolik, ma'muriy va huquqiy javobgarlikka tortiladi.

Taom taqsimlovchi. Zalga oshxonadan tayyor taomni uzatadigan shaxs bo'lib, buyurtmalarni tarqatishga yordam beradi. Ofitsiantlar bilan muloqot qiladi va ba'zi hollarda ularga stolni yig'ishtirishga yordam berishi ham mumkin.

Ovqat magazini sotuvchisi (bufetchi).

Ovqat magazini sotuvchisi quyidagilarni bilishi shart:

- mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibi va ular bilan xisob - kitobni bilishi;

- realizatsiya qilingan taom, gazak hamda ichimliklarning assortimenti, ro'yxati, tayyorlanish texnologiyasini bilishi;

- realizatsiya qilingan taom va mahsulotlarning qisqacha tavsifini bilishi;

- mahsulotlarni kesish va taomlarni bezash qoidasini bilishi;

- sovutish moslamalaridan foydalanishni bilishi;

- oshxonada ishlatiladigan idish - tovoq, anjomlar, inventarlarning turlari va maqsadini bilishi;

- taom, yarim tayyor, qandolat mahsulotlar va sotib olingan mahsulotlarni saqlash muddati hamda haroratini bilishi;

- mahsulotlarni bufet stoykasida va peshtaxtalarda joylashtirish hamda taxlash qoidalari, usullari, oziq - ovqatlarni muzlatkichda saqlash muddatini bilishi;

- oziq - ovqat va mahsulotlarni qadoqlash qoidalari, usullarini bilishi;
- nazorat G'azna apparatlariva boshqalardan foydalanish, xisobni rasmiylashtirish tartibini hamda mijozlar bilan xisob - kitob qilishni bilishi;
- etika qoidalarini bilishi;
- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o't o'chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi;
- ichki tartib - qoidalar, mehnatni muhofaza qilish me'yorlari, sanitariya va gigiyena qoidalarini bilishi;
- ish joyida mehnatni to'g'ri tashkil qilish talablarini bilishi shart.

Bundan tashqari ovqat magazini sotuvchisi mijozlarga taom va ichimliklarni berayotganda ular haqida xizmat jarayonida qisqacha ma'lumot bera olishi kerak.

O'z faoliyatida ovqat magazini sotuvchisi quyidagilarni bajarishi shart:

- madaniyatli muloqot o'rnata olishi;
- mijozlar bilan muomala qilganda o'zini tuta bilishi, professional etika me'yorlariga amal qilgan holda muloyimlik, xushmuomalalik, e'tiborli va ehtiyotkor bo'lishni bilishi;
- mehmondo'stlik muhitini yarata olishi;
- mijozlar bilan muloqot qilganda mehribon va sabrli, irodali bo'lishi, ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish qobiliyatiga ega bo'lishi shart.

Ovqat magazini sotuvchisining majburiyatlariga quyidagilar kiradi:

Ish kuni boshlanishidan oldin:

- kiyim va sochlarini tegishli holatga keltirishi;
- xo'jalik ishlari mudiridan kerakli topshiriqlarni olishi;
- kerakli inventar va uskunalarni tayyorlashi;
- sotish uchun oziq - ovqat va mahsulotlarni tayyorlashi;
- bufet va peshtaxtaga oziq - ovqat va mahsulotlarni qo'yib chiqishi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida:

- taom va ichimliklarni tanlashga yordam berishi;
- buyurtmalar qabul qilishi;

- qandolat mahsulotlarni tayyorlashi (buterbrod, sosiska, issiq ichimlik va b.);
- taom va oshxona anjomlarini almashtirishni ta'minlashi;
- bufet va stollarni (idish - tovoqlar, oshxona anjomlari) tozalashni amalga oshirishi;
- mijozlar bilan xisob-kitob qilishi.

Ish kuni mobaynida:

- bufet peshtaxtasi va stolni tozalashi;
- xizmat jarayonida oshxona anjomlari va inventarlarni saqlashni kuzatishi;
- zalning ichki holatini kuzatishi;
- taom, yarim tayyor va qandolat mahsulotlarini saqlash tartibi hamda haroratini ta'minlashi;

Ish kunining oxirida:

- ishlatilmagan idish - tovoq va anjomlar, realizatsiya qilinmagan yarim tayyor va qandolat mahsulotlar hamda tovarlarni topshirishi;
- uniformani topshirishi;
- buxgalteriyaga xisob, g'azna va xisobot hujjatlarini topshirishi.

Ovqat magazini sotuvchisi quyidagi holatda bo'lishi kerak:

- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko'rkam bo'lishi, poyafzallari esa toza tutilishi lozim. Ismi - sharifi va lavozimi yozilgan ko'krak nishonini taqib yurishi;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida etika qoidalariga rioya qilishi;
- taom va ichimliklarni uzatishda ehtiyotkor va e'tiborli bo'lishi;
- mijozlarga tezlik bilan xizmat ko'rsatish, ularga xizmat ko'rsatishda to'xtab qolishga yo'l qo'ymaslik;
- mijozlar taom va ichimliklarni tanlayotganda sabrli, e'tiborli va ogoh bo'lishi;
- mijozlar bilan xisob - kitob qilganda minnatdorchilik bildirishi;
- o'z ish joyini tark etganida o'rniga boshqa xodimni qo'yib ketishi;

- hech bo‘lmaganda 5 yilda bir marotaba malaka oshirishdan o‘tishi;
- o‘z vaqtida tibbiy ko‘rikdan o‘tishi;
- sanitariya - gigiyenaga tayyorgarligi bo‘yicha maxsus kurslarga qatnashishi, hech bo‘lmaganda 2 yilda bir marotaba sanitariya bo‘yicha imtixonidan o‘tishi.

Ovqat magazini sotuvchisiga mutlaqo taqiqlanadi:

- ish joyida chekish va ovqat yeyishi;
- qarindosh va yaqin tanishlari bilan do‘stona suhbatlashishi;
- ularni iste‘molchi sifatida zalda xizmat ko‘rsatish doirasidan tashqarida qarindosh va do‘stlar bilan muloqot qilishi;
- kiyim cho‘ntaklariga shaxsiy buyumlarni saqlashi;
- mijozlar oldida shaxsiy gigiyena tadbirlarini o‘tkazish.

U quyidagi javobgarliklarga ega:

- ishi va majburiyatlarini bajarishida sifatsiz hamda zamon talabi darajasida foydalanmasa;
- hujjat va yo‘riqnomalarda ko‘rsatilgan ta‘qiqqlarni buzishi;
- hujjat va yo‘riqnomalarda ko‘rsatilgan ma‘lumotlar haqida bilimga ega bo‘lmasligi;
- unga ishonib topshirilgan moddiy qiymatga ega bo‘lgan buyumlarni saqlamaganligi uchun, shuningdek, mahsulotlarni realizatsiya qilishda, noto‘g‘ri xatti - harakatlar qilishi;
- o‘z faoliyati davomida qonunga qarshi ish qilsa, qonun hujjatlarida belgilangan tartibda fuqarolik, ma‘muriy va huquqiy javobgarlikka tortiladi.

Xisobchi. Ovqatlantirish korxonalarida faoliyat olib boradigan mas‘ul xodimlardan biri bu xisobchi xisoblanadi.

Xisobchi quyidagilarni bajarishi shart:

- madaniyatli muloqot o‘rnata olishi;

- mijozlar bilan muomala qilganda o'zini tuta bilishi, professional etika me'yorlariga amal qilgan holda muloyimlik, xushmuomalalik, e'tiborli va ogoh bo'lishi;

- mehmondo'stlik muhitini yarata olishi;

- mijozlar bilan muloqot qilganda mehribon va sabrli, irodali bo'lishi, ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish qobiliyatiga ega bo'lishi shart.

Kiyim qabul qiluvchi. Restoranga kirishda ustki kiyimlarni yechadigan joy tashkil etiladi. U yerda xizmat ko'rsatuvchi xodim mehmonlarning ustki kiyimlarini va boshqa buyumlarini qabul qilib oladi, kiyim osilgach, nomeri yozilgan jeton beradi. Kiyimlarni iluvchi topshirilgan buyumlar uchun mas'ul xisoblanadi. Jeton qaytarilgach, topshirilgan buyumlar olib beriladi. Kiyim qabul qiluvchi ustki kiyimni kiyishda mehmonlarga yordamlashadi. Uning vazifasiga yana mabodo kiyim tugmalari va ilgichlari uzilgan bo'lsa, tikib berishi ham mumkin, lekin bu ish uchun xizmat haqi talab qilinmaydi.

Kiyim qabul qiluvchining eng muhim vazifasi restoranga tashrif buyuruvchilarning shaxsiy buyumlarini qabul qilib olish va saqlash qoidalarini bilishdir. Mijozlarning bosh kiyimlari va boshqa buyumlarini qabul qilmaslik mumkin emas. Restoranga tashrif buyuruvchi mijozlar agarda berilgan jetonini yo'qotib qo'ysa, kiyim qabul qiluvchi tegishli hujjatlarni rasmiylashtiradi.

Shveysar. Restoran direktori tomonidan tayinlanib, u mehmonlarni kutib oladi, eshiklarni ochib - yopib turadi, restoranga tashrif buyuruvchilarga axborot beradi. Restoranning yopilishi oldidan kiruvchilarni to'xtatadi. Mehmonlar iltimosiga ko'ra taksi chaqirib berish ham uning vazifasiga kiradi. Restoranga kirish qismi tozaligiga qarab, oyna, eshiklarni, polni artib tozalab turadi. Restoran eshigi atrofi va tashqarisining ozodaligini ham nazorat qiladi. Signalizatsiya tizimini, reklama vositalari to'g'ri osilganini kuzatadi.

Shveysar quyidagilarni bilishi shart:

- shveysar o'z ishining mutaxassisi bo'lishi;

- ovqatlantirish korxonalariga tashrif buyuruvchilarga xizmat ko'rsatish qoidalarini bilishi;

- restoran zallarining joylashishini yaxshi bilishi;
- yong‘inga qarshi vositalarning qayerda o‘rnatilganligini bilishi;
- eng yaqin joylashgan ovqatlantirish korxonalarini bilishi;
- taksi, ichki ishlar, tez yordam va o‘t o‘chirish xizmatlari telefon raqamlarini bilishi shart.

Ovqatlantirish korxonasidagi barcha xodimlarning asosiy vazifasi mijozlarga yuqori darajada xizmat ko‘rsatishdir. Mijozlar mazzali taomlar va ichimliklar bilan yaxshi ta‘minlansa, ular chin dildan minnatdorchilik bildirishsa - bu ovqatlantirish korxonalar xodimlari uchun eng katta yutuq xisoblanadi.

2. Xodimlarning restoran mijozlari bilan muomala madaniyati

Restoranlar tizimiga axborot texnologiyalarini kiritgan rahbarlar boshqarishning yuqori darajalariga erishmoqda. Bu usul mijozlar uchun ayniqsa, katta qulaylik tug‘diradi. Quyidagi ishlarni bajarish avtomatik tarzda amalga oshirilishi mo‘ljallanadi:

- tashrif buyurgan turistlarning ovqatlantirish jadvalini ishlab chiqish;
- buyurtmalar va ularning navbatdagilarini xisobga olib taomnoma tuzish;
- ishlab chiqarishni boshqarish;
- xizmatni boshqarish;
- yakka buyurtmalarni xisobga olish;
- xisob - kitob ishlarini olib borish.

O‘z ish faoliyatida ofitsiant quyidagi tamoyillarga amal qilishi kerak:

- kasbiy burchini yuqori darajada anglashi;
- mehnatga ijodiy munosabatda bo‘lishi;
- do‘stlarcha o‘zaro yordam muhitni yaratishi.

Ofitsiant qobiliyatli kasb egasi va yuqori darajali mutaxassis bo'lishi kerak. Mutaxassis shaxs bo'lgan qobiliyatli ofitsiant quyidagi psixologik sifatlarga ham ega bo'lishi lozim:

- xushmuomalalik;
- insonlar bilan til topishib ketadigan;
- chidamli, sabr - toqatli, ruhan tetik, bosiq, o'zini qo'lga oladigan;
- ziyrak, yaxshi xotira egasi;
- o'zgalar kayfiyatini sezadigan;
- didli, nutqi ravon, so'zlarni tushunarli aytadigan;
- shakl, rang, hajmni sezadigan;
- diqqatni o'ziga va boshqalarga jalb qila oladigan;
- xisob - kitobni tez va aniq bajaradigan;
- odamlar xususiyati farqiga boradigan va b.

Ofitsiant yaxshi psixolog bo'lishi kerak, chunki restoranga tashrif buyuruvchilarning kayfiyatini tez tushunishi, ularga munosib muomalada bo'lishi, tegishli xizmatni boshlashi kerak. O'zini to'g'ri anglashi, o'z hissiyatini ongli boshqarishi lozim. Ish bo'yicha o'z hamkasblarini yaxshi bilishi, bir - birini tushungan holda o'rtoqlarcha munosabatda bo'lishi kerak.

Har bir mijozga nisbatan ofitsiant mehmondo'stlik, ziyraklik, bosiq, odoblilikni o'zida mujassam qilgan bo'lishi shart. Agar mijozlar biron masala bo'yicha boshqa stolga xizmat ko'rsatayotgan ofitsiantga murojaat qilib qolsalar, ofitsiant so'zsiz quloq solishi, imkoniyati bo'lsa bajarishi, agar imkoniyati bo'lmasa, o'sha mijozga xizmat qilayotgan ofitsiantni chaqirib masalani hal qilishi zarur. Bordiyu, mijoz biron - bir narsadan norozi bo'lib, shovqin-suron ko'tarsa, ofitsiant muloyimlik bilan, gunohkor bo'lmasa ham, kechirim so'rab vazitni tinchitishi kerak.

Ofitsiant shunday ishlashi kerakki, zaldagilarning diqqatini o'ziga jalb qilmasligi, mijozlar suhbatiga halaqit bermasligi idish - tovoqlarni ovoz chiqarmasdan, hamkasblarini baqirib chaqirmasdan, mijozlarga sekin va yoqimli ovozda javob berishi kerak.

Ofitsiantning sherigi kerak bo'lgan idishni ishlatib qo'ygan bo'lsa, ofitsiant nima qilishi kerak, zalda idishimni topib ber, deb janjallashishi kerakmi? Yo'q, boshqa idish olib kelib xizmatni davom ettirishi zarur. Chunki u madaniyatli xodimdir.

Ofitsiant mijozlar bilan munosabatda juda xushmuomalali bo'lishi talab qilinadi. Biron narsa olib kelib qo'yganda «marhamat» deyishi, «kechirasiz, taom bersam bo'ladimi» kabi so'zlar bilan muomala qilishi kerak, agar mijoz qoshiq, sanchqi, salfetka va boshqalardan birontasini tushirib yuborsa, bunday paytda ofitsiant avval idish va buyumlarning o'rniga tozasini olib kelib, so'ngra pastga tushgan idish va buyumlarni olishi maqsadga muvofiq bo'ladi. Pastga tushgan idish va buyumlarni zinhor mijoz olmasligi kerak. Odatda toza idish va buyumlarni ofitsiant patnis yoki tarelkada olib kelib berishi lozim. Ofitsiant narsalarni mijozga yaqin turgan qo'li bilan uzatadi. O'zbek odati bo'yicha hamma vaqt o'ng qo'l bilan uzatish lozim va bu milliy an'anamiz talablariga mos keladi.

Ofitsiantning shaxsiy gigiyenasi. Ofitsiantning kasbi artist faoliyatiga o'xshab ketadi. Artistlar tomoshabinlar bilan bog'langanidek, ofitsiant ham zaldagi mijozlar bilan uzluksiz aloqada bo'ladi. Ofitsiant zalda psixologik muhit yaratadi, ularning harakatini, muomalasini kuzatayotgan mijozlarda bu tashkilot haqida ijobiy fikr paydo bo'ladi.

Ofitsiantning tashqi ko'rinishi, yurish - turishi va o'zini tuta bilishiga juda ko'p narsalar bog'liq. Xushmuomalalik ofitsiantning yuzidan, chehrasidan ko'rinib turishi kerak, bo'yi-basti o'rtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad - qomat restoran zalining xusniga husn qo'shadi. Bu tabiat in'om etgan go'zallik, yaxshi eshitish qobiliyati, dona - dona so'z ifodasi - bularning hammasi restoranga tashrif buyuruvchilarda ofitsiantga nisbatan ijobiy munosabat uyg'otadi.

Ofitsiant xizmatining yana bir o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, u mijozlarga taom tashiydi, kerak bo'lsa stol atrofida aylanib mijozlarga parvona bo'ladi. Bu yerda ham albatta u sanitariya - gigiyena qoidalariga rioya qilishi lozim:

- ofitsiantning sochi ajib, g'ayriodatiy bo'lmasligi, sochlar ko'z ustiga tushmasligi, ish jarayonida sochlarini tartibga keltirish, tarash tavsiya etilmaydi, chunki

soch taomga tushishi mumkin;

- og‘izdan noxush hid tarqalmasligi uchun maxsus pasta bilan og‘izni yuvish, chayish lozim. Har kuni kechki ovqatdan so‘ng va ertalab ish boshlashdan oldin tishni yuvib tozalash kerak;

- ishga kelishlaridan oldin dush qabul qilishi va erkaklar har kuni soqollarini olishlari zarur;

- ayol ofitsiantlarga ish boshlashlaridan oldidan kosmetik vositalardan haddan ortiq ko‘p foydalanishi, kuchli hidli atir sepishi, yirik taqinchoqlar taqishi tavsiya etilmaydi;

- ishga toza kiyimda kelishi, xizmatga kirishish oldidan qo‘llarni sovun bilan tozalab yuvish zarur;

- ish jarayonida ora - orada qo‘lini yuvib turishi, elektr sochiq bilan quritishi, agar u bo‘lmasa bir marta foydalaniladigan sochiqlarni ishlatishi lozim;

- restoran kiyimida ofitsiant tashqariga chiqishi, boshqa biron ish bilan band bo‘lishi mumkin emas.

- ofitsiant ko‘p harakatlarni mijozlar oldida, ularning ko‘z o‘ngida bajaradi, shuning uchun qo‘llarida ham hech qanday nuqson bo‘lmasligi, masalan, tirnoqlar olingan bo‘lishi, qo‘lda yara alomatlari bo‘lmasligi, biron barmog‘i bint bilan bog‘lanmagan bo‘lishi talab qilinadi. Ovqatlanirish korxonalarida faoliyat olib boradigan xodimlarining hammasi o‘z vaqtida tibbiy ko‘riqdan o‘tgan bo‘lishlari shart. Bundan asosiy maqsad kasallik taom orqali restoranning boshqa xodimlariga, restoranga tashrif buyuruvchilarga zarar yetkazmasligini oldini olishdir.

Kishilar mehmondorchilikka borganlarida mezbon yaxshi kiyingan holda, xushchaqchaqlik bilan kutib olsa, kelgan mehmonlar mamnun bo‘ladi. Xuddi shunday ofitsiant ham restoran zalining mezboni, uning yaxshi kiyinishi, axloq - odobi va madaniyatli bo‘lishi restoranda chiroyli muhitni yaratadi.

Ofitsiant restoran zalining sohibi, shuning uchun ham chiroyli, ham qulay shaklda kiyinishi kerak. U kuni bilan ishlaydi, uning harakati kiyimiga mos tushishi, ya’ni, ofitsiantning butun borlig‘i restoranni bezab turishi kerak.

Har bir restoranning o'ziga xos kiyimi (uniforma) bo'lishi lozim. Ular hamma xodimlar uchun bir xil shaklda va bir xil bichimda bo'ladi. Ammo bosh ofitsiantning kiyimi boshqa ofitsiantlarnikidan ajralib turishi lozim. Ba'zi bosh ofitsiantlarning ko'kragida ko'krak nishoni (beyjik) bo'ladi. Ofitsiantlarning kiyimi mavsumga qarab o'zgarib turadi.

Restoranda xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning kiyimi restoran toifasiga ham bog'liq bo'ladi. Luks va oliy toifadagi restoran xodimlarining kiyimi yuqori sifatli matolardan tikilib, quyi toifadagi restoran xodimlari uchun esa nisbatan arzon matolardan tayyorlanadi.

Restoran xodimlarining kiyimlari har xil dizaynda, tikilishi, o'lchami xodimlarga mos kelidigan, zamonaviy, chiroyli, qulay, yaxshi tozalanadigan, yuviladigan bo'lishi, poyafzallari ham xuddi shunday bo'lishi shart. Restoranda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar kiyim va poyafzallarini doimo ozoda tutishi, kostyum va ko'ylaklari dazmollangan bo'lishi kerak.

Ofitsiantga beriladigan kiyim va poyafzallar faqat xizmat vaqtida kiyiladi. Restorandan tashqarida esa kiyishga ruxsat etilmaydi. Shuning uchun agar kiyimlar saqlanayotgan joyida yuqolib qolsa, unda ofitsiantning aybi bo'lmasa, ma'muriyat mas'uliyatni o'z zimmasiga oladi. Ofitsiantga yangi kiyim va poyafzal beriladi. Kiyim yuqolishi yoki ishdan chiqishida ofitsiant aybdor bo'lsa, foydalangani uchun ofitsiantdan kiyim bahosi undirib olinadi va yangisi beriladi. Agar kiyim muddatiga qadar yaroqsiz holga kelib qolsa, ishdan chiqqanligi sababi ko'rsatilib, dalolatnoma tuziladi. Ofitsiant sababchi bo'lsa, kiyim uning xisobidan bo'ladi.

Agar ofitsiant biron munosabat bilan ishdan bo'shasa: nogironlik, bemorlik, qisqartirishga tushsa yoki harbiy xizmatga chaqirilsa, boshqa bo'limga ishga o'tsa, ma'muriyat qaroriga binoan kiyim va poyafzallar qaytarib olinmaydi. Ofitsiant mehnat intizomini buzsa, o'z xohishi bilan ishdan bo'shasa, boshqa sohaga ishga o'tsa, kiyim va poyafzallar kiyilgan muddati chiqarib tashlanib, qolgan bahosi o'ndirib olinadi. Kiyimlar muddati tugagandan so'ng ofitsiantning mulkiga aylanadi.

O'zbekiston sharoitida ko'pgina restoranlarda milliy an'analar e'tiborga olinib, ofitsiantlar milliy kiyimlarda xizmat qiladilar. Taomlar tayyorlash va mijozlarni oziq

- ovqat bilan ta'minlash jarayonida mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik choralari belgilangan me'yor talablari asosida rioya qilish ofitsiantlar zimmasiga tushadi:

- ofitsiant zal, taom tarqatiladigan joylar, zinalar va pollarning texnik holati, ularning singan va yaroqsiz xolatini sezgan zahotiyoq ularni ta'mirlashni talab qilishi;
- erga to'kilgan moy, suyuqlik, taom bo'laklari va boshqalarni tezlik bilan artib, yig'ishtirib olishi;
- eshiklar, kirish yo'laklarida ehtiyot va e'tiborli bo'lishi;
- konserva qutilarini maxsus ochqichlar bilan ochishi;
- issiq taomlar solingan idishlarni yana kattaroq idishlar ustiga qo'yib, patnislarda olib borishi;
- taom ko'tarib zinapoyalardan yurganda ehtiyot bo'lishi;
- mijozlar raqsga tushayotganlarida patnis ko'tarib zal bo'ylab yurmasligi;
- cheti uchgan, siri ko'chgan, yorilgan idishlarni ishlatmasdan topshirib yuborishi;
- mijozlarga xizmat ko'rsatilayotgan paytda taom tarqatish joyida navbat tartibini saqlashi;
- patnisga faqat bir qator taom terishi;
- pichoq va sanchqilarning o'tkir tomonini oldinga qilib yurmaslik, ularni tarelkalarda olib borishi;
- shishalarni maxsus ochqich bilan ochishi;
- kiyimlarga to'g'nog'ich taqmaslik, cho'ntaklarga sinadigan, kesadigan o'tkir buyumlarni solmaslik va b.

Xulosa. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida faoliyat yuritayotgan xizmat ko'rsatuvchi har bir xodim o'z vazifasini mas'uliyat bilan bajarsa, tashrif buyuradigan mijozlarga chin dildan samimiy xizmat ko'rsatsa hech qanday muammo hamda ziddiyatlarga yo'l qo'yilmaydi. Natijada ovqatlantirish korxonalarining obruyi va reytingi yuqori bo'lib, doimo mijozlar bilan gavjum bo'ladi.

Tayanch so'z va iboralar: xizmat, xizmat ko'rsatuvchi xodimlar, muomala

madaniyati, bosh - oshpaz, metrdotel, samole, ofitsiant, kiyim qabul qiluvchi, shveysar, shaxsiy gigiyena.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini xodimlariga ta'rif bering.
2. Restoranlar va ovqatlantirish korxonasining bosh - oshpazi vazifalariga nimalar kiradi?
3. Restoran bosh - oshpazi yordamchisi qanday vazifalarni bajaradi?
4. Metrdotelning vazifalarini sanab bering.
5. Metrdotel qanday huquq va majburiyatlarga ega?
6. Ofitsiantning vazifalarini tushuntirib bering.
7. Ofitsiantga qanday huquq va majburiyatlar qo'yiladi?
8. Xizmat jarayonida xodimlarga qanday talablar qo'yiladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Bosh - oshpaz o'z vakolati doirasida bilishi shart bo'lgan vazifalari to'g'ri ko'rsatilgan javobni toping.

A) Ovqatlantirish korxonalarini foliyatiga tegishli bo'lgan davlat tomonidan ishlab chiqilgan qarorlar, buyruqlar va boshqa me'yoriy hujjatlarni yaxshi bilishi.

B) Taom tayyorlash bo'yicha tajribaga egaligi

C) Milliy, buyurtmali va firma taomlari, chet el oshxonasi taomlarini berish qoidalari va ularga bezak berishni bilishi

D) Xorijiy tilni xalqaro muloqot darajasida va malakaga oid atamalarni bilishi

2. Metrdotelning vazifalari to'g'ri ko'rsatilgan javobni belgilang.

A) Ovqatlantirish korxonasida xizmat ko'rsatish qoidalari, boshqa turdagi mahsulotlarni sotish tartibi, me'yoriy hujjatlar, ovqatlantirish korxonasida ko'rsatiladigan xizmatlarga qo'yiladigan talablar, jumladan, xizmatni sertifikatsiyalash kabilarni bilishi

B) Vino va ichimliklar assortimentini tanlash bo'yicha rahbariyat bilan maslahatlashishi

C) Oshxonaga berilgan buyurtmalarni o'z vaqtida tayyor bo'lishini kuzatishi

D) Restoranga xodimlar tanlashda ishtirok etishi

3. Somole kim?

A) Vino va ichimliklar assortimentini tanlash bo'yicha rahbariyat bilan maslahatlashadigan xodim

B) Oshxonaga berilgan buyurtmalarni o'z vaqtida tayyor bo'lishini kuzatuvchi xodim

C) Shirinlik va qandolat mahsulotlarini tayyorlash uchun javobgar xodim

D) Korxon va omborxon ishlar uchun javobgar xodim

4. Shveysar kim?

A) Restoran direktori tomonidan tayinlanib, u mehmonlarni kutib oladigan, eshiklarni ochib - yopib turadigan, restoranga keluvchilarga axborot beradigan xodim

B) Vino va ichimliklar assortimentini tanlash bo'yicha rahbariyat bilan maslahatlashadigan xodim

C) Oshxonaga berilgan buyurtmalarni o'z vaqtida tayyor bo'lishini kuzatuvchi xodim

D) Korxon va omborxon ishlar uchun javobgar xodim

5. Ofitsiantga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) stolni oldindan bezash va servirovka qilish, kerakli idish - tovoq hamda anjomlarni qo'yishi

B) ofitsiantlar va barmenlarni boshqarishi

C) bar stoykasi va vitrinalarda ichimliklar, mahsulotlar hamda oshxon idish - tovoqlarini qo'yish qoidalarini bilishi

D) Signalizatsiya tizimini, reklama vositalari to'g'ri osilganini kuzatishi

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranlarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga qo'yiladigan talablar va ularning vazifalari» rejasi bo'yicha Samarqand shahrida joylashgan restoranlarning faoliyatini o'rganib, u haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Siz faoliyat olib borayotgan restoran doimgidek, mijozlar bilan gavjum. Zalda nozik mehmonlar ham tashrif buyurishgan. Xizmat vaqtingizda o'sha nozik mehmonlar shovqin solib gaplashmoqda, bu esa boshqa stollardagi mijozlarga halaqit berib norozi kayfiyatda bo'lishlariga sabab bo'lmoqda. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

7-Mavzu: RESTORAN BIZNESI FAOLIYATIDA SANITARIYA - GIGIYENA TALABLARNING O'RNI



Reja:

1. Restoran zallariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar
2. Restoran xodimlariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar
3. Dezinfeksiya, dezinseksiya, deratizatsiya va dezodoratsiya tadbirlari

1. Restoran zallariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar

O'zbekiston Respublikasi hududida joylashgan barcha ovqatlantirish korxonalari ustidan sanitariya - epidemiologiya, go'sht, sut, baliq va o'simlik mahsulotlari ustidan veterinariya, fitosanitariya nazoratlari o'rnatilgan. Korxonalar, inshootlar, oziq - ovqat mahsulotlari ustidan sanitariya - epidemiologiya nazorati 1992 - yilning 3 - iyulida qabul qilingan O'zbekiston Respublikasining «Davlat sanitariya nazorati to'g'risida»gi Qonuni asosida amalga oshiriladi. Ushbu qonunga muvofiq respublikaning hududlarida joylashgan barcha idoralar, korxonalar, muassasalar, tashkilot va birlashmalar, ularning qaysi idoraga bo'ysunishidan va mulkchilik shaklidan qat'iy nazar, sanitariya me'yorlari, qoidalari va gigiyena talablariga rioya etishlari lozim hamda davlat sanitariya nazorati bilan qamrab olinishi kerak.

Ushbu qonun sanitariya - epidemiologiya masalalarida aholining xotirjamligi va radiatsiya xavfsizligini ta'minlash sohasidagi ijtimoiy munosabatlarni tartibga soladi, respublika hududida yashaydigan aholining qulay atrof - muhitga ega bo'lish huquqini, u bilan bog'liq boshqa huquqlarini va ularni amalga oshirish kafolatlarini mustahkamlaydi.

Respublika davlat sanitariya - epidemiologiya xizmatining barcha davlat idoralari, korxonalar, muassasalar, tashkilotlar va birlashmalar tomonidan sanitariya me'yorlari, qoidalari talablariga hamda gigiyena me'yorlarga rioya qilishlari ustidan davlat sanitariya nazoratini amalga oshiradi.

Davlat epidemiologiya xizmatini O'zbekiston Respublikasi sanitariya - epidemiologiya nazorati qo'mitasi boshqarib boradi. Qo'mita boshlig'i sifatida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Vazirlar Mahkamasi tomonidan Respublika Bosh sanitariya shifokori tayinlanadi. Uning asosiy vazifasi respublikada davlat sanitariya nazoratini tashkil qilish va amalga oshirishdan iborat. U o'zining asosiy vazifasi yuzasidan O'zbekiston Respublikasi sanitariya - epidemiologiya xizmatining barcha idoralariga rahbarlik qiladi.

Sanitariya - epidemiologiya nazoratining amaliy idorasi sifatida respublika viloyatlarida, shaharlarida va tumanlarida sanitariya - epidemiologiya stansiyalari tashkil qilinadi. Sanitariya - epidemiologiya stansiyalari ishlarni bajaruvchi tibbiy - profilaktik muassasa xisoblanadi. Shuning uchun ham sanitariyaga doir va epidemiologiyaga qarshi chora - tadbirlarni belgilaydi va ularning o'tkazilishini ta'minlaydi hamda davlat sanitariya nazoratini amalga oshiradi.

Davlat sanitariya nazorati sanitariya - epidemiologiya stansiyalari (SES) respublika bo'yicha ogohlantirish (oldini oladigan) va joriy sanitariya nazoratini olib boradi. SES xodimlari shtatiga boshqa sohalar bilan bir qatorda ovqatlantirish gigiyenasi bo'yicha ham shifokori shtati kiritiladi.

Sanitariya - epidemiologiya xizmatlari idoralariga viloyat, shahar va tuman bosh sanitariya shifokorlari rahbarlik qiladi. Sanitariya shifokorlari, ularning o'rinbosarlari va ovqatlantirish gigiyenasi bo'yicha shifokorlar hech qanday qarshiliksiz restoranlar va ovqatlantirish korxonalariga kirishi, tayyorlangan va tayyorlanayotgan toam, mahsulotlarning sifati hamda korxonaning sanitariya holatini tekshirishlari mumkin.

Respublika, viloyat, shahar, tuman Bosh davlat sanitariya shifokorlari va sanitariya - epidemiologiya xizmati idoralarining boshqa mansabdor shaxslarining huquqlari va vazifalari ushbu qonunning 25 - 27 moddalarida batafsil bayon qilingan.

Ishlab chiqarish korxonalarining sanitariya nazorati korxonalar rahbarlariga va shaxsiy mehnat faoliyati bilan shug'ullanadigan shaxslarga yuklatiladi. Ularning asosiy vazifasi ishlab chiqarish davrida korxonalar xodimlari tomonidan sanitariya qoida va me'yorlariga rioya qilishlarini ta'minlash, mehnat sharoitini yaxshilashga qaratilgan atrof - muhitning ifloslanishiga qarshi va boshqa tadbirlarni amalga oshirishdan iborat.

Korxonalar xodimlari xizmat qiladigan restoran va ovqatlantirish korxonalarida sanitariya va gigiyena talablariga rioya qilinishi xodimlar sog'ligi bilan bevosita bog'liq bo'lganligi sababli ular kasaba uyushmalari qo'mitalarining qoshida ovqatlantirish korxonalarining sanitariya va gigiyena holatini nazorat qilish uchun jamoa nazorati tashkil qilinadi. Uning tarkibiga tashkilot va korxonalarining mas'uliyatli xodimlari kiritiladi. Jamoa sanitariya nazorati ushbu joydagi davlat va tarmoq SESlari bilan hamkorlikda ishlaydi.

Xuddi shuningdek, respublikada faoliyat yuritayotgan barcha restoranlar va ovqatlantirish korxonalar nafaqat sanitariya va gigiyena holatiga javob berishi, balki mijozlarga sifatli va ko'ngildagidek xizmat ko'rsatishlari uchun barcha ichki tartib qoidalar va talablarga ham to'liq javob berishi lozim. Bundan tashqari mijozlarning to'g'ri ovqatlanishi, standart darajadagi xizmatlar, jihozlarning talabga javob berishi, ishlatiladigan idish - tovoqlarning holati hamda gigiyena talablari mos bo'lishi kelajakda restoranlar va boshqa turdagi ovqatlantirish korxonalarining faoliyat yuritishlarida zarur omillardan biridir.

Jumladan, restoranlar zallarining jihozlariga stol - o'rindiqlar, o'rindiqlar, divanlar, servantlar va ofitsiantlarning yordamchi stollari kiradi. Ularga qo'yiladigan sanitariya va gigiyena talablari quyidagilardan iborat:

- ular mijozlarning o'tirishi uchun qulay va mustahkam bo'lishi;
- tez yuviladigan va tozalanadigan bo'lishi;
- ular restoran va ovqatlantirish korxonalar turlariga mos kelishi kerak.

Restoran va kafelarning ovqatlantirish zallarida o'rnatiladigan stol - o'rindiqlarning usti rangli dekorativ plastiklar bilan yoki issiqqa chidamli laklar bilan qoplanadi. Ovqatlanish stoli ustiga dasturxon to'shab xizmat ko'rsatiladigan

restoranlarda stol yuzasi mato yoki yumshoq mato bilan qoplanadi. Ular oshxona idish - tovoqlari va anjomlarini qo'yishda chiqadigan shovqinni so'ndiradi hamda idishlarning mustahkam turishini ta'minlaydi. O'tirish jihozlari (o'rindiqlar) qulay shaklga, mustahkamligiga va minimal o'lchamiga ega bo'lishlari kerak.

2. Restoran xodimlariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining eng muhim va mas'uliyatli xodimlaridan biri bu ofitsiantlardir. Ofitsiantlarining kasbi artist faoliyatiga o'xshab ketadi. Artistlar tomoshabinlar bilan bog'langanidek, ofitsiantlar ham zaldagi mijozlar bilan uzluksiz aloqada bo'ladi. Ofitsiantlar zalda psixologik muhit yaratadi, ularning harakati, muomalasi mijozlarda bu restoran haqida ijobiy fikr paydo bo'ladi.

Ofitsiantlarning tashqi ko'rinishiga, yurish - turishiga, o'zini tuta bilishiga juda ko'p narsalar bog'liq. Xushmuomalalik ofitsiantning yuzidan, chehrasidan ko'rinib turishi kerak, ya'ni bo'yi - basti o'rtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad - qomat restoran zalining husniga husn qo'shadi. Bu tabiat in'om etgan go'zallik, yaxshi eshitish qobiliyati, dona - dona so'z ifodasi kabilar restoranga tashrif buyuruvchilarda ofitsiantlarga nisbatan ijobiy munosabat uyg'otadi.



1-rasm. Restoran ofitsiantlari

Ofitsiantlar xizmatining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, u mijozlarga

taom tashiydi, kerak bo'lsa stol atrofida aylanib ularga parvona bo'ladi. Bunda ular albatta sanitariya - gigiyena qoidalariga rioya qilishi lozim. Ularga qo'yiladigan talablar qo'yidagicha:

1. Ofitsiantning sochi ajib, g'ayriodatiy bo'lmasligi, sochlar ko'z ustiga tushmasligi, ish jarayonida sochlarni tartibga solish, tarash tavsiya etilmaydi. Chunki soch taomga tushishi mumkin.

2. Ayol ofitsiantlarning sochlari har doim yig'ilgan, parvarishlangan bo'lishi, iloji bo'lsa peshona qismiga soch tushib turmasligi lozim. Bu nafaqat ofitsiantlarning xizmat jarayoniga halaqit beradi, balki mijozlarga ham yomon ko'rinishi mumkin.

3. Og'izdan noxush hid tarqalmasligi uchun maxsus pasta bilan og'izni yuvishi va chayishi lozim. Har kuni kechki taomdan so'ng va ertalab ish boshlashdan oldin tishni yuvib tozalash kerak.

4. Erkaklar har kuni soqolini olishlari, tashqi ko'rinishiga e'tibor berishlari lozim.

5. Ishga toza kiyimda kelishi, xizmatga kirishish oldidan qo'llarni sovun bilan tozalab yuvish zarur. Ish jarayonida ham ora - orada qulini yuvib turish, elektr sochiq bilan quritish, agar u bo'lmasa bir marta foydalaniladigan sochiqqa artib turishlari lozim.



2-rasm. Restoran ofitsiantlariga qo'yiladigan talablar

6. Ayol ofitsiantlarga ishga chiqish oldidan kosmetik vositalardan haddan ortiq foydalanishi, kuchli hidli atirlar sepishi, yirik taqinchoqlar taqishi tavsiya etilmaydi.

7. Ishga tushishdan oldin erkak va ayol ofitsiantlar dush qabul qilishlari zarur.

8. Ofitsiantlar ko'p harakatlarni mijozlar oldida, ularning ko'z - o'ngida bajaradi, shuning uchun qo'llarida ham hech qanday nuqson bo'lmasligi lozim. Masalan, tirnoqlar olingan bo'lishi, qulda yara alomatlari bo'lmasligi, biron barmoq bint bilan bog'lanmagan bo'lishi kerak.



3-rasm. Restoran ofitsiantlariga qo'yiladigan talablar

9. Restoran va ovqatlantirish korxonalarida dasturxonni bezashda idish - tovoq va anjomlar yaxshilab artiladi. Ularni artishda va issiq taomlarni patnisa qo'yib olib kelishda sochiqlardan foydalaniladi. Shu boisdan ham ofitsiantlarning sochiqlari oppoq, toza va yaxshi dazmollangan bo'lishi lozim.



4-rasm. Restoran ofitsiantlariga qo'yiladigan talablar

10. Restoran va ovqatlantirish korxonalari ofitsiantlarning ish va oyoq kiyimlari bugungi kun modasi talablariga mos kelishi kerak. Ishni boshlashdan oldin ofitsiantlar ish kiyimlariga ayniqsa, yoqalari va manjetlarining tozaligiga, dazmol qilinganligiga, tugmalariga e'tibor berishlari kerak. Har kuni ishchi kiyimlari va paypoqlarini almashtirishlari, oyoq kiyimlari doimo toza bo'lishi shart.

11. Restoran kiyimida ofitsiantlar tashqariga chiqishi, boshqa biron ish bilan band bo'lishi mumkin emas.



5-rasm. Restoran ofitsiantlariga qo'yiladigan talablar

Ovqatlantirish korxonalari xodimlarining hammasi tibbiy ko'rikdan o'tgan bo'lishlari shart. Bundan maqsad kasallik taom orqali boshqalarga yuqmasligi, restoran xodimlari va restoranga tashrif buyuruvchilar sog'lom bo'lishini ta'minlashdir.

Restoran xodimlari shaxsiy gigiyenasiga qo'yiladigan talablar. Shaxsiy gigiyena talablariga qat'iy rioya qilish tayyor taomlar va toza idishlarga mikroblar tushish natijasida kelib chiqadigan yuqumli kasalliklarning hamda zaharlanishlarning oldini olishga qaratilgan asosiy sanitariya - gigiyena talablaridan biri xisoblanadi. Chunki oshpazlar, oshpaz - qandolatchilar, non pishiruvchilar, ofitsiantlar va idish - tovoqlarni yuvadigan xodimlar ish kuni davomida oziq - ovqat mahsulotlari, tayyor taomlar suzib uzatiladigan idish - tovoqlar, pichoq, qoshiq va sanchqilardan foydalanadilar. Shaxsiy gigiyena qoidalariga ko'ra badan, qo'l, og'iz bo'shlig'i

parvarishiga, sanitariya kiyimlariga va korxonalar sanitariya tartibiga qator gigiyena talablari qo'yiladi. Restoran va ovqatlantirish korxonalar xodimlari ularga qat'iy rioya qilishlari shart.

Ma'lumki, inson tanasi yaxlit teri bilan qoplangan. Teri orqali modda almashinuvi natijasida hosil bo'lgan issiqlik energiyasi va zararli moddalar atrof - muhitga chiqadi. Bundan tashqari inson o'zining terisi orqali havo oladi. Agar restoran va ovqatlantirish korxonalar xodimlari (tayyor taomlarni va xamirli qandolat mahsulotlarini ishlab chiqaradigan oshpazlar va oshpaz - qandolotchilar, idish - tovoqlarni yuvadigan xodimlar) shaxsiy gigiyena talablariga rioya qilishmasalar, ya'ni tanasini surunkali ravishda tozalab turmasalar, teri teshiklari teri bilan chiqadigan zararli maddalar bilan to'lib qolishi mumkin. Bunday hollarda inson o'zini yomon his etib, uning mehnat samaradorligi ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar sifatiga va tozaligiga bo'lgan e'tiborining susayishiga olib keladi. Bundan tashqari tananing kir to'plangan qismida mikroorganizmlar rivojlanib tayyor taomlarga va toza idishlarga tushishi ham mumkin. Shuning uchun ham xodimlar har kuni gigiyena talablariga rioya qilgan holda dush qabul qilishi va qo'llarini tirsaklarigacha ish boshlashdan oldin sovunlab yuvishlari zarur.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining xodimlari qo'llarida kasalliklar keltirib chiqaradigan mikroorganizmlar (salmonellalar va gijja tuxumlari) bo'lishi hamda xomashyo, yarim tayyor va pishgan mahsulotlarga ishlov berganda ular to'g'ridan - to'g'ri tayyor taomlarga tushishi mumkin. Shu sababli oshpazlar, oshpaz - qandolotchilar, ofitsiantlar va idish - tovoqlarni yuvadigan xodimlar ish boshlashlaridan oldin hamda hojatxonadan keyin qo'llarini yaxshilab yuvishlari va dezinfeksiya qilishlari talab qilinadi. Qolgan paytlarda taomlar tayyorlash jarayonida oshpazlar va oshpaz - qandolotchilar har bir ishlab chiqarish jarayonini tugatgandan so'ng, ofitsiantlar esa taom qoldiqlarini va foydalanilgan idish - tovoqlarni yig'ishtirib olganlaridan keyin qo'llarini sovunlab yuvishlari shart.

Restoran direktori, menejeri yoki bosh - oshpazi har kuni ertalab oshpazlar, oshpaz - qandolotchilar va bufetchilar qo'llarining holatini tekshirib chiqishi, agar yiringlagan yoki shishgan yarasi bo'lsa, ishga chiqmasligini aytadi. Ish vaqtida

xodimlarning qo'llari tinalgan yoki kesilganda vodorod peroksidi yoki brilliant malhami bilan dezenfeksiya qilishlari va steril bint bilan bog'lab, rezina qo'lqop kiyishlari lozim.

Yana shuni ham aytish kerakki, restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini xodimlarining tirnoqlari olingan, tirnoq tagidagi bo'shliq toza bo'lishi kerak. Ish vaqtida taqinchoqlar va soatni taqib ishlash man etiladi.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarining xodimlariga ayniqsa, oshpaz, oshpaz - qandolatchi va bufetchilarga ish joylarida taom iste'mol qilishlariga ruxsat berilmaydi. Ularning ovqatlanishi dam olish xonalarida yoki taom iste'mol qilish zallarida tashkil qilinadi. Jumladan, ofitsiantlarga ish boshlanguncha va ish vaqtida o'tkir hidli (sarimsoqpiyoz, piyoz va boshqa hidli mahsulotlar solingan) taomlarni iste'mol qilish tavsiya etilmaydi. Og'iz bo'shlig'ini parvarish qilish ham katta gigiyena ahamiyatiga ega. Chunki og'iz bo'shlig'ida mikroorganizmlar juda ham ko'p bo'ladi. Shu boisdan ham tishni har kuni (ertalab va kechqurun) maxsus pastalar bilan tozalash talab qilinadi.

Tayyor taomlarni xodimlarning tanasi va shaxsiy kiyimlaridan tushadigan mikroorganizmlardan saqlashda maxsus sanitariya kiyimlarining ahamiyati juda ham katta. Shu sababli ham oshpazlar, oshpaz - qandolatchilar, ularni tashish, saqlash va birlamchi ishlov berish bilan bog'liq boshqa xodimlar maxsus sanitariya kiyimlari bilan ta'minlanishlari shart.

Oshpazlarning sanitariya kiyimlari oq, tashish va saqlash jarayonlari bilan shug'ullanadigan xodimlarning sanitariya kiyimlari esa ko'k yoki qora rangli materiallardan tikilgan bo'ladi. Oshpazlar, oshpaz - qandolatchilar va idish - tovoqlarni yuvadigan xodimlar hamda bufetchilarning sanitariya kiyimlari tarkibiga kurtka yoki xalat, qalpoq yoki boshini o'raydigan ro'molcha (kosinka), sochiq, terni aritadigan ro'molcha, shim yoki yubka kiradi. Namligi baland xonalarda (sabzavotlarga, baliqlarga va qishloq xo'jaligi parrandalariga texnologik ishlov berish joylarida hamda idish - tovoqlarni yuvish xonalarida) ishlaydigan xodimlar, sanitariya kiyimlaridan tashqari, namlikni o'tkazmaydigan fartuk va maxsus oyoq

kiyimlari bilan ta'minlanishi lozim. Sanitariya kiyimlarini kiyishga ham qator talablar qo'yiladi. Ularning asosiylari quyidagilardan iborat:

- sanitariya kiyimlari yaxshilab dazmollangan bo'lishi lozim, chunki dazmollashda ulardagi mikroorganizmlarning aksariyati halok bo'ladi;
- kurtka bilan fartuk kiyilganda fartuk kurtka tagidan emas, uning ustidan bog'lanishi shart;
- kiyilgan qolpoq yoki boshi o'ralgan ro'molcha xodimlar sochini to'liq yopib turishi lozim;
- ish vaqtida sanitariya kiyimlari iflos bo'lmasligi va toza saqlanishi hamda bukilmasligi kerak;
- sanitariya kiyimlari cho'ntaklariga yod narsalar solib yurish man etiladi;
- ertalab sanitariya kiyimlarini kiyishdan oldin qo'lni sovun bilan yuvish va ish tugaganidan so'ng ularni darrov yechib, maxsus joyda qoldirish tavsiya etiladi. Yana shuni e'tiborga olish kerakki, sanitariya kiyimlarini shaxsiy kiyimlar bilan birga saqlash mumkin emas. Shuningdek, shaxsiy kiyimlar bilan sanitariya kiyimlarini birga yuvish ham mumkin emas, ular alohida yuviladi;
- sanitariya kiyimlari bilan hojatxonaga borish, ko'chada yurish va ko'chada ish bajarish qat'iy man etiladi;
- taomlarni suzishdan oldin oshpazlar sanitariya kiyimlarini almashtirib, tozasini kiyishlari lozim;
- sanitariya kiyimlari tagidan kiyiladigan shaxsiy kiyimlar juda yupqa, qulay va paxta matosidan tayyorlangan, ishlab chiqarishda foydalaniladigan oyoq kiyimlari esa rezinali takcharmli va past poshnali bo'lishi lozim;
- sanitariya kiyimlariga ko'krak nishoni (beyjik) va to'g'nagichlarni (broshka) taqib yurish sanitariya qoidalariga ko'ra man etiladi.

3. Dezinfeksiya, dezinseksiya, deratizatsiya va dezodoratsiya tadbirlari

Har bir ovqatlantirish korxonasi borki, ularning faoliyati bevosita sanitariya - gigiyena talabalariga rioya qilinishi bilan bog'liq. Amaldagi sanitariya va gigiyena qoidalariga ko'ra epidemiologik jihatdan xavfli, shu jumladan ovqatlantirish korxonalarida hashorotlar (chivin, pashsha, suvarak, chumoli va b.) va kemiruvchilarning bo'lishi mumkin emas. Ayniqsa, qish mavsumida ularning paydo bo'lishi ishlab chiqarish korxonalarida va sex xonalarida o'rnashib olganligidan hamda u yerda antisanitariya holatining yuzaga kelganligidan dalolat beradi. Hashorat va kemiruvchilarning ovqatlantirish korxonalarida bo'lmasligini va rivojlanib ketmasligini oldini olish va korxonada sanitariya holatini yaxshilash maqsadida ularga qarshi qator gigiyena tadbirlari amalga oshiriladi.

Shunday tadbirlardan biri bu – *dezinfeksiya* chora - tadbirlar majmui bo'lib, zararli mikroorganizmlarga yo'naltirilgan, mahsulot sifatiga, yarim tayyor va tayyor mahsulotlarga ta'siri bo'lgan, yuqumli kasalliklarni uyg'otuvchi, ovqatdan zaharlanishni keltiruvchi mikroorganizmlarni (mikroblar, viruslar, zamburug' va mog'org'lar) yo'q qilish uchun yo'naltirilgan tadbirdir.

Dezinfeksiya so'zi fransuz tilida «*des*»- yo'q qilish va eski lotin tilida «*infektio*» – zaharlanish degan ma'nolarni anglatadi.

Dezinfeksiya inson faoliyat ko'rsatadigan, hayvonlar, kasallanish xavfi mavjud joylarda qo'llaniladi. Ayniqsa, ovqatlantirish korxonalarida zaharlanish xavfi paydo bo'lishi bilanoq, tezda dezinfeksiya jarayoni amalga oshirilishi shart.

Dezinfeksiyaning bir necha turlari mavjud. Ulardan:

- *profilaktik yoki joriy*, ya'ni, muntazam o'tkaziladigan, epidemiologik holatdan qat'iy nazar sanitariya yuzasidan o'tkaziladi;
- *shoshilinch* umumiy ovqatlantirish joylarida infeksiya o'chog'i aniqlanganida, ishchilar orasida infeksiya bilan kasallanish xavfi mavjud bo'lganda amalga oshiriladi.

Bundan tashqari dezinfeksiyaning ikki usuli mavjud bo'lib, ular *tabiiy va kimyoviydir*. Tabiiy usul yuqori harorat, ultrabinafsha, rentgen nurlari va ultratovushlarni o'z ichiga oladi.

Yuqori harorat bilan deganda qaynatish, qaynoq suvda yuvish, issiq bug'dan foydalanishdir. Kasallik chaqiruvchi mikroorganizmlar *mezofillar*, ular yuqori haroratni ko'tara olishmaganligi uchun bu usul qo'llaniladi. Ko'pchilik mezofillar 80 °C - 100°C haroratda bir necha daqiqada o'lishadi, 100°C dan yuqori haroratda esa yanada tezroq o'ladi.

30 daqiqa mobaynida matoli buyumlarni qaynatish sterilizatsiyaning eng maqbul usulidir. Quruq issiqlik bilan ishlash 180°C issiqlikda 1-2 soat mobaynida amalga oshiriladi. 100°C ko'pincha 115 - 120°C haroratdagi bug' yordamida matoli buyumlarni termik usul bilan dezinfeksiyalash ham mumkin. Bu usul yordamida turli xil kimyoviy elementlarning ozuqa mahsulotlariga tushishiga yo'l qo'yilmaydi.

Dezinfeksiya jarayoni tugagandan so'ng, barcha jarayonda qatnashgan buyumlar yaxshilab yuvilishi shart. Oziq - ovqat mahsulotlarida dezinfeksiya moddalari tegishli organlar tomonidan ruxsat etilgan va davlat epidemiologiya tashkiloti tomonidan o'rnatilgan tartibda maxsus yo'riqnoma va ehtiyotlik bilan olib boriladi.

Dezinseksiya bu - inson va uy hayvonlari ovqatlanadigan joylarda uchraydigan hasharotlarni yo'q qilish tadbiri bo'lib, fransuzcha «des» - yo'q qilish va «insektum» – hasharot ya'ni, hasharotlar bilan kurashish degan ma'nolarni anglatadi.

O'zbekiston tuproq - iqlim sharoitida asosan sariq va qora suvaraklar rivojlangan bo'lib, ular oziq - ovqat sanoati, shu jumladan oavqatlantirish korxonalari va odamlar yashaydigan joylarda paydo bo'ladi, chunki ular asosan odamlar iste'mol qiladigan mahsulotlar bilan oziqlanadi. Shu bois ham ovqatlantirish korxonalarida oziq - ovqat va xomashyo mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, tayyor mahsulotlar, oshxona idish - tovoqlari hamda anjomlar, har xil jihozlar suvaraklar bilan aloqada bo'lganda yuqumli kasalliklarni (yurak burug'i, vabo va b.) qo'zg'atadigan patogen mikroorganizmlar turli xildagi iflosliklar bilan ifloslanishi mumkin. Bu esa inson sog'lig'iga xavf tug'diradigan omillardan biridir.

Suvarak va hasharotlarga xos xususiyatlardan biri shundaki, ular bir xonadan boshqasiga juda tez o'tadi va u yerda mustahkam o'rnashib olishga harakat qiladi. Shu sababli ham ovqatlantirish korxonalari, sexlar va omborlarda bir vaqtning o'zida ularga qarshi kurash olib borilishi kerak¹⁶. Korxonalarda paydo bo'ladigan hasharotlarga qarshi kurashishga nisbatan ularning paydo bo'lishiga imkon bermaydigan sharoitlarni yaratish ko'proq samara beradi.

Suvarak va hasharotlar bilan kurashishning turli xil chora va usullari mavjud. Dezinseksiya kimyoviy moddalar bilan bajarish hasharotning barcha turlariga xavf soladi. Hasharot organizmiga nafas olish yo'li orqali, ichak va boshqa tana a'zolariga ta'sir etadi. Dezinseksiya jarayonida hasharotlar birdaniga yo'qolmaydi. Aksincha, 1-5 hafta davomida ular dorilar bilan to'qnashadi va undan so'ng nobud bo'ladi.

«DEZ sistema» kompaniyasi mutaxassislari dezinseksiya foydalanib hasharotlarni to'liq yo'q qilishadi. Suvarak va hasharotlarga qarshi kurashishda foydalaniladigan kimyoviy moddalarning aksariyati odam uchun zararli. Shuning uchun ham ulardan foydalanishda ehtiyotkorlik talablariga amal qilish kerak, ya'ni ulardan foydalanish davrida chekish, ovqatlanish yoki suv ichish mumkin emas. Ko'rsatilgan sabablarga ko'ra oziq - ovqat va xomashyo mahsulotlarini, oshxona jihozlari, idish-tovoq hamda anjomlarni kimyoviy moddalardan saqlash lozim.

Deratizatsiya bu – kemiruvchilarni, asosan kalamush va sichqonlarni yo'q qilish tadbiri bo'lib, lotincha «*de*» – yo'qotish, fransuzcha «*rat*» - kalamush ya'ni, kemiruvchilarni yo'qotish degan ma'nolarni anglatadi.

Ovqatlantirish korxonalari va oshxona omborlarida kemiruvchilardan uy sichqonlari va kalamushlar paydo bo'ladi. Ular nafaqat epidemiologik jihatdan xavfli, iqtisodiy nuqtai nazardan ham zararli xisoblanadi. Ular turli yuqumli kasalliklarni qo'zg'atuvchi patogen mikroorganizmlarni bir joydan ikkinchi joyga (ya'ni, tulerimiya, ulat, zamburug va b.) tashib o'tkazishdan tashqari, ovqatlantirish korxonalari va oshxonalar omborlarida jamlangan har xil mahsulotlar, narsa buyumlar hamda qoplarni teshib tashlaydi, yog'ochdan yasalgan jihozlar, inventarlarni ham kemirib yaroqsiz holga keltiradi.

¹⁶ Шукуров И.Х., Максумов Ш.Т., Базаров З.М. Санитария ва гигиена. Ўқув қўлланма. –С.:2017.

Ushbu kemiruvchilar oziq – ovqat mahsulotlari, jihozlar, inventarlar bilan aloqada bo‘lganda ular patogen mikroorganizmlar va boshqa iflosliklar bilan ifloslanadi.

Kemiruvchilarga qarshi kurashishning bir necha usullari mavjud bo‘lib, ulardan biologik, kimyoviy va mexanik usullari keng tarqalgan. Mexanik usulda turli xildagi qopqon va tuzoqlardan foydalaniladi. Biologik usulda kemiruvchilarni mushuklar yordamida tutib o‘ldirish mumkin. Kemiruvchilarga qarshi kurashishda asosiy usuli bu - kimyoviy usul bo‘lib, kimyoviy preparatlardan oziq - ovqat va xomashyo mahsulotlariga qo‘shib zaharli xo‘rak tayyorlashga asoslanadi.

Lekin qaysi chorani qo‘llash ularning ko‘payishi, yil fasli, ob‘ekt turi, xavf darajasi va qaysi kemiruvchi ekanligiga bog‘liq. Shuning uchun kemiruvchilar ovqatlantirish korxonalari va omborlarda paydo bo‘lmasliklari uchun doimiy ravishda profilaktika tadbirlarini olib borish zarur.

Dezodoratsiya - bu badbo‘y hidlarni yo‘qotish, yoki bartaraf etish bo‘lib, fransuzchada «*des*» - yo‘q qilish, lotinchada «*odoratio*» – hid ya‘ni, hidlarni yo‘qotish degan ma‘nolarni anglatadi.

Istalgan hid, jumladan, yoqimsiz (qattiq, suyuq, gazli) narsalardan chiqadi. Xid chiqish sababini aniqlash juda muhim. Organik birikmalarning (inson, hayvon va oziq - ovqat mahsulotlaridan chiqadigan) tuproqdan ajralib chiqishi badbo‘y hidlarni paydo qiladi. Bu hidlarni yashirish yoki yo‘qotishning siri – bu dezodoratsiyadir. Agar hid infeksiyon xavflarga olib keladigan bo‘lsa, buni oldinroq dezinfeksiyalash kerak bo‘ladi.

Ovqatlantirish joylarida tozalik garovi uchun yuvuvchi vositalarning o‘rni katta bo‘lib, mikroorganizmlar chala tozalangan yuzalarda ko‘payadi. Ushbu vositalar bir necha turlarga bo‘linadi:

- ✓ ishqorli
- ✓ kislotali
- ✓ neytralli

Vositarni tanlashda yuzaning ifloslilik darajasi va ifloslanish turiga qarab tanlanadi. Odatda ovqatlantirish joylarida chang ovqat qoldiqlari va idishlar, texnik qurilmalarda bo'ladi.

Ishqorli va kislotali yuvuvchi vositalar ketishi qiyin bo'lgan kirlarga ancha yaxshi ta'sir qiladi, lekin ehtiyotkor bo'lish talab etiladi. Biron bir buyum yuzasidagi dog'ni o'rta darajadagi neytral yuvuvchi vositalar yordamida ketkazish inson terisiga zarari yo'qdir. Shuning uchun tozalashdan keyin albatta dezinfeksiya qilinadi.

Xulosa. Restoran va ovqatlantirish korxonalarining hammasi ma'lum sanitariya - gigiyena talablariga, qoidalariga to'liq javob berishi, nafaqat bino va zallar, hattoki xizmat ko'rsatuvchi xodimlar ham shu talablarga bo'ysunishi, tozalikka rioya qilishlari zarur. Chunki yuqoridagi fikrlardan shu narsa aniqlandiki, restoran va ovqatlantirish korxonasining har bir xodimi, qolaversa, restoranga tashrif buyuradigan mijozlar ham o'z hayoti uchun javobgardirlar.

Tayanch so'z va iboralar: sanitariya - epidemiologiya me'yorlari, SES xodimlari vazifalari, sanitariya - gigiyena talablar, xodimlarga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar, oshxonalar va zallarga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar, dezinfeksiya, dezinseksiya, deratizatsiya va dezodoratsiya tadbirlari

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Sanitariya - epidemiologiya tashkilotlari faoliyatini tushuntirib bering.
2. Sanitariya - epidemiologiya me'yorlariga qanday talablar kiradi?
3. Sanitariya - epidemiologiya tashkilotlarining vazifalarini tushuntirib bering.
4. Restoran xodimlariga qanday sanitariya - gigiyena talablar qo'yiladi?
5. Restoran oshxonasi va zallariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablarini tushuntirib bering.
6. Restoran xodimlari xizmat vaqtida qanday sanitariya - gigiyena talablariga rioya qiladilar?
7. Restoran ofitsiantlariga qo'yiladigan talablarni tushuntirib bering.
8. Xizmat jarayonida restoran ofitsiantlariga qanday talablar qo'yiladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. O‘zbekiston Respublikasi Bosh sanitariya shifokori kim tomonidan tayinlanadi?

- A) O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi
- B) O‘zbekiston Respublikasi Bosh Vaziri
- C) Viloyat hokimi
- D) O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni Saqlash Vazirligi

2. «Xushmuomalalik uning yuzidan, chehrasidan ko‘rinib turishi, bo‘yi - basti o‘rtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad - qomat restoran zalining husniga husn qo‘shadi». Ushbu ta‘rif restoranning qaysi xodimiga tegishli?

- A) Ofitsiant
- B) Bosh oshpaz
- C) Metrdotel
- D) Oshpaz

3. Ofitsiantning shaxsiy gigiyenasiga to‘g‘ri ta‘rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Ofitsiantlar ko‘p harakatlarni mijozlar oldida, ularning ko‘z - o‘ngida bajaradi, shuning uchun qo‘llarida ham hech qanday nuqson bo‘lmasligi lozim.
- B) Taom tayyorlash bo‘yicha tajribaga egaligi
- C) Chet el oshxonasi taomlariga chiroyli bezak bera olishi
- D) Malaka oshirish kurslariga qatnashish

4. Restoran va ovqatlantirish korxonalarini xodimlarining ish vaqtida man etiladigan narsalar to‘g‘ri ko‘rsatilgan javobni toping.

- A) Taqinchoqlar va soatni taqib ishlash
- B) Gugurt
- C) Qo‘l sochiq
- D) Telefon

5. Restoran va ovqatlantirish korxonalarini xodimlarining sanitariya – gigiyena holatini kim nazorat qiladi?

- A) Restoran direktori yoki menejeri

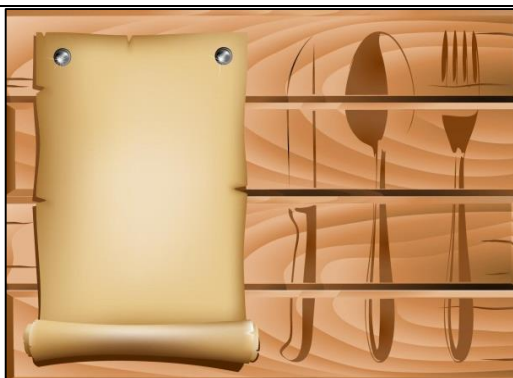
- B) Bo‘lim boshlig‘i
- C) Ofitsiantlar boshlig‘i
- D) SES rahbari

Amaliy mashg‘ulotga tayyorgarlik ko‘rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma‘ruza mashg‘ulotida o‘tilgan «Restoranlarga qo‘yiladigan sanitariya-gigiyena talablar» mavzusi bo‘yicha sanitariya - gigiyena va epidemiologiya tashkilotlari faoliyati haqida ma‘lumotlar to‘plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz bosh - oshpazsiz!

Restoran zali mijozlar bilan to‘la. Ofitsiantlar o‘z o‘rni yaxshi xizmat qilmoqda. Oshpazlar buyurilgan taomlarni o‘z vaqtida tayyorlamoqdalar. Zalda hech qanday muammo yo‘q. Lekin oxirgi buyurilgan taomlar tayyor bo‘lgandan so‘ng mijoz uchun ofitsiantga taqdim etildi. Bir oz fursatdan so‘ng zalda shovqin boshlandi. Bir mijoz ofitsiantga taom haqida nolib oshpaz kelishini so‘radi. Muammo shundaki, taom sabzavotlari yaxshi pishmagan, go‘шти kuyib ketgan. Eng yomoni bu hamma mijozga ayon bo‘ldi. Siz bosh - oshpaz sifatida bu masalani qanday yechasiz?



Muammoni yechish yo‘llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o‘rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo‘llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko‘rib chiqing.

8-Mavzu: RESTORANLAR VA OVQATLANTIRISH KORXONALARIDA ISHLATILADIGAN IDISH - TOVOQLAR VA ANJOMLAR



Reja:

1. Chinni va farfor - fayans idish - tovoqlar
2. Billur va shisha idishlar
3. Metall idishlar
4. Restoran oshxonasida ishlatiladigan anjomlar
5. Restoran oshxonasida ishlatiladigan sochiq va dasturxonlar
6. Mijozlarga sovuq gazaklarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar
7. Stolga birinchi va ikkinchi taomlarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar
8. Mijozlarga dessertni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar

1. Chinni va farfor - fayans idish - tovoqlar

Idish - tovoqlar va anjomlar ovqatlantirish korxonalarining shunday vositasiki, u restoranning butun manzarali bezagi, ofitsiant va xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning yaxshi muomalasi va xizmatidan qolishmaydi. Mijozlar restoranga faqat taom iste'mol qilish uchun emas, balki uning chiroyli manzarasidan bahra olish uchun ham tashrif buyurishadi. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida turli xil idish - tovoqlardan foydalaniladi: chinni, fayans, shisha, billur, sopol, metall, yog'och, plastmassa idishlar va b.

Oshxona idish - tovoqlari assortimenti va miqdori ovqatlantirish korxonasining turi, sig'imi, ishlab chiqariladigan mahsulotlar assortimenti va miqdori, ish tartibi, xizmat ko'rsatish shakliga qarab belgilanadi.

Iste'mol xususiyatiga qarab idish - tovoqlar har bir kishi uchun uch, uch yarim, ba'zan to'rttadan iborat bo'ladi, ya'ni ikkitasi restoran zali va taom suziladigan bo'limda harakatda bo'lsa, uchinchi - yuvish xonasida, to'rtinchi - servantda bo'ladi. Ana shu miqdordagi idish - tovoqlar iste'molchilarga uzluksiz va sifatli xizmat ko'rsatish uchun imkoniyat yaratadi.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida eng ko'p ishlatiladigan idishlardan biri chinnidir. Ishlab chiqarilayotgan chinni va farfor - fayans idish - tovoqlar shaklining oddiyliigi, noyobligi, yuksak gigiyena talablariga javob berishi bilan farq qiladi. Bunday idishlarda o'tkir burchaklar bo'lmaydi, shuning uchun ham sanitariya ishloviga qulay xisoblanadi. Chinni va fayans idishlar issiqni uzoq saqlaydi va yuqori kislotabardoshlik xususiyatiga ega.

Chinni idishlar. Chinnidan ishlangan idishlar yyengil, o'zining yorqinligi bilan ajralib turadi. Chinni idishlar oppoq, nur o'tkazuvchan, fayansga qaraganda tashqi ko'rinishi chiroyli, sifati yaxshi, termik xususiyati yuqori, bo'yoq tutishda chidamli xisoblanadi. Chetiga chertganda uzoq vaqt jaranglab turadi.

Hozirgi zamonaviy restoranlarda dunyoga mashhur bo'lgan Xitoyning chinni idishlaridan keng foydalaniladi. Xitoyda ishlab chiqariladigan chinnilar sifati bo'yicha jahon standartlari sertifikatiga ega. Xitoy chinni mahsulotlari Xitoy hukumatining eng yuqori bahosiga sazovar bo'lib, markasi «birinchi raqamli farfor» deb ataladi. Bundan tashqari eng yuqori sifatli chinnilar inglizlarning «Vedjvud» nomli chinnidir. Bu chinni ko'p asrlik tarixga ega bo'lib, Rossiya imperatori Yekaterina II, Angliya qirolichasi Sharlotta, AQSH Prezidenti Teodor Ruzveltlar «Vedjvud» chinni kompaniyasining mijozlari bo'lishgan. «Vedjvud» chinnisi eng yuqori sifat standartiga mos kelib, u juda ko'p mukofatlarga, jumladan qirollik mukofatlariga sazovor bo'lgan. Restoranlarda ishlatiladigan «Vedjvud» chinni idishlari taom iste'mol qilganda estetik tuyg'u uyg'otib, taomni lazzatli qiladi.

Restoranlar uchun ishlab chiqariladigan an'anaviy Xitoy va Yevropa chinnilari restoraning darajasini oshiradi. Chinniga ishlatiladigan bo'yoq dunyoda eng sifatli va chidamli bo'lib, unda kishi sog'ligiga zarar yetkazadigan moddalar yo'q. Bo'yoq sirti silliq, mustahkam, unda pichoq yoki sanchqi izlari qolmaydi. Idishning cheti yupqa va yaltiroq,

u uzoq muddat chidamliligi bilan farq qiladi, odatdagi idish - tovoqlarga qaraganda 2 - 4 marta uzoq vaqt xizmat qiladi.



1-rasm. Chinni idishlar

Chinnining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, kulolchilik mahsulotlaridan faqat chinnigina yorug'lik o'tkazish qobiliyatiga ega. Ikki xil qattiq va yumshoq chinni tayyorlanadi. Qattiq chinni yuksak mexanik, termik va kimyoviy xususiyatga ega. Yumshoq chinni kamroq mexanik, termik va kimyoviy chidamga ega, ammo nur o'tkazish xususiyati yuksak bo'lib, yaltiroqligi sut, oynaga yaqin turadi. Yumshoq chinniga Yaponiya, Xitoy, Fransiya, Angliya chinnilari kiradi.

Qattiq chinnilarga an'anaviy rus chinnisi, nemis va boshqa chinnilar kiradi. Chinni idishlar rangli mahsulotlardan tayyorlanadi yoki chinniga turli bo'yoqlarda rang beriladi. Oq va sariq chinni ko'p uchraydi. Chinni idishlar gigiyena talablariga to'la javob beradi. Chinni idishlardan asosan quyidagi joylarda foydalaniladi:

- luks toifadagi restoranlarda: oliy guruhdagi yuqori sifatli, badiiy bezatilgan chinnilar;
- oliy toifadagi restoranlarda: restoran tamg'asi bosilgan monogramkali chinni idishlar;

- birinchi toifadagi restoranlarda: badiiy bezak berilgan, 8 - guruh chinnilaridan past bo'lmagan idishlar.

Fayans idishlar. Fayansdan yasalgan idishlarning mexanik kuchi va termik turg'unligi kam, shuning uchun ular chinnidan qalin bo'ladi. Fayans idish - tovoqlar oq, o'ziga nam singdira oladigan, yupqa qatlami ham nur o'tkazmaydigan, rangsiz bo'yoq bilan bo'yaladigan xususiyatga ega. Chetiga chertilganda past, tund, tez so'nuvchi ovoz chiqaradi, chunki fayans uncha yuqori bo'lmagan haroratda ko'ydiriladi. Fayans qattiq va yumshoq bo'ladi. Yumshoq fayansdan tayyorlangan idishlarning mexanik mustahkamligi va termik turg'unligi uncha yuqori emas. Bunday idishlarning mustahkamligi chinniga qaraganda 15 - 25% kam. Fayans idishlar chinnidan ancha yyengil. Ulardan oshxonada foydalanish mumkin (miska, ko'zacha, sut idishi, sochiluvchi mahsulotlar soladigan bankalar, tuzlash uchun idishlar va b.).



2-rasm. Fayans idishlar

Fayans idishlar non, ikki tomoni qovurilgan non (tost), qandolat mahsulotlari uchun ishlatiladi:

1. Somsa solinadigan tarelkalar (diametri 175 mm) yakka mijozlarga xizmat

qilganda non, qovurilgan non, somsa va boshqa turli xil taomlar solishda ishlatiladi.

2. Non tarelkalari, kichik oshxona tarelkalari (diametri 24 mm) guruh bo'lib kelgan mijozlarga xizmat qilishda, maxsus guldonlar bo'lmaganda gazak tarelkalarda beriladi. Oshxonaning mayda tarelkalari ikkinchi taom go'shtli, baliqli, sabzavotli taomlar, shuningdek gazak uchun ham ishlatiladi.

Chinni va farfor - fayans idish - tovoqlarning turlari va ko'rinishlari quyidagicha:

Tarelkalar. Ular turli xil hajmda bo'lib, taom va dessertlarni berishda ishlatiladi. Farfordan ishlangan tarelkaning sifati ovqatlantirish korxonalarining kategoriyasiga bog'liq. «Luks» toifali restoranlarda ishlatiladigan tarelkalar yupqa farfor suvi yugurtirilgan va korxonada tamg'asi bo'lishi kerak. Hamma tarelkalar tekis qirrali bo'lishi shart.

O'lchami va shakliga ko'ra tarelkalar quyidagicha bo'ladi:

- aylanasimon va chuqurroq tarelkalar - sho'rva uzatishda ishlatiladi;
- aylanasimon va kichikroq tarelkalar - ikkinchi issiq sho'rva uzatishda va chuqur tarelkalar o'rnida ham ishlatish mumkin;
- aylanasimon va kichikroq gazak tarelkalar - gazak uzatishda xizmat qiladi;
- aylanasimon va kichikroq somsa tarelkalar - non uzatishda xizmat qiladi;
- aylanasimon va kichikroq dessert tarelkalar - dessert berishda ishlatiladi.

Vazifasiga ko'ra chuqur tarelkalar:

- har xil mahsulotlardan tayyorlangan sho'rvalar (masalan, sabzavotlar, dukkakli o'simliklar, mevalar, makaron mahsulotlari, sholi yoki baliq) va ko'zachada tayyorlangan taomlar;
 - spagetti va boshqa unli mahsulotlar;
 - nonushta uchun taom (masalan, suli bo'tqasi, makkajo'xori bodrog'i va myusli)larda ishlatiladi.

Vazifasiga ko‘ra kichikroq tarelkalar:

Katta bezakli tarelka ustidagi tarelkalar:

- katta bezakli tarelkalar - servirovka o‘rnini bosadigan va taom bilan birga qo‘yiladigan tarelkalar;

- tarelkalar stol bezatilayotgan paytda qo‘yilib, asosiy taomdan keyin ertaroq olinadi;

Sochiqchalar:

- tarelka sirtini himoya qiladi va anjomlarni ovozsiz qo‘yishda yordam beradi.

Taom uchun tarelkalar:

- oshxonada taom bezatiladigan tarelkalar yoki ofitsiant stolga qo‘yadigan tarelkalar;

Shu narsaga e‘tibor berish kerakki, hozirgi kunda servirovkada taom uchun o‘lchami kattaroq tarelkalarni ishlatishga talab yuqori, ya’ni taomning hajmiga qarab tarelkalarning o‘lchami tanlanadi.

Turli hajmdagi taomlar uchun tarelkalar:

Diametri 27 sm va undan ko‘p bo‘lgan katta tarelkalar:

- hamma mahsulot turlari bitta tarelkada bezatiladigan taomlar;
- miqdorli baliq (masalan, gulmohi, qalqonbaliq, yapaloq dengiz balig‘i), bular uchun kattaroq idish kerak bo‘ladi.

Diametri 24 sm dan 25sm gacha bo‘lgan o‘rtacha tarelkalar:

- katta joyni egallamaydigan gazak va dessert uchun tarelkalar;
- stol atrofida o‘tiradigan mehmonlarga beriladigan miqdori aniq bo‘lgan asosiy taom uchun tarelkalar;.

Diametri 19 sm dan 21sm gacha bo‘lgan kichkina tarelkalar:

- nonushta uchun tarelkalar;
- non, shirinlik va gazak uchun tarelkalar.

Qo‘shimcha tarelkalar:

asosiy oshxona anjomining chap tomonida turadi va u quyidagi hollarda xizmat qiladi:

- sifati bo'yicha qo'shimcha tarelkalar: saryog', non yoki bulochka va gazak qo'yish uchun;

- chiqindi va baliq qiltiqlari, danak, qisqichbaqasimonlarning po'stlog'i va boshqa yeb bo'lmaydigan taom qismlari uchun ishlatiladigan tarelkalar.

Shu narsaga e'tibor berish kerakki, ko'p miqdorli chiqindilar (masalan, malyuskalarning po'stlog'i) uchun chuqurroq tarelkalar qo'yiladi.

Chashkalar. Turli xildagi issiq ichimliklar uzatish uchun mo'ljallangan bo'lib, har bir chashkaning hajmi tarelkaning diametriga bog'liq.

Shakliga ko'ra chashkalar ikki xil bo'lishi mumkin:

- silindrsimon;
- konussimon

Vazifasiga ko'ra chashkalar quyidagicha bo'ladi: choy, sut, sutli qahva va kakao uchun - hajmi 0,2 litr, qora qahva uchun - 0,15 litr, «mokko» qahvasi uchun - 0,1 va 0,6 litr.

Qahvadonlar, choyniklar, qaymoqdonlar va sutdonlar. Turli xildagi issiq ichimliklarni (choy, sut, sutli qahva va qaynagan suv) tashrif buyuruvchilarga uzatishda xizmat qiladi.

Ular quyidagicha bo'ladi:

- qora qahvaga qaymoq uchun - hajmi 0,025 litr;
- «mokko» qahvasiga sut uchun - 0,1 litr;
- choy, qora qahva va qaynagan suv uchun - 0,2 litr;
- tashrif buyuruvchilarga issiq ichimliklar uchun - 0,3 dan 0,5 va 1 litrgacha

Sho'rva uchun kosalar. Ular gullola shakliga ega bo'lib, pyure - sho'rvalar, krem - sho'rvalar uzatishda ishlatiladi, ularning hajmi - 0,15 litr va undan ko'p bo'lishi mumkin.

Shakardonlar. Ular bir necha mehmonlarga shakar uzatishda ishlatiladi.

Qayladonlar. Taomga solinadigan issiq va sovuq qaylalar uchun ishlatiladi, ularning qirrasi qayla qoshiqchasini qo'yish uchun ozgina qayrilgan bo'lib, ularning hajmi 0,05 dan 0,2 litrgacha bo'lishi mumkin.

Tuxum uchun taglik. U chala pishirilgan tuxumni uzatishda ishlatiladi.

Sho'ruva idishi shakliga ko'ra aylanasimon va uzunchoq bo'lib, u qayrilgan qopqoqqa ham ega va turli ko'rinishdagi qoshiqlarni qo'yish uchun ishlatiladi. Bunday tarelkalar oilaviy yoki guruhli mijozlarga taom uzatishda xizmat qiladi va 10 porsiyali taomni solish mumkin. Farfor idishlar 1, 3, 5 va 10 porsiyali sovuq taomlarni uzatish uchun xizmat qiladi, ular oval va to'rtburchak shakliga ega bo'ladi.

Idishlar bilan ishlash qoidasi. Taom suzilishida oldin idish - tovoqlarni olganda ularga ahamiyat berish kerak. Eng yomoni toza yuvilmagan, jilo bermaydigan, yorilgan yoki o'rtasi va chekkalari iflos tarelkalarda taom uzatishdir. Tarelkalarni ishlatishda quyidagi qoidalarga amal qilish kerak:

- tarelkani chap qo'lda olib kelib, o'ng qo'lda uzatish;
- ikkala qo'lda 4 - 5 tagacha tarelka olib borish mumkin, ulardan 3 - 4 tasi chap qo'lda va 1 tasi o'ng qo'lda ushlanadi;
- agar taom garnir va qaylasiz bo'lsa, unda 5 tagacha tarelkani qo'lda olib ketish mumkin.

Idishlarni yuvish. Idishlarni yuvish va oynaday tozalash uchun tarelkaning burchagidan ushlab sochiqni chap qo'lga, sochiqning qolgan qismi esa o'ng qo'lga olinadi va yaltiragunicha uni ikki qo'llab to'xtamasdan aylantirib yuviladi. Artilgan tarelkalar o'lchamiga qarab taxlanadi va unga qo'l tekkizilmaydi. Chashkalarni tozalash: chap qo'lda sochiq, o'ng qo'lda esa sochiqning bir qismi chashkaning chuqur joyiga qo'yiladi va bosh barmoq yordamida uning ichki tomoni artiladi. Shu jumladan yaroqsiz, yorilgan, o'yilgan va singan idishlar ajratib olinadi.

2. Billur va shisha idishlar

Luks va oliy toifadagi restoranlarda stollar billur idishlar bilan bezatiladi va vino va spirtli ichimliklar tarqatishda ulardan foydalaniladi. Billur idishlar tadbirli kechalarda, mehmonlarni qabul qilishda, banketlarda ishlatilganda tengi yo'q manzara hosil bo'ladi.

Billurdan yasalgan idishlar ancha qalinligi, yaltiroqligi, yorug'lik aks etishi, musiqiy ohangi bilan ajralib turadi. Masalan, oq vino, likyorga ishlatiladigan uncha chuqur

bo'lmagan ryumkalar, chiroyli fujeerlar, mevalar solinadigan guldonlar billur va shishadan yasaladi.

Shishadan yasalgan idishlar ikki usulda, ya'ni puflab ichiga dam berib va presslanib tayyorlanadi.

Dam beriladigan idishlar devorlari yupqa bo'ladi, asosan rangsiz, yaltiroq oynalardan yasaladi.

Presslangan idishlar devorlari puflanganga qaraganda qalin, rangsiz, rangli shishalardan yasalgan bo'lib, oz miqdorda billur ham qo'shiladi. Shishadan yasalgan oshxona idishlari juda ko'p va xilma - xildir. Ular suv, vino, gazak va boshqalarda foydalaniladi. Billur idishlar ayniqsa kattalari, qalinlari, odatda nur sindiruvchanlik xususiyatiga ega.

Restoranning kundalik xizmatida ko'pincha shisha idishlardan keng foydalaniladi. Rangli shishadan yasalgan idish - tovoqlar ayniqsa qo'l keladi. Ularning shakli va rangi restoran manzarasiga bezak beradi. Stol bezatishda qadah va ryumkalar tanlanganda ma'lum qoidalarga: ularning sig'imi ichimlik quvvatiga mos bo'lishi kerak, ichimlik qancha kuchli bo'lsa, ryumkaning sig'imi shuncha oz bo'lishi lozim. Ofitsiant stol bezaganda ularga e'tibor berishi kerak.

Billur va shisha idish - tovoqlarning turlari, ko'rinishlari. Ryumkalarining quyidagi ko'rinishlari bir - biridan farq qiladi:

Turiga ko'ra:

- uzun oyoqli ryumkalar, ular «luks», «oliy» va «birinchi» toifadagi restoranlarda ishlatiladi.

- o'rtacha oyoqli ryumkalar - ulardan har xil turdagi tadbirlarda foydalaniladi.

- ryumka - stakanlar - uzun silindrsimon ryumkalar.

- qalin shishadan tayyorlangan ryumkalar - sovuq ichimliklar uzatishda ishlatiladi.

Hajmiga ko'ra:

- 0,05 litr - kuchli spirtli ichimliklar uchun;

- 0,1 litr - oq vino va turli xil spirtli ichimliklar uchun;
- 0,15 litr - qizil vino uchun;
- 0,2 litr (uzun bokallar, qadahlar) - spirtsiz ichimliklar va shishali pivolar uchun;
- 0,3 va 0,4 litr (bokallar) - pivoning turli xil turlari va oshxona yoki mehmonlar oldida tayyorlanadigan spirtsiz ichimliklar uchun.

Vazifasiga ko'ra:

- likyor uchun ryumkalar (sig'imi 25 - 30 sm³);
- konyak uchun ryumkalar ichi keng, og'zi torroq, past bo'yli bo'lib, 25 sm³ konyak sig'adi. Bunday ryumkalar konyak bilan birga olib kelinadi;
- aroq uchun ryumkalar (sig'imi 50 sm³) - aroq va boshqa kuchli ichimliklar uchun;
- madryana ryumkalari (sig'imi 75 sm³) - kuchli va dessert vinolar: portveyn, madera, xeres, muskat, malag va O'zbekitonda ishlab chiqariladigan har xil vinolar uchun;
- chet el mamlakatlarida ishlab chiqariladigan vinolar uchun turli xil ryumkalar;
- silindr shaklidagi qadahlar (sig'imi 125 sm³) - shampan va boshqa ko'piradigan vinolar uchun;
- fujerlar (sig'imi 250 - 280 sm³) - ma'danli va meva suvlari uchun, pivoga ishlatish ham mumkin;
- pivo krujkalari (sig'imi 250 va 500 sm³) - ichi keng, og'zi tor idishlari pivo barlarida foydalaniladi;
- choy ichish uchun stakanlar (sig'imi 200 - 250 sm³) ;
- shisha idish (sig'imi 100 - 150 sm³) - meva sharbatlari uchun;
- silindr stakanlar (sig'imi 300 sm³) - muz solingan viski, sodali va muz solingan ichimlik uchun;
- tagi qalin choy stakani (sig'imi 200 - 250 sm³) - kofe uchun;
- qopqoqli ko'zacha (sig'imi 2 litrgacha) - suv, kvas va boshqa sharbatlar uchun;
- kompot idishi - shirin ichimliklar uchun;
- kryushon idishi (sig'imi 3 litr) - kryushon tayyorlab berish uchun;

- rozetka (diametri 90 mm) - qiyom, shakar va limon uchun;
- qalin shishadan yasalgan gazak idishi - sirka, o'simlik yog'i, gorchitsa, tuz solingan ko'katli salat uchun;
- o'lchov stakani (100, 200 ml) - oq yorqin shishadan yasalgan, tamg'aga ega bo'lishi shart;
- tuz, qalampir, gorchitsa uchun idishlar;
- meva uchun guldonlar (diametri 200, 240 va 300 mm, uzunligi 200 mm) - 1, 2, 3 kg gacha meva solinadi. Ular har xil rangda: ko'k, sariq, qizg'ish, binafsha rangli uzun va past bo'yli bo'ladi;
- gullar uchun guldonlar (balandligi 10 - 15 sm);
- qiyom uchun oyog'i yo'q guldonlar;
- shirinlik va konfet uchun bo'yi uzun guldonlar;
- tort va shirinliklar uchun o'rta bo'yli guldonlar;
- uzunchoq guldon - meva va yangi sabzavotlar uchun;
- sirka, kunjut, kungabaqor yog'i uchun;
- qopqoqli grafin (sig'imi 0,25, 1 va undan ko'p) - aroq, vino, konyak va alkogolsiz ichimliklar uchun.
- 0,2 litr, 0,5 litr, 1,0 litr va 2,0 litrli ko'zachalar - ular har xil vinolar, soklar va gul shiralarini uzatishda ishlatiladi;
- **ikradonlar** - ular tagliklardan iborat bo'lib, unga ikralar solinadi;
- **salat idishchalari** - ular chinni shakliga ega bo'lib, salat va sovuq qaylalani uzatishda ishlatiladi;
- **kompot idishlari** - metallsimon shaklga ega bo'lib, kompot uzatishda qo'llaniladi;
- **shisha idishlar** - asal va jem uzatishda ishlatiladi;
- **shisha guldonlar** - oddiy yoki billur, shakli va ko'rinishiga ko'ra ular turli xilda - pastroq, uzunroq, silindrsimon va konussimon bo'lib, ularda zalni bezatish uchun gullar qo'yiladi.

Shisha idishlar bilan ishlash qoidasi. Ryumkalarni qo‘lda tashiganda quyidagi variantlar qo‘llaniladi:

✓ oyoqsiz ryumkalarni tashish. Chap qo‘lda uchtagacha ryumka olib kelish mumkin. O‘ng qo‘lda ryumka tashilmaydi, chunki o‘ng qo‘l ishchi qo‘l bo‘lib, stoldagi mijozlarga biron narsani uzatish uchun bo‘sh bo‘lishi kerak;



3-rasm. Shisha idishlar¹⁷

✓ oyoqli ryumkalarni tashish. Ko‘p miqdordagi bunday ryumkalarni sochiqcha bilan chap qo‘lda tashish mumkin. Ryumkalarning pastki qismini barmoqlar orasiga olib tashish ancha qulayroq bo‘ladi. Bu variantlar faqatgina ryumkalarni servantdan yoki qo‘shimcha stoldan to servirovka qilingan stolgacha olib borishda ishlatiladi.

Ryumkalarni patnislarda tashish: ryumkalar (faqat bir ko‘rinishda - vino va aroq uchun) metall patnislarda olib boriladi. Patnislar chap qo‘lda bo‘lib, o‘ng qo‘l bilan ryumkalar stolga qo‘yiladi.

¹⁷ <http://www.lingvoznaika.ru>

Restoranda ishlatiladigan shisha idishlarining turini o'rganganimizda uning tarixi va ishlab chiqarilgan vaqti haqida ham bilishimiz lozim. Chunki mehmonlarga xizmat ko'rsatish vaqtida ushbu idishlardan foydalaniladi. Bokal shakli vinoning ta'mi, mazasi, balansi va uni iste'mol qilingandan so'ng xushtamligiga ta'sir ko'rsatadi.

Bu haqida Professor Claus Josef Riedel birinchi bo'lib, o'tgan asrda aniqlagan edi. U o'zining dastlabki kuzatuvlarida bir turdagi vinoni turli xildagi bokallarda iste'mol qilganda turlicha ta'mni aniqlagan. Farq shu darajada bo'lganki, hatto vinoning yuksak degustatorlari ham bir xildagi vinolarni ichib, ularga turlicha baho berishgan. Professor Riedel o'z kuzatishlari bilan jiddiy shug'ullanib, bokal shakli alkogol ichimlikning nafaqat ko'rinishi, balki mazasiga ham ta'sir ko'rsatishini ilmiy asoslab bergan. Biologik tushuntirishlar ro'yxatorlar joylashuviga qarab asoslanadi: shirinliklarni tilning yuza qismida sezish mumkin, achchiq mahsulotlarni tilning



*balandligi-240mm,
hajmi-800 ml*

dimog'ga yaqin qismida, nordon mahsulotlarni esa tilning yonbosh qismlari bilan, sho'rlangan mahsulotlarni esa tilning markaziy qismi bilan his qilish mumkin.



*balandligi-192mm,
hajmi-600ml*

Idish shaklining sig'imi yordamida (vino bokali) biz ichayotgan ichimlikni qulaylik bilan iste'mol qilishimiz yoki uni kam sezgi organlari joylashgan joyga yuborishimiz mumkin. Keng va ochiq shakldagi vino bokali bizga boshimizni pastga eggan holda vino ichishga imkon yaratsa, tor hajmli vino bokali esa bizga boshimizni ozgina orqaga tashlagan holda ichishni taqozo etadi. Bu holatda suyuqlik bosim natijasida oqadi. Vino xushta'mligiga ta'sir etuvchi eng katta omil bu uni og'iz bo'shlig'i bilan dastlabki ta'siridir. Bunda bokal devorlarining qalinligi, uni diametr kengligi va unga

ishlov berilish uslubi inobatga olinadi (u kesilgan va polirovka qilingan yoki dumaloq shaklda bo'lishi mumkin).Vino mazasidagi farqqa kimyoviy baho berish quyidagicha: bokal shakli vino tarkibidagi fenollar miqdoriga ta'sir ko'rsatadi (vino mazasi va ko'rinishiga ta'sir etuvchi xushta'm birlashmalar). Masalan, og'zi keng ko'rinishdagi bokalda havo bilan bokal yuzasi o'rtasida aloqa ko'proq bo'ladi va fenollar tezlik bilan efirga aylanadi hamda vinoga quruq xushta'm maza bag'ishlaydi.

Professor Riedel aniq bir turdagi uzumdan tayyorlangan vinoning xususiyatlarini ochib berish uchun maxsus bokal shakllarini ishlab chiqdi. Riedelning dastlabki vinolari 1961 yillarda sotuvga chiqarildi va zodagonlar tomonidan e'tirofga sazovor bo'ldi. Vino uchun bokal yaratishda uning nafaqat o'z vazifasini yaxshi bajara olishi, balki uning ko'rinishi ham inobatga olinadi (ko'rkam, chiroyli va oddiylikni uyg'un qilgan holda). Riedel bokallari yupqa devorli bezaklarsiz bo'lib, dizayn minimum holatda ya'ni yuqori qismi, oyoqchasi va asosi.



Riedelning vino bokallari dunyoning mashhur degustatorlari tomonidan o'z ish jarayonlarida samarali foydalaniladi. 1973 - yilda SOMMELIERS vino uchun

*balandligi-235mm,
hajmi-405ml*

bokallari butunjahon ommasi e'tirofiga sazovor bo'ldi. VINUM chizig'i 1986 - yilda tanishtirildi, u mashina yordamida ishlab chiqilgan va alkogol ichimliklar iste'mol qiluvchi ixlosmandlarga taqdim etilib, dastlabki narx - sifat xususiyatiga ega bokal xisoblanadi. Keyinchalik boshqa turdagi idishlar ham taqdim etildi. VINUM seriyasidagi bokallar vinoga baho berishni boshlamoqchi bo'lgan kishilarga bag'ishlangan. Odatda, bokal shaklining farqiga bormaydigan kishi uning hajmidan dastlab xavotirga tushadi. Shuni ta'kidlab o'tish kerakki, bokal hajmi undagi vino miqdoriga ta'sir o'tkazmasligi lozim. Sababi ichimlik bokalga hech qachon to'ldirib qo'yilmaydi.

Bokaldagi vino miqdorini aniqlashga yordam beruvchi qoidalar:

- ✓ qizil vinoni 100 - 150 ml dan quyiladi (0,75, 1 vino 6 ta bokalga);

- ✓ oq vinoni 70 - 100 ml dan quyiladi (0,75, 1 vino 8 ta bokalga);
- ✓ o'tkir ichimliklar 25 - 50 ml dan quyiladi.



*balandligi-225mm,
hajmi-610ml*

Qizil vino katta hajmdagi bokalni, oq vino o'rta hajmdagi bokalni va alkogolli ichimliklar esa kichik hajmdagi bokalni talab etadi. Agarda siz yangi rangdagi vinoni tanlamoqchi bo'lsangiz unda VINUM Extreme yoki VINUM XL turidagi bokallardan birini tanlashingiz mumkin, sababi ularning hajmi xushtam mazzali vinolarga ko'proq mos keladi. Vino bokalining to'g'ri ishlab chiqilganligi va unga vinoning to'g'ri usulda solinganligini aniqlash uchun vino tanqidchisi, vino ishlab chiqaruvchi yoki vino bo'yicha mutaxassis bo'lish shart emas! Fransuz, Italyan, Ispan vinosi iste'mol qilinganda ularga mos keladigan bokallarni tanlash kerak. Hozirda sotuvda

Spiegelau bokallari mavjud. Ular Riedel bokallaridan arzon, biroq ular uzumlarning turlariga qarab emas, balki oq va qizil vinoga qarab farqlanadi. Ularni faqat tejamkorlik maqsadida ko'p mehmonlarni taklif qilgan paytda ishlatish mumkin.

Ko'plab degustatsiya natijalari shuni ko'rsatadiki, shar shaklidagi bokallar o'zining katta maydoni tufayli spirtli hidlarni tezda bug'lanishiga va meva iforlari saqlanib qolishiga olib keladi. Riedel tomonidan tavsiya etilgan bokalning hajmi va shakli konyakning karamel va uzum iforlarini saqlab qolgan holda, spirtning o'tkir hidiga qarshilik ko'rsatadi.



*balandligi-183mm,
hajmi-190ml*

3. Metall idishlar

Restoran zalida ofitsiant taom tarqatish bo'limidan yordamchi stolga taomlarni metall idishlarda olib keladi. Metall idishlar mustahkam va ko'rimlidir, u taomning issiqlik haroratini saqlaydi. Mis va qalay eritmasidan yasaladigan idishlar issiqqa chidamli bo'lib, zanglamaydi. Yupqa kumush qatlami surtilgan bu idishlar (0,3 dan 0,5 mm gacha) ga badiiy ishlov berish oson. Bunday idishlardan foydalanishda qattiq urilishlardan saqlash kerak, chunki shakli buzilishi mumkin. Yaltiroqlik xususiyatini yo'qotmasligi uchun vaqti - vaqti bilan bo'yoq berib turish kerak.

Katta chuqur tarelka (lagancha). Bu idish shakli va hajmiga ko'ra turlicha bo'ladi. Bu idishda bir yoki bir necha mijozlar uchun garnir va qaylali ikkinchi taomlar uzatiladi. Shakliga ko'ra laganchalar aylanasiimon, uzunchoq va to'g'ri burchakli bo'lishi mumkin. Hajmiga ko'ra esa ular bir miqdorli va ko'p miqdorli bo'ladi. Bir miqdorli idishda bir kishi uchun taom uzatiladi, ko'p miqdorli idishda esa ikki yoki undan ortiq mijozlar uchun uzatiladi.



4-rasm. Metal idishlar

Aylanasiimon laganchalar bir miqdorli va ko'p miqdorli bo'lib, ularda to'siq bo'lmaydi. Bu idishda gazak va korxonalar uchun tayyorlanadigan taomlar uzatiladi.

Uzunchoq laganchalar ham bir miqdorli va ko'p miqdorli bo'ladi. Bir miqdorlilar bitta to'siq bo'ladi (bu idishlarda bitta garnirli va qaylali taomlar uzatiladi, ikkitalik idishlarda esa ikkita garnir va qaylali taomlar uzatiladi).

Ko'p miqdorli uzunchoq laganchalar - to'siqsiz bo'ladi. Bularda ko'p sonli mehmonlar uchun turli xildagi taomlar uzatiladi. Baliq uzatish uchun maxsus

uzunchoq laganchalar mavjud, lekin ular sal uzunroq bo‘ladi. Nimtalab pishirilgan qush, baliq yoki ularni butunligacha tayyorlangan taomlar uchun kattaroq laganchalardan foydalaniladi.

To‘g‘ri burchakli laganchalar faqat bir miqdorli (bitta poydevorga ega) bo‘ladi.

Miqdorli tovalar. Bular metallsimon, chuqur bo‘lmagan va ikki dastakli idishlardir. Bu idishlarda taomlardan asosan tuxum (ko‘pincha glazunya ya‘ni oq va sarig‘ini aralashalmasdan pishirilgan tuxum) pishiriladi. Bitta tuxum uchun (diametri 140 mm), ikkita tuxum uchun (170 mm), uchta tuxum uchun (190 mm) va to‘rtta tuxum uchun (210 mm) miqdorli tovalar ham bo‘ladi.

Sho‘rva uchun qopqoqsiz kosalar. Ular chuqur bo‘lmagan, aylana va yuqori qismida joylashgan ikki dastakli idish. Kattaroq hajmdagi kosalarda (0,3 va 0,5 litr) - sho‘rvalar uzatiladi, kichikroq hajmdagisida esa - ayrim taomlar uzatiladi.

Sho‘rva uchun kosalar. Ular chuqur, metallsimon va bir dastakli idishlardir. Ularning hajmi 0,4 litrgacha bo‘ladi. Bu idishda sho‘rvaning barcha turlari uzatiladi. Buning afzalligi shundaki, bir vaqtning o‘zida ko‘p miqdorli sho‘rvani tashish mumkin.

Muzqaymoq uchun krem soladigan idishchalar. Ular yarim shar shakliga ega bo‘lib, aylanasimon taglikdan iborat bo‘ladi. Ular 0,2 va 0,15 litr hajmga ega bo‘lib, ularga krem ham solish mumkin.

Qo‘lni chayish uchun idishlar. Ular aylana va chuqur bo‘ladi. Bunda mijozlarga qisqichbaqa, tovuq go‘shiti va mevalar uzatilgandan keyin qo‘lni chayishi uchun issiq yoki sovuq suv beriladi.

Taqsimchalar (murabbo idishlari). Ular kichkina, aylanasimon va chuqur bo‘lmagan - 0,05 litrli idishchalardir. Bu idishlarda asal, murabbo, jem va shakar kukuni uzatiladi.

Tuxum uchun tagliklar. Bunda butunligicha qaynatib pishirilgan tuxumlar uzatiladi.

Shakardonlar - aylanasimon, silindr shaklga ega bo‘lgan taglik va qopqoqli idishlardir.

0,2 litrli dastakli ko‘zachalar. Bu idishda issiq suv, sut, qahva, choy va

boshqa ichimliklar uzatiladi.

Ichimliklarni sovutish uchun chetakchalar. Ular ikki dastakli, 3 litrdan 5 litrgacha hajmga ega. Ularda shishalarni sovutish uchun muzlar turadi. Ular siljiydigan yoki siljimaydigan tagliklardan iborat bo'lib, balandligi stolning balandligi bilan teng bo'ladi.

Non idishchalari. Ular turli shaklga ega bo'lib, stolga qo'yish uchun nonlar uzatiladi.

Qopqoqli idishchalar. Kabob, panjarali taomlar va boshqalarni uzatishda ishlatiladi.

Metall patnislar. O'lchamiga qarab ular katta, o'rtacha va kichkina bo'ladi. Taom tashiladigan katta patnislarning o'lchami 50x40 sm bo'lib, ular taom idishlarini, ryumkalarni va ichimligi bor shishalarni uzatishda xizmat qiladi. O'rtachalarining hajmi 35x25 sm yoki 30x30 sm bo'lib, qabul marosimlari va banketlarda ishlatiladi.

Metall sho'rvadonlar. Ko'p kishilar uchun sho'rva uzatishda ishlatiladi.

Ichimliklar uzatish uchun uzunchoq patnislar. Mehmonlar uchun uzatiladigan va stolga qo'yiladigan ichimliklarni uzatishda xizmat qiladi.

«Kaska» qozonchasi. Tagi aylana, maxsus taglikka qo'yilgan metall idish.

«Lira» doshqozoni. Metall taglik va lampadan iborat. «Kaska» qozonchasiga o'xshab ketadi, lekin uning tagi tekis. Bunda mijozlar o'zlariga go'sht, jigar va boshqa taomlarni tayyorlashlari mumkin.

4. Restoranda ishlatiladigan anjomlar

Restoranlarda mijozlarga xizmat ko'rsatishda oshxona anjomlarining asosan to'rt xilidan foydalaniladi. Bular oshxona, baliq mahsulotlari, gazak, dessert va qandolat mahsulotlari uchun ishlatiladigan anjomlardir. Bu anjomlarning har biri o'ziga xos xususiyatga ega. Bulardan tashqari yordamchi anjomlar ham bo'lib, ular xizmat ko'rsatish jarayonida doimo kerak bo'ladi. Asosiy anjomlar taomlarni iste'mol qilishda ishlatilsa, yordamchi anjomlardan ofitsiant taomlarni suzishda hamda mijozlarga taomni berishda foydalanadi.

Oshxona anjomlari zanglamaydigan metallardan ishlangan bo'lib, estetik jihatdan ular kishini o'ziga jalb qiladi. Chunki tashqi ko'rinishi kumush suvi yugurtirilgan anjomlardan farq qilmaydi. «Luks», «oliy» va «birinchi» toifali restoranlarida ishlatiladigan anjomlar melxior va kumush suvi yugurtirilgan bo'ladi.



5-rasm. Restoranda ishlatiladigan anjomlar¹⁸

Melxiordan ishlangan anjomlar qabul marosimlari, banketlar va bayram tadbirlarida ishlatiladi. Kundalik amaliyotda ko'pincha zanglamaydigan, po'latdan tayyorlangan va sifati yaxshi anjomlardan foydalaniladi. Shuni ham aytish kerakki,

¹⁸ John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.

har bir oshxona anjomida korxonaning belgisi bo'lishi kerak. Ular tashqi ko'rinishi bilan uyda ishlatiladigan oshxona anjomlaridan farq qilib turishi lozim. Ularning bir xil tipda bo'lishi katta ahamiyatga ega. Ushbu 5 - rasmdagi anjomlar chapdan o'ngga tomon: baliq sanchqisi, kichkina gazak sanchqisi, asosiy taom sanchqisi, baliq pichog'i, kichik gazak pichog'i, asosiy taom pichog'i, kofe uchun qoshiqcha, choy qoshiqchasi, sho'rva qoshig'i, dessert qoshig'i, stol servirovkasi qoshiqlaridan tashkil topgan.

1-jadval

Melxiordan ishlangan pichoq va sanchqilarning asosiy tavsifi

Anjomlar nomi	Massasi, gr	Umumiy uzunligi, mm	Sop uzunligi, mm	Sanchqi tishlari uzunligi, mm
Gazak pichog'i	90	210	–	–
Gazak sanchqisi	50	180	–	50
Baliq pichog'i	85	202	95	–
Baliq sanchqisi	65	180	115	65
Oshxona pichog'i	125	249	–	–
Oshxona sanchqisi	70	210	–	60
Dessert pichog'i	85	85	85	–
Dessert sanchqisi	35	150	90	–

Asosiy anjomlariga - pichoq, sanchqi va qoshiq kiradi. Ular birinchi va ikkinchi taomlar uchun (baliqdan tashqari) stol bezatilganda qo'yiladi. Qoshiq va sanchqi ikkinchi taom va gazaklarni solishda ishlatiladi. Ular tashqi ko'rinishi va hajmi bilan ham farq qiladi.

Gazak uchun anjomlar - pichoq va sanchqi. Oshxona anjomidan o'zining kichikligi bilan farq qiladi. Pichoqning o'tkir tomoni tishli bo'lishi mumkin.

Baliq uchun anjomlar - pichoq va sanchqi. Ikkinchi issiq baliq taomida ishlatiladi.

Dessert anjomlari - pichoq, sanchqi va qoshiq. Gazak uchun ishlatiladigan anjomlardan hajmi ancha kichik bo'lib, shirin taomlar, qandolat mahsulotlari va mevalar berilganda ishlatiladi. Dessert qoshig'idan qovurilgan tuxum, qaymoq va boshqalarni iste'mol qilishda ham foydalanish mumkin. Ba'zan uch tishli sanchqilar bo'lib, bitta tishi kengroq va o'tkir bo'ladi.

Mevalar uchun anjomlar - pichoq va sanchqi. Mevalar berilganda va mevalardan gazaklar tayyorlanganda ishlatiladi. Ular dessert anjomlardan kichik hajmdaligi bilan ajralib turadi. Pichoq esa o'tkir bo'ladi.

Bulardan tashqari ko'pgina **yordamchi anjomlar** ham bo'lib, ularga:

- *choy qoshig'i* choy va boshqa ichimliklar, shirish taomlar, shuningdek, issiq gazaklar uchun agar maxsus sanchqilar bo'lmasa beriladi;

- *kofe uchun qoshiq* choy qoshiqdan hajmi jihatdan farq qilib, tabiiy kofe va boshqa turlari uchun ishlatiladi;

- *muzqaymoq uchun qoshiq* bir tekis va kurakchasimon bo'ladi;

- *sous va krem uchun qoshiqlar*;

- *pishloq, saryog', limon va boshqalarda ishlatiladigan yordamchi anjomlar*.

Saryog' uchun foydalaniladigan pichoqning sopiga yaqin tomoni kengroq bo'lib, saryog' berilganda ishlatiladi. Stol bezatilganda pichoqni somsa tarelkasining o'ng tomoniga qo'yiladi. Pishloqni kesish uchun pichoq va sanchqi ishlatib, u o'roqsimon, uchida tishlari bo'ladi. Limon kesish uchun pichoq va sanchqi bo'ladi. Sanchqining ikkita o'tkir tishi bo'lib, pichoq ham tishli va o'tkir bo'lishi kerak.

- *qisqichbaqa, sakkizoyoq va dengiz hayvonlari uchun anjomlar* (qisqich va sanchqi);

- muz, qand va boshqa taomlardagi mahsulotlarni bir idishdan ikkinchisiga olish uchun ishlatiladigan *qisqichlar*;

- tort, pirojenoye va ikralar uchun *kurakchalar*;

- mevalarni tozalash, kesish uchun *maxsus pichoqlar* va b.

5. Restoranlarda ishlatiladigan sochiq va dasturxonlar

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining zalini bezashda dasturxon, salfetka, sochiq, parda va xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning kiyimlari bir - biriga mos tushishi kerak. Ushbu buyumlar eng avvalo toza, yaxshi yuvilgan, kraxmallangan va dazmollangan bo'lishi shart. Restoranda ishlatiladigan buyumlarning nomi va o'lchami quyidagi 2-jadvalda ko'rsatilgan.

2-jadval

Restoranda ishlatiladigan buyumlarning nomi va o'lchami

Nomi	Uzunligi, sm	Eni, sm
Oshxona dasturxoni	173	173
Banket dasturxoni	208	173
	250	173
	280	173
	250	200
	500	200
Banket polotnosi	—	140
	—	173
Oshxona sochiqlari	46	46
rangli	35	35
dasturxon o'rnida	50	36
Bilakka tashlab yuriladigan sochiqcha	85	35
Sochiq	100-200	40

Oshxona sochiq va dasturxonlarining hajmi metr va santimetrda o'lchanadi.

Ular 3 guruhga ajratiladi:

- Dasturxonlar;
- Salfetkalar;

- Sochiqlar.

Oshxona sochiq va dasturxonlari foydalanuvchilarga ko‘ra quyidagicha bo‘ladi:

- Mehmonlar uchun;
- Korxonalar ishchi xodimlari uchun.

Bundan tashqari ular bir marta va ko‘p marta foydalanish uchun mo‘ljallangan bo‘ladi. Ovqatlantirish korxonalarini va restoranlarda dasturxonlar 4 qavat qilib to‘shaladi:

1. Stol uchun g‘ilof (chexol);
2. Molton;
3. Dasturxon;
4. Napperon.

Stol uchun g‘ilof. Ular dasturxon stoldan sirg‘alib tushib ketmasligi va zaldagi shovqinni pasaytirish maqsadida foydalaniladi. Ular «luks» va «oliy» toifadagi restoranlar uchun majburiy bo‘lib, yumshoq jun matodan (movut tipidan) stol hajmi bo‘yicha tayyorlanadi va rezinka yordamida mustahkamlanadi.

Molton. Uning asosiy vazifasi himoyadir. Stolga avval molton keyin uning ustidan dasturxon to‘shaladi. Molton yumshoq matodan tayyorlanadi. Uning 4 ta vazifasi bo‘lib, birinchidan, dasturxon sirg‘alib ketmaydi. Ikkinchidan, dasturxon ustiga to‘kiladigan taom yuqidan himoyalaydi va suyuqlikni o‘ziga tortib olib namni o‘tkazmaydi. Uchinchidan, stolning sifati buzilmaydi. To‘rtinchidan, agar stol ustiga oshxonalar idish - tovoqlari va anjomlari qo‘yiladigan bo‘lsa, ularning ovozi chiqmaydi va qo‘pollik bilan qo‘yilgan bo‘lsa ham sinmaydi.

Dasturxon. Moltonning ustidan tushaladigan asosiy buyum bo‘lib, u restoran zali manzarasiga, uning badiiy bezagiga mos kelishi lozim. Badiiy bezagi deganda restoranning nomi, tamg‘asi va dizayni tushuniladi.

Dasturxonlarning turlari va o‘lchami:

- napperon - 1,35 x 1,35 m; 1,50 x 1,50 m;
- dasturxonlar - 1,73 x 1,73 m; 2,5 x 1,73 m; 2,8 x 1,73 m;

- banket dasturxonlari (yubkalar) - 6 x 0,9 m; 8 x 0,9 m; 10 x 0,9 m;
- ziyofat dasturxonlari - 3 x 2 m; 4 x 2 m; 5 x 2 m; 6 x 2 m;
- oq rangli dasturxonlar - 1,72 x 1,73 m;

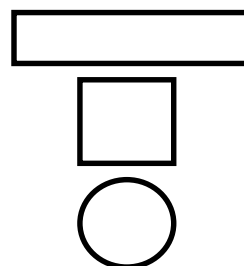
Bundan tashqari polotno dasturxonlar ham bo‘lib, 3m dan 12m gacha uzun dasturxonlar tikiladi. Hozirgi kunda restoranlarda 10 - 15 metrli dasturxonlar o‘rniga 5-7 metrli dasturxonlardan foydalanilmoqda.

Dasturxonlarning matolariga ko‘ra turlari:

- manzarali dasturxonlarda turli shakllar, gullar va chiziqlar bo‘ladi (zig‘ir va yarim zig‘ir dasturxonlar).
- pike dasturxonlarda turli geometrik shakllar tushirilgan bo‘ladi (ip - gazlama va yarim zig‘ir dasturxonlar).
- silliq polotno rasmi bo‘lmagan silliq matolar (paxtadan tikilgan dasturxonlar).

Dasturxonlarning shakliga ko‘ra turlari:

- to‘rtburchak;
- kvadrat;
- aylana.



Dasturxonlarning rangiga ko‘ra turlari:

- oq rangli dasturxonlar zalga shinamlik va soflik bag‘ishlaydi. Har qanday holatda va barcha toifadagi restoranlarda qo‘llaniladi.
- rangli dasturxonlar yigirilgan iplardan tayyorlanadi. Choy va kofe ichiladigan stollarga rangli dasturxonlar to‘shaladi. Rangli dasturxonlar o‘z navbatida och rangli va to‘q rangli dasturxonlarga ajratiladi.

Dasturxonlarning bezagiga ko‘ra turlari:

- manzarali dasturxonlar. Manzarali dasturxonlar ancha to‘qroq ranglarda bo‘ladi. Bunday dasturxonlar odatda, nonushta vaqtida ishlatiladi. Ular mehmonxonalar restoranlari va yozgi restoranlar uchun mos keladi.

- milliy bezakli dasturxonlar. Milliy bezakli dasturxonlarda turli naqshlar bo‘ladi. Ular ko‘pincha milliy uslubdagi restoranlarda foydalaniladi va zalga shinamlik hamda xonadon sharoitini yaratadi.

Dasturxonlar ko‘rinishiga ko‘ra turlari:

- oddiy dasturxonlar. Ular bitta stolga yozish uchun ishlatiladi. Ularning hajmi stol hajmidan 20 - 30 sm ortiq bo‘ladi.

- ziyofat dasturxonlari ziyofat (banket) stollari uchun ishlatiladi. Ularning hajmi oddiy dasturxonlarning hajmi singari bo‘ladi.

Paxtadan yoki uning aralashmasidan to‘qilgan dasturxonlar yaxshi yuviladi, 60°C da undagi taom va ichimlik dog‘lari ketadi. Dasturxonlar yaxlit bo‘lgani yaxshi, chunki katta o‘lchamdagi stollarga kichik o‘lchamdagi bir necha dasturxonlarni to‘shaganda ularning orasi ochilib qolishi mumkin.

Napperon. Dasturxonning ustidan to‘shalib, uning vazifasi ham himoya ham bezakdir. Masalan, dasturxonga tushadigan har xil dog‘lardan asraydi. Ba’zi hollarda dasturxonlar ulangan bo‘lsa, o‘sha ulangan joy napperon bilan yopiladi.

Salfetkalar. Ular dasturxonlar tayyorlanadigan matodan tayyorlanadi. Agar salfetkalar boshqa rangda, dasturxon boshqa rangda bo‘lsa, restoran zalida yaxlit uyg‘unlik yo‘qoladi, ya’ni ranglar bir biriga mos tushmaydi. Bu esa zalning umumiy ko‘rinishi va bezagiga ta’sir ko‘rsatadi.

Restoranlarda asosan paxtadan tayyorlangan sochiq - salfetkalar ishlatiladi. Ularning hajmi ofitsiant patnisi yuziga mos bo‘lishi shart. Paxtadan tayyorlangan bu sochiq - salfetkalariga mijozlar qo‘l artadi, ayniqsa, yog‘li taomlardan so‘ng salfetkalar keng foydalaniladi.



6-rasm. Salfetka turlari

Salfetkalar tarixiga nazar tashlaydigan bo‘lsak, bundan 3500 yil oldin Qadimgi Gresiyada qullar yoki xizmatkorlar o‘z xujayinlarining lablarini «Anjir» daraxtining barglari bilan artib qo‘yishi qabul qilingan. Haqiqiy salfetkalar esa birinchi marotaba bundan 2000 yil oldin Qadimgi Rimda qo‘llanilgan.

Hozirgi kunda matoli salfetkalardan tashqari qog‘oz salfetkalar ham urf bo‘lgan. Qog‘oz salfetkalar gigiyenik jihatdan juda qulay. Yevropada hatto bir marta ishlatiladigan qog‘oz dasturxonlar bo‘lib, odatdagi dasturxonni har doim yuvdirishdan ko‘ra arzonroq tushadi. Stolda qog‘oz salfetkalar bo‘lishi, ayniqsa ayollar uchun qulaylik tug‘diradi. Og‘iz va qo‘llarini sochiq-salfetkalarga artmasdan, qog‘oz salfetkalardan foydalanishadi. Qog‘oz salfetkalar 41 x 41 sm o‘lchamda bo‘lib, ikki qavatli, to‘rt qavatli va ko‘p qavatli bo‘ladi.



7-rasm. Qog'oz salfetkalar

Salfetkalar «luks», «oliy» va «birinchi» toifadagi restoranlarning har bir mijoziga alohida taqdim qilinadi.

Salfetkalar bir necha turlarga va hajmlarga ega:

- stol bezatish uchun salfetkalar, hajmi – 60 x 60 sm;
- tamaddi qilingandan so'ng foydalaniladigan salfetkalar, hajmi – 50 x 50 sm;
- milliy ko'rinishdagi salfetkalar, hajmi – 35 x 35 sm;
- rangli salfetkalar, hajmi – 30 x 30 sm;
- ip - gazlamali salfetkalar, hajmi – 25 x 25 sm;
- oq salfetkalar, hajmi – 46 x 46 sm;
- individual salfetkalar, hajmi – 41 x 41 sm;
- patnis uchun salfetkalar.

Milliy ko'rinishdagi salfetkalar milliy uslubdagi ovqatlantirish korxonalarida dasturxon qanday matodan bo'lsa, shunday matodagi salfetkalar beriladi.

Individual salfetkalar qo‘l yuvgandan so‘ng foydalaniladi. Jo‘ja, qisqichbaqa va boshqa ayrim taomlar tortilgandan so‘ng qo‘lni artish uchun ishlatiladi. Ular ip - gazlama matosidan tayyorlanadi.

Patnis uchun salfetkalar yumshoq ip - gazlama matodan shu patnisning hajmiga mos hajmda tayyorlanadi, chunki ularni yirtish mumkin emas. Har bir patnis uchun 15 komplekt salfetka bo‘lishi shart. Ularning hajmi patnisning katta kichikligiga bog‘liq bo‘ladi.

Sochiqlar. Restoranda ko‘p ishlatiladigan navbatdagi mato turidir. Restoranda bir necha xil sochiq turlari mavjud bo‘lib, ular har xil maqsadlarda ishlatiladi.

Sochiqlar foydalanilishiga va hajmiga ko‘ra quyidagilarga bo‘linadi:

- sochiqlar, hajmi - 100 x 40 sm;
- qo‘l sochiqlari, hajmi – 85 x 35; 70 x 35 sm;
- bilakka tashlab yuradigan sochiqlar, hajmi – 35 x 80 sm;
- idish - tovoq va anjomlarni artish uchun sochiqlar, hajmi – 70 x 70 sm.

Sochiqlar idish - tovoqlarni artish uchun ishlatiladi, shuningdek stol artishda qo‘llaniladi, uzunligi 1 – 2 m, eni esa 40 sm bo‘lib, yumshoq paxtadan tayyorlanadi va namni o‘ziga tez oladi.

Qo‘l sochiqlar. Asosiy vazifasi qo‘l artish bo‘lib, ovqatlanish tashqari hollarda ham ishlatish mumkin.

Bilakka tashlab yuradigan sochiqlar. Taom berishda bunday sochiqchalar ofitsiantning chap bilagida, chap yengini sochiqning bir tomoni bilan berkitib turgan holda ishlatiladi. Bilak sochiqchasi ofitsiant mehmonlarga taom tarqatishda uning qo‘lini issiqdan saqlaydi va yengi kir bo‘lishiga yo‘l qo‘ymaydi. Bunday sochiq bilan idish - tovoqlarni artish mumkin, ammo dasturxondagi chiqindi, ushoqlarni artib olish mumkin emas. Qo‘l artiladigan sochiq sifatida foydalanishga ham yo‘l qo‘yilmaydi. Sochiq hamma vaqt ofitsiant qo‘lida toza bo‘lib turishi talab qilinadi.

Bilak sochiqchasi (35 x 80 sm) silliq oq yoki yo‘l - yo‘l, yaxshi dazmollangan bo‘lishi shart. Mijozlar turib ketgach, stollar yig‘ishtirib olinadi, yangidan dasturxon bezalgandan so‘ng xizmat jarayoni bo‘lmasa, ofitsiant bilak sochiqchasini taxlab

chap bilagiga tashlaydi va mijozlarni kutadi. Bu sochiqchani cho‘ntakka solish yoki yelkaga tashlab yurish mumkin emas.

Idish - tovoq va anjomlarni artish uchun yupqa ip gazlamali matodan sochiq tayyorlanadi, u suvni o‘ziga oson shimib oladi va idish - tovoqlar yuvishda tola qoldirmaydi. Ularni boshqa turdagi sochiqlardan farqlash uchun ikkita rangli chiziq bilan bezaladi.

Sochiq va dasturxonlarni saqlash qoidasi quyidagicha bajariladi:

1. Quruq kir bo‘lgan dasturxonlar suyuqlik to‘kilgan dasturxonlardan ajratib olinadi. Suyuqlik to‘kilgan dasturxonlar avval quritiladi, so‘ng bukilishi bo‘yicha taxlanib, maxsus qopchaga (poletilen qopchalariga joylanadi) solinadi yoki dasturxonlar bir - biriga tugiladi.

2. Bahor mavsumida ishlaydigan ovqatlantirish korxonalarida yomg‘irdan so‘ng dasturxonni yig‘ishtirib olishga alohida e‘tibor berish kerak. Avvalo, ularni quritish va undan so‘ng taxlash lozim. Chunki dasturxonni yig‘ishtirishdagi sovuqqonlik tufayli ular yaroqsiz holga kelib qolishi mumkin.

3. Toza dasturxonlarni quruq, shamollatib turiladigan omborlarda stellajlarda to‘rt buklab va bir - birining orasiga kiritib saqlash mumkin. Dasturxonlar aniq bukiladigan joyiga qarab taxlanishi lozim.

4. Kir bo‘lgan dasturxonlarni toza dasturxonlar turadigan xonaga olib kirish mumkin emas, chunki ular infeksiya tarqatishi mumkin.

5. Idish - tovoq va anjomlarni artish uchun sochiq, patnis uchun salfetskalar doimo toza bo‘lishi lozim. Ular ham xuddi oshxona dasturxonlari kabi saralanadi, yuviladi, dazmollanadi, lekin kraxmal qilinmaydi. Ular qo‘shimcha xona yoki ombordagi alohida jovonda saqlanadi.

6. Qo‘l artish uchun salfetskalar har doim foydalanilgandan so‘ng yuviladi, dazmollanadi va kraxmallanadi.

Sochiq va dasturxonlar bilan ishlash qoidasi. Har bir ofitsiant mijozlar bilan uchrashishga tayyorgarlik ko‘rayotganda ham, xizmat ko‘rsatish jarayonida ham sochiq va dasturxonlar bilan to‘g‘ri munosabatda bo‘lishning muayyan qoidalari hamda ko‘nikmalarini yaxshi o‘zlashtirgan bo‘lishi lozim.

Dasturxonlar stolga to‘g‘ri to‘shalishi lozim, bunda dasturxonning markazi stolning markaziga mos kelishi, chetlari esa stolning oyog‘iga mos tushib turishi kerak. Agar dasturxonida monogramma yoki biron tasvir bo‘lsa, mijozlarga ko‘rinadigan qilib to‘shash maqsadga muvofiqdir. Har bir ofitsiant dasturxonni to‘g‘ri to‘shashni va mijoz ko‘z o‘ngida almashtirishni ham bilishi lozim. Dasturxonni yig‘ishtirishda u kirxonada qanday taxlangan bo‘lsa, shunday taxlanishi kerak, ya‘ni dasturxon teskari qilib taxlanadi. Chunki dasturxon ichida har xil chiqindilar bo‘lishi mumkin.

6. Mijozlarga sovuq gazaklarni berishda ishlatiladigan idish-tovoqlar

Sovuq gazaklarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- kichkina gazak tarelkalari (diametri - 200 mm);
- gazak solinadigan kvadrat idishlar (diametri - 240, 260, 480 va 720 mm) - gazaklar, tuzlangan mahsulotlar, qo‘ziqorin va boshqalarda ishlatiladi;
- baliq mahsulotlari solish uchun idishlar (diametri - 250, 300 mm; uzunligi - 100, 150 mm) - baliq gastronomiyasi uchun, yog‘li baliq, shprot, sardin, sayra va boshqa baliq mahsulotlarida ishlatiladi;
- uzunchoq idishlar (uzunligi - 350 - 400 mm) - baliq va go‘sht gastronomiyasi, buyurtma taomlar uchun ishlatiladi;
- aylana idishlar (diametri 300 va 350 mm) - go‘sht va sabzavot mahsulotlar gazagi, buyurtma taomlar uchun ishlatiladi;
- guldonlar (diametri 240 mm) past bo‘yli bo‘lib, firma gazai, shuningdek yangi pomidor, bodring, rediska va boshqa mahsulotlar uchun ishlatiladi;
- sous idishlar (hajmi - 100, 200 va 400 sm³) - sovuq souslar va qaymoq uchun (bittadan olti porsiyagacha) ishlatiladi.

7. Stolga birinchi va ikkinchi taomlarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar

Birinchi taomlarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- suyuq taomlar uchun tarelkadagi idish (chashka yoki kosa) - sig'imi 350 va 400 sm³ - suyuq taom va pyuresifat sho'rva, shuningdek qiyma solingan sho'rva, tovuq sho'rvalar uchun;

- chuqur oshxona tarelkalari (diametri 240 mm, sig'imi 500 sm³) - to'la hissa sho'rva uchun;

- chuqur oshxona tarelkalari (diametri 200 mm, sig'imi 300 sm³) - yarim hissa sho'rva uchun, ular ostida gazak tarelkalari bo'ladi;

- sho'rva qo'yish uchun qopqoqli idishlar (4, 6, 8, 10 hissa uchun) - oilaviy mijozlarga, turistlar guruhiga, konferensiya va turli xildagi tadbir qatnashchilariga xizmat ko'rsatishda ishlatiladi.

Ikkinchi taomni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- oshxona kichik tarelkalari (diametri 240 mm) - baliq, go'sht, parranda go'shti, ov o'ljalari go'shtlaridan tayyorlangan taomlar uchun;

- aylana idishlar (diametri 500 mm) - parranda, ov o'ljalari go'shti, sabzavot, rangli karam, kulinar kotletlari uchun ishlatiladi. Bunday idishlarda taom tarqatish joyidan taom keltiriladi, yordamchi stolda oldindan tayyorlangan tarelkalarga suziladi.

8. Mijozlarga dessertni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar

Mijozlarga dessertni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- kichkina dessert tarelkalari (diametri 200 mm) - shirin shavla, mevalar, shirinliklar uchun;

- chuqur dessert tarelkalari (diametri 200 mm) - qulupnay, olxo'ri va boshqa meva solingan shirin taomlar uchun.

Issiq ichimliklarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- choy damlash uchun choynaklar (sig'imi 250, 400 va 600 sm³);
- qaynoq suv uchun choynaklar (1200 - 1600 sm³) - qo'sh choynakda choy berilganda ishlatiladigan choynaklar;

- choy chashkalari tarelkaga qo'yilgan holda (sig'imi 200 - 250 sm³) - choy, kofe va sut bilan, kakao uchun;

- choy bilan stakan qo'yilgan tarelka (diametri 185 mm);
- ko'k choy uchun piyola (sig'imi 250 va 300 sm³) va qora kofe uchun 1, 4, 6 hissa sig'imli, har hissasi 100 sm³ bo'lgan;

- chashka tarelka bilan (sig'imi 100 sm³) - qora kofe, suyuq shokolad uchun;
- shirinliklar uchun kichkina idishcha (diametri 90 mm) - asal, qiyom, limon, shakar uchun.

Meva va qandolat mahsulotlarini berishda ishlatiladigan idish - tovoqlarga quyidagilar kiradi:

- dessert mayda tarelkalari (diametri 200 mm) - olma, nok, uzum, qovun - tarvuz va boshqa mevalar uchun;

- tekis guldonlar (diametri 300 mm) - shirinliklar, aylana shakldagi tortlar uchun;
- maxsus chinni guldonlar - non, quritilgan non, shirinliklar va boshqalarni qo'yish uchun;

- somsa tarelkalari - qandolat mahsulotlari uchun.

Restoran zalida har bir o'rin uchun:

- somsa tarelkalari 4 - 5 komplekt;
- chuqur tarelkalar - 1,5 komplekt;
- kichik oshxona tarelkalari - 3 komplekt;
- dessert tarelkalar - 1,5;
- gazaklar uchun - 2 - 3 komplekt tarelkalar bo'lishi nazarda tutiladi.

Xulosa. Har bir restoran va ovqatlantirish korxonasi borki, unda o'zining darajasi va toifasiga mos oshxona va zal uchun idish - tovoq va anjomlariga ega. U yerga tashrif buyuruvchilar albatta xizmat ko'rsatish sifati, taomlarning xushta'mligi va ko'rinishi, xodimlar xizmatiga alohida e'tibor qaratishadi. Shuningdek, taomlar qanday idishlarda suzilganligi, taom ko'rinishining idishga mosligi, ichimliklarga mos idishlar har qanday mijozni o'ziga jalb qilmasdan qolmaydi. Ba'zida mijozlarning yomon kayfiyat bilan chiqib ketishiga sabab bo'ladigan eng qo'pol hatolardan biri bu idish – tovoqlarning yaroqsiz holga kelib qolganidir. Shu sababli restoran ma'muriyati idish - tovoq va anjomlarni tanlashda bu kabi omillarni inobatga olishlari kerak. Zero, «yaxshi va ko'ngildagidek xizmat - mijoz tashrifining kafolatidir», - degan fikrni unutmaylik!

Tayanch so'z va iboralar: chinni idishlar, farfor-fayans idish - tovoqlar, billur va shisha idishlar, metall idishlar, restoran anjomlari, restoran sochiq va dasturxonlari, sovuq gazaklar uchun idish - tovoqlar, birinchi va ikkinchi taomlarni berish uchun idish - tovoqlar, dessert uchun idish - tovoqlar.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Chinni va farfor - fayans idish - tovoqlari haqida ma'lumot bering.
2. Billur va shisha idishlar qanday usulda yasaladi?
3. Metall idishlar haqida ma'lumot bering.
4. Restoran oshxonasida ishlatiladigan anjomlar haqida ma'lumot bering.
5. Restoran oshxonasida ishlatiladigan sochiq va dasturxonlar haqida ma'lumot bering.
6. Mijozlarga sovuq gazaklarni berishda qanday idish - tovoqlar ishlatiladi?
7. Stolga birinchi va ikkinchi taomlarni berishda qanday idish - tovoqlar ishlatiladi?
8. Mijozlarga dessertni berishda qanday idish - tovoqlar ishlatiladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Chinni va fayans idish - tovoqlar boshqa idishlardan qanday farq qiladi?

- A) Shaklining oddiyligi, noyobligi bilan farq qiladi.
- B) Nur o'tkazmaydigan va rangsiz bo'yoqlar bilan farq qiladi.
- C) Mexanik mustahkam va kimyoviy chidamga egaligi bilan farq qiladi.
- D) Mexanik mustahkam va termik turg'unligi bilan farq qiladi.

2. Qattiq chinnilar qanday xususiyatga ega?

- A) Qattiq chinni yuksak mexanik, termik va kimyoviy xususiyatga ega.
- B) Nur o'tkazmaydigan, rangsiz xususiyatga ega.
- C) Mexanik mustahkam va termik turg'unlik xususiyatiga ega.
- D) Yaltiroqlik xususiyatiga ega.

3. Shishadan yasalgan idishlar qanday usulda tayyorlanadi?

- A) Puflab va presslab
- B) Qaynatgan holda
- C) Katta bosim ostida
- D) Qizdirilgan holda

4. Moltonning vazifasi to'g'ri ko'rsatilgan qatorni belgilang.

- A) Himoya
- B) Bezak
- C) Dasturxon
- D) Manzara

5. Haqiqiy salfetkalar birinchi marotaba qayerda qo'llanilgan?

- A) Qadimgi Rimda
- B) Gresiyada
- C) Fransiyada
- D) Germaniyada

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida ishlatiladigan idish – tovoq va anjomlar» mavzusiga qo'shimcha oshxonada taomlar tayyorlashda ishlatiladigan idish – tovoq va anjomlar haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz metrdotelsiz!

Restoranda yangi yil bayramini nishonlash uchun buyurtma qabul qilgansiz. Stol 20 nafar mijozlar uchun tayyorlangan va Siz oldindan 50% buyurtma pulini olgansiz. Mijozlar safiga yana 2 nafar mehmon qo'shildi va jami 22 nafar mehmonlarga xizmat jarayoni boshlandi. Shuningdek, zalda boshqa mehmonlar ham bor. Bayram tadbiri avjiga chiqqan paytda zalda kelishmovchiliklar bo'lib, natijada stolda turgan idish – tovoqlar singan. Eng qizig'i buyurtmachi mehmon tadbirdan ketib qolgan. Bunday vaziyatda metrdotel sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

9-Mavzu: RESTORAN TAOMNOMASINI TUZISH TARTIBI



Reja:

1. Restoranda foydalaniladigan taomnomalarning mohiyati va ularning ahamiyati
2. Taomnomani tuzish tartibi va uning turlari
3. Xorijiy turistlar uchun mo'ljallangan taomnomaning o'ziga xos xususiyatlari

1. Restoranda foydalaniladigan taomnomalarning mohiyati va ularning ahamiyati

Fransiyada 1571 - yilda Karl IX ning saroyidagi ziyofat uchun o'zida taomlar ro'yxatini aks ettirgan «*1 - Taomnoma*» ishlab chiqilgan. Bu epizotik voqea bo'lganligi sababli o'sha paytda «Taomnoma» nomini olmagan. Haqiqiy taomnoma 100 yil o'tgach, ya'ni XIV asrning 60 - yillarida Lyudovik XIV ning saroy oshxonasiga tushlik buyurtmasi uchun taomlar ro'yxati sifatida ishlab chiqilgan. Ko'rinishi jihatidan ular qalin qog'ozdan tayyorlangan kartochkalar bo'lib, ularda taomlar ro'yxati yagona nusxada qirolga tayyorlangan¹⁹.

Fransiyada «*A la carte*» deb nomlangan taomnomadan foydalanilgan va mehmonlar o'zlari xohlagan taomlarni tanlash huquqiga ega bo'lganlar. O'shanda mahsulotlarni saqlash maqsadida konservalar va vaakumli qutilar yaratilgan. Qirol saroyidagi bazmlarda yuzlab mehmonlar ishtirok etgan. Bu ziyofatlarda mehmonlarning darajasiga qarab har xil taomlar tortilgan, ya'ni yuqori darajali mehmonlarga eng tansiq taomlar berilgan.

XIX asr o'rtalaridan «*A la carte*» taomnomasidan foydalanila boshlangan. Mijoz taklif qilingan ro'yxatdan o'ziga ma'qul taomni tanlash imkoniyatiga ega bo'lgan.

¹⁹ Akovbyans Ye.R.Organizatsiya obslujivaniye v restorane. Uchebnoye posobiye. T.: 2007.

1831 - yilda Nyu - Yorkda ochilgan mashhur «Delmoniko» restorani AQShdagi birinchi restoran xisoblanadi. O'sha davrda AQShda restoran ishining rivojlanishiga fransuz an'analari katta ta'sir ko'rsatgan. 1852 - yilga kelib AQShning birinchi klassli har bir mehmonxonasi o'z fransuz bosh oshpaziga ega bo'lgan. Taomnoma ham an'anaga ko'ra fransuz tilida yozilgan, bu esa ingliz tilidagi mijozlar uchun qiyinchiliklar tug'dirgan. «Delmoniko» restoranining sohiblaridan biri Jon Delmonikoning sa'y-harakati bilan birinchi marta ikki tilli taomnoma joriy qilingan. Unda taomlarning fransuz va ingliz tilidagi nomlari qarama - qarshi joylashtirilgan. Bu an'ana saqlanib qolib, yillar o'tib butun dunyoga keng tarqaldi.

Biz «taomnoma» deb atagan so'z rus tilidagi «Menyu», asli fransuzcha «tet» so'zidan kelib chiqqan bo'lib, uning tub ma'nosi «Nonushta, tushlik, kechki taomlar jadvalidir».

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida taomlar, ularga sarflangan mahsulotlar va har bir taomning narxi taomnomada ko'rsatiladi. Iste'mol qilinadigan taomlar bilan bir qatorda mijozlarga kulinar mahsulotlar, ichimliklar ham tavsiya qilinadi. Taomnoma mahsulot assortimentini xisobga olgan holda tuziladi. Har bir restoran va ovqatlantirish korxonasi o'zining mahsulotlar zahirasi, yil fasli va iste'molchilar oqimini xisobga olgan holda taomnomasini tuzadi.

Taomnoma - restoran ishi muvaffaqiyatining asosiy shartidir. Taomnomaning har xil ko'rinishlari mavjud. Bosh - oshpaz katalogi yoki maxsus (firmenniy) taomlar taomnomasini taklif etish bu faqatgina qimmat eksklyuziv restoranlarga xos.

Xalqaro amaliyotda taomnomaning klassik, an'anaviy ikki turi mavjud²⁰:

- «A la carte» (from the card) taomnomasi har qaysisi alohida narxga ega porsiyali taomlardan iborat. Bu taomnomani buyurtmali deb atash mumkin (taomlarni erkin tanlash mumkin). A la carte - narxi qimmat restoranlarda qo'llaniladi;

- «Table d'hôte» (table of the host) taomnomasi har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi. Taomnomaning bunday turi Yevropa mehmonxonalarining restoranlarida ko'p qo'llaniladi. Afzalligi shundaki, mehmonlar uni tejamliroq deb xisoblashadi;

²⁰ John Cousins, Dennis Lillcrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.

- «Du jour» taomnomasi navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi. Ya'ni odatda tez tayyorlanadigan arzon va mashhur kunduzgi taomlardan iborat bo'ladi.



1-rasm. Taomnomaning ko‘rinishi

Xizmat ko‘rsatish turi va sifati hamda mijozlar jamoasidan kelib chiqqan holda taomnoma quyidagi ko‘rinishlarda taqdim etiladi:

- taomlarni mustaqil tanlash - ushbu taomnoma turi ko‘proq barcha tashrif buyurishi mumkin bo‘lgan ovqatlantirish korxonalarida amalda qiladi (restoran, kafe, oshxona va b.). Qoidaga ko‘ra, sho‘rvalar yarim porsiya va porsiya qilib narxlanadi.

- mustaqil tanlashda taomlarning keng qamrovi turi «A la carte» taomnomasi xisoblanadi. Odatda restoran va kafelarda foydalaniladi. «A la carte» taomnomasida keng qamrovdagi firma taomlari, turli xildagi yaxna taom va gazaklar, issiq gazaklar,

birinchi, ikkinchi taomlar, issiq va yaxna ichimliklar, dessert va qandolat mahsulotlarining narxlari ko'rsatilgan holda bo'ladi. Taomnoma bo'yicha buyurtma qilingan taom va gazaklar individual tarzda tayyorlanadi va 15 - 20 daqiqa ichida mijozlarga taqdim etiladi. Bu haqida ofitsiant oldindan ogohlantiradi. Ushbu taomlarga bo'lgan buyurtmalar tashkilot yopilishidan bir soat avval to'xtatiladi.

- turistlar uchun taomnoma - turistlar uchun maxsus tayyorlanadi va bahosi uncha qimmat bo'lmaydi.

- majmualari ko'rinishdagi tushlik (nonushta, kechki taom) avvaldan tashkil etilgan jamoa (ishchilar, talabalar, maktab o'quvchilari uchun), shuningdek, restoranlarda kunduzgi paytda foydalaniladi.

Restoran, kafe, barlarning taomnomalarda taom hamda ichimliklarning nomlari, bahosi ko'rsatiladi. Ovqatlantirish korxonalarining boshqa turlarida taom uchun sarflangan mahsulot miqdori ko'rsatiladi.

Taomnomada mijozlar uchun hamma taomlar nomi aniq yozilishi kerak (taom nomlari, ichimliklar, qandolat mahsulotlari nomlarini qisqartirib yozish mumkin emas. Qanday taom tavsiya qilinayapti, tayyorlangan mahsulot bahosi - hammasini iste'molchi bilishi lozim). Har bir taom va ichimlikning nomi aniq, kishini o'ziga jalb qiladigan bo'lsa, mijoz iste'mol qilganda uning mazasini tatib, mazmun shakliga monand ekanligiga ishonch hosil qiladi.

Shu narsani ham e'tiborga olish kerakki, ovqatlantirish korxonalariga mijozlar farzandlari bilan kelishlari mumkin. Shuning uchun bolalarga mo'ljallangan taomlar taomnomasi ham bo'lishi va taomnoma tuzilganda taomning sifati yuqori, vitaminlarga boy mahsulotlardan tayyorlanganligi, yoqimli va mazzali bo'lishi ham talab etiladi.

Taomnoma rasmiylashtirilganda u nafaqat reklama rolini o'taydi, balki restoranning o'ziga xos xususiyatlarini ifoda ham etadi. Restoranning tamg'asi taomnomaga bezak vazifasini o'taydi. Taomnoma sifatli qog'ozga aniq, yaxshi o'qiladigan hamda chiroyli harflar bilan yozilishi, ya'ni harflar hajmi bir - biriga mos, so'zlar oralig'i did bilan joylashtirilishi kerak. Chunki so'zlar har bir mijoz nazariga

har xil tashlanadi. Agar restoran darajasi yuqori bo'lsa, unda taomnoma jildi charmdan tayyorlanadi va yuziga restoran tamg'asi tushiriladi.

Odatda taomnoma ochilganda o'ng tomonining yuqori qismi tez ko'zga tashlanadi, demak xuddi shu joy estetik did bilan bezatilishi kerak. Yangi taomlar, gazak va ichimliklar nomi chiroyli qilib yoziladi. Taomnomaning pastki chap tomonida taom haqida kishini o'ziga jalb qiladigan tarixiy ma'lumotnoma qismlari rasm bilan berilishi ham mumkin. Bosmaxonada chop etiladigan taomnomalarning har bir bo'limida qo'shimcha taomlar yoziladigan joy bo'lishi kerak, chunki unda yangi taom, gazak va ichimliklar kiritilishi lozim.

Xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatadigan restoran va kafelarning taomnomalari chet tillarda (ingliz, nemis, fransuz, yapon, koreys) beriladi.

Luks toifasidagi restoranlar taomnomalarida 15 tagacha sovuq, 3 tagacha issiq gazak, 5 ta suyuq taom, 30 ta ikkinchi issiq taom, 6 tagacha shirin taomlar bo'ladi. Shahar tashqarisidagi milliy va tematik restoranlarda taom va ichimliklar miqdori alohida belgilanadi. Bunday hollarda restoranning asosiy assortimenti milliy va tematik yo'nalishdagi maxsus taom va ichimliklardan iborat bo'ladi.

Birinchi toifadagi restoranlarning taomnomasiga buyurtma va firma taomlari kiritiladi. Taomnomada taom yeyilishiga qarab ularning nomi ketma - ketlikda yoziladi. Firma taomlari va hissali taomlar umumiy taomnomada maxsus bo'lim qilib yoziladi. Taomlarning navbat tartibi assortiment minimumiga, ya'ni bir kunda o'tishi lozim bo'lgan taom va ichimliklar miqdoriga mos kelishi kerak. Assortiment minimumida nazarda tutilgan taom va gazaklar sonini qisqartirishga yo'l qo'yilmaydi. Aksincha, taomnomaga mavsumiy va firma taomlari qo'shilib, assortiment kengayishi mumkin.

2. Taomnomani tuzish tartibi va uning turlari

Taomnomani tuzishda taqdim etilayotgan taomlar ratsioniga juda katta e'tibor qaratiladi. Ulardagi oqsil, yog'lar, uglevodlar, aminokislota va vitaminlar xisobga

olinadi. Taomnomani tuzishda nafaqat ratsionning narxi, balki taomning ko‘rinishi va mazasiga katta ahamiyat beriladi.

Taomnoma tuzilganda diqqatni jalb qiladigan omillardan biri mavsumiy ehtiyojdir. Shu narsa ma’lumki, yog‘li, oqsillarga boy taomlarga qishda talab kuchayadi, yozda esa sovuq taomlar, sabzavot, yangi meva - chevalar ko‘proq iste’mol qilinadi.

Taomnomani 2 - 3 xil variantlarda tuzish tavsiya qilinadi, bunda ular taomlar ro‘yxati va narxida farqlanadi. Taomnoma mustaqil tanlanishi yoki oldindan tayyorlangan majmualini ham bo‘lishi mumkin. Taomnomaga kiritilgan taom va gazaklar restoranning butun ish kuni uchun mo‘ljallanganida nonushta, tushlik va kechki taom paytlarida ham amal qiladi.

Taomlarga garnir tanlashda, u asosiy taomga mos kelishini ham xisobga olish kerak, masalan, qovurilgan kartoshka, baliqqa pishirilgan kartoshka va b. Hamma gazak va taomlarni taomnomaga quyidagi tartibda joylashtirish maqsadga muvofiq: sal achchig‘i boridan achchig‘i yuqoriroq tomon, oddiydan murakkab tomon, arzonidan qimmatrog‘i tomon va b.

Taomnoma taomlarning berilishiga, qaysi taom oldin, qaysisi keyin tortilishiga mos holda ham tuziladi. Gazak, taom va ichimliklarning taxminiy taomnomasi quyidagi tartibda yoziladi²¹:

Sovuq taom va gazaklar

- ☞ Baliq gastronomiyasi
- ☞ Sovuq baliq taomi
- ☞ Gazaklar
- ☞ Go‘shli sovuq taomlar
- ☞ Qush go‘shdan tayyorlangan sovuq taomlar
- ☞ Sabzavotlardan tayyorlangan sovuq taomlar
- ☞ Sut - qatiq mahsulotlari

Issiq gazaklar

²¹ Kondratev K.P. Organizatsiya proizvodstva na predpriyatnyax obshestvennogo pitaniya. Uchebnoye posobiye. -Ulan-Ude. Izd-vo: VSGTU.2007.

- ☞ Baliq va go'shtli mahsulotlar
- ☞ Qushlar va ov qilingan mahsulotlar
- ☞ Sabzavotlar
- ☞ Qo'ziqorin mahsulotlari
- ☞ Tuxum mahsulotlari

Suyuq taomlar, sho'rvalar

- ☞ Tiniq
- ☞ Ichiga mahsulotlar solingan
- ☞ Pyure sifat suyuq taomlar
- ☞ Sutli mahsulotlar
- ☞ Sovuq taomlar
- ☞ Shirin taomlar

Ikkinchi taomlar

- ☞ Baliq (qaynatilgan, pishirilgan, qovurilgan, dimlangan) mahsulotlari
- ☞ Go'sht (qaynatilgan, qovurilgan, qaylali) mahsulotlari
- ☞ Qushlar va ov qilingan mahsulotlardan taomlar
- ☞ To'g'ralgan go'sht va kotlet massasidan taomlar
- ☞ Sabzavot, yorma, dukkakli donlardan, makaron va xamirli taomlar
- ☞ Tuxum va tvorogdan taomlar

Shirin taomlar (issiq va sovuq taomlar)

Issiq ichimliklar

Sovuq ichimliklar va sharbatlar

Xamir va qandolat mahsulotlari

Vazifalariga ko'ra taomnomalar bir necha turlarga bo'linadi:

- *taomlarni erkin tanlab olish bo'yicha;*
- *kunduz kungi taomlar buyurtmasi bo'yicha;*
- *taomlar majmui;*
- *doimiy taomlar;*
- *banketlar;*

- *maxsus xizmatlar bo'yicha;*
- *parhez taomlar;*
- *bolalar uchun taomnoma;*
- *kunlik ratsion taomnomasi;*
- *biznes - lanch taomnomasi;*
- *yakshanba kungi branch taomnomasi.*

Taomlarni erkin tanlab olish bo'yicha tuziladigan taomnomalar turli ovqatlantirish korxonalariga mo'ljallab tuziladi. Taomnomada taomlar guruhlariga bo'linib ko'rsatiladi va mijozlar xohlagan taomini tanlaydi. Taomlarga buyurtma berilgandagi taomnomalar erkin tanlab olish taomnomasining bir ko'rinishiga o'xshab ketadi. Bu tur taomnomalardan «luks» va «oliy» toifadagi restoranlar, kafelarda foydalaniladi. Buyurtma beriladigan taomnomalarga har xil taomlar, gazaklar, sho'rvalar, ikkinchi taomlar va shirin taomlar kiritiladi. Hamma buyurtmalar firma taomlari mijozning buyurtmasi bo'yicha tayyorlanadi va 15-20 daqiqadan so'ng dasturxonga keltiriladi.

Birinchi toifadagi restoranlarda taomlarga buyurtma berish bilan bir qatorda maxsus doimiy mavjud taomlar uchun ham taomnomalar tuziladi va mijozlar tezlik bilan ovqatlanish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bundan tashqari ekspres - tushlik taom taomnomasi ham bo'lib, unda buyurtma taomlar takrorlanishi mumkin emas. Tushlik doimiy taomlari va ekspres - tushliklar faqat restoranning kunduzgi paytida amal qiladi.

Ovqatlantirish korxonalarida **kunduz kunlari uchun taomnomalar** konferensiya, yig'ilish, kengash va har xil anjuman qatnashchilariga xizmat qilishda tuziladi. Agar ikkinchi nonushta va tushlik bilan kechki taom orasida ham tamaddi qilinsa, kunduzgi ovqatlanish uch yoki to'rt marta bo'lishi mumkin. Restoranlarga tashrif buyuruvchilarning yoshlari, milliy xususiyatlariga qarab taom kaloriyasi har xil bo'lishi mumkin. Kunduzgi taomlar taomnomasi erkin tanlab olish asosida bo'ladi. Ovqatlantirish korxonalarida bunday taomnomalar, agar mijozlar bir toifada bo'lsa, o'z imkoniyatidan kelib chiqib 10 va 20 kunlik, hattoki bir oylik qilib tuzilishi

mumkin. Shifoxona, sanatoriy, dam olish uylari va bolalar bog'chasida kunduzi tuziladigan taomnomalarda mijozlarning mehnat faoliyati, taomlarning sifat va miqdori xisobga olinadi. Hamma tomonlarini xisobga olib, sutkalik taom uch mahalga bo'linganda nonushta va kechki taom 25 % dan 50 % ga, tushlik esa 50% ga to'g'ri kelishi kerak.

Majmualiy tushlik taomnomasi uch yoki to'rt taomni o'z ichiga oladi. Bu taomlar haftaning har kuni uchun har xil bo'lib, oziqaning fiziologik me'yorini o'zida namoyon qilishi kerak. Taomlar bahosi har kun uchun bir xil bo'lishi mijozlarning ishtaha bilan ovqatlanishiga imkon beradi. Taomnoma 12 kunga tuziladi. Restoranlarning tushlik taomlari taomnomasiga har doim bo'ladigan taomlar ham kiritiladi, ularni tayyorlash uncha murakkab emas, mijozga berish ham qiyin bo'lmaydi. Birinchi toifadagi restoranlarda kunduzgi ish soatlarida bunday taomnomalar keng qo'llaniladi.

Tushlik taom taomnomasi bitta taomdan (ikkinchi issiq taom), ikkita taomdan (sho'rva va ikkinchi issiq taom), uchta (sovuq gazak, sho'rva, ikkinchi issiq), to'rtta (sovuq gazak, sho'rva, ikkinchi issiq, shirinlik), beshtadan (sovuq gazak, sho'rva, ikkinchisi baliqli taom, ikkinchisi go'shtli taom, shirinlik) va oltita taomlardan (sovuq gazak, issiq gazak, sho'rva, ikkinchisi baliqli, ikkinchisi go'shtli, shirinlik) iborat bo'lishi mumkin.

Doimiy taomlar taomnomasidan butun mavsum davomida foydalanish mumkin. Ular jumlasiga 3 - 4 ta gazaklar, birinchi taomlar - ikkita, ikkinchi taomlar 4 - 5 ta, shirin taomlar, issiq va sovuq ichimliklar 4 - 5 ta, shuningdek, qandolat mahsulotlari kiradi. Taomnomaning bunday tuzilishi mijozlar xohlagan taomlarni tanlab olish imkonini beradi. Ayrim taom va gazaklarni yarim hissadan buyurish ham mumkin.

Beshta va undan ortiq taomlardan iborat tushlik bayram yoki banket taomi deyiladi. **Banketlar uchun tuziladigan taomnomalarning** ko'rinishi badiiy jihatdan boshqalardan farq qiladi, chunki uni rasmiylashtirish buyurtma beruvchining ishtirokida amalga oshiriladi. Bunda banketning o'tkazilish vaqti ko'rsatiladi. Banket ertalab, tushda va kechqurun o'tkazilishi mumkin. Banketning maqsadi va turiga

qarab taomnomalar tuziladi. Ofitsiantlar to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan yoki qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlar mavjud.

Banket - tushlik taomnomasida bir necha xil sovuq gazaklar, birinchi taomlar, ikkinchi issiq taomlar, shirin taomlar, mevalar va ichimliklar bo‘lishi mumkin. Bundan tashqari banket - tushlik taomnomasiga musallas, yarim shirin quvvatli vinolar, spirtli va ishtaha ochuvchi ichimliklar shuningdek, har xil turdagi sharbatlar kiritilishi mumkin.

Kechki taom banketi taomnomasiga krabdan tayyorlangan gazaklar, baliq va baliq uvildirig‘idan tayyorlangan taomlar, sabzavotlardan tayyorlangan taomlar, muzqaymoq, ichimliklar va shampan vinosi kiritiladi.

Ofitsiantlar qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlarda sovuq gazaklar assortimenti keng ko‘lamda bo‘lishi mumkin. Issiq gazaklar, ikkinchi issiq taomlar, dessert, mevalar, issiq ichimliklar beriladi. Taom va ichimliklar miqdori har bir iste‘molchini xisobga olgan holda belgilanadi. Har bir kishiga yarim, uchdan bir, to‘rt dan bir hissa to‘g‘ri keladi. Bunday taomnomalar to‘ylar, tug‘ilgan kunlar, yubiley va boshqa tadbirlar o‘tkazishda qo‘l keladi.

Xizmat ko‘rsatishning maxsus turlari uchun taomnoma mintaqadagi xalqlarning milliy xususiyatlarini xisobga olib ya‘ni «Yangi yil», «Navro‘z» bayrami, «O‘qituvchilar» kuni, «Xotira va qadrlash» kuni, «Xalqaro xotin - qizlar» kuni, «Mustaqillik» bayrami, «Konstitutsiya» kuni munosabati bilan o‘tkazilganda tuziladi va ziyofatlar tashkil qilinadi. Boshqa taomnomalardan taomlar assortimentida farq qiladi. Bayram munosabati bilan restoran, kafelarda o‘tkaziladigan tabdirlar restoran qoidalariga muvofiq bo‘lib, stol sharqona madaniyatga xos qilib bezatiladi.

Parxez ovqatlanish taomnomasi erkin tanlash taomnomasi yoki majmual taomnoma kabi tuziladi. Assortimenti va parxez raqami bo‘yicha turlicha parxez taomlari taqdim etiladi.

Bolalar uchun taomnomada assortimenti qisqartirilgan, taomlarga turli xildagi ertaklardan nomlar qo‘yilishi mumkin. Og‘ir xazm bo‘luvchi taomlar olib tashlanadi (qovurilgan va yog‘li taomlar).





Kunlik ratsion taomnomasi turli xildagi festival, tashriflar, forumlar, turistlar hamda delegatsiya a'zolari uchun tuziladi. Ovqatlanish uch yoki to'rt martalik bo'lishi mumkin (qo'shimchasiga tushlik vaqti yoki ikkinchi nonushta qo'shilishi mumkin). Bu taomnomani tuzishda tashrif buyuruvchi jamoaning xususiyatlariga e'tibor qaratiladi (yoshi, millati, lavozimi va b.). Kunlik ratsion taomnomasining kaloriyasi 2000 dan 5000 kkal gacha bo'lishi mumkin.

Biznes - lanch taomnomasi alohida ajratilgan vaqtda (soat 12 dan 16 gacha) tez xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallanadi. Bu ko'rinishdagi taomnoma hamkasblar hamda ishchi xodimlar uchun bo'lishi mumkin. Agarda biznes - lanch uchta taomlardan tashkil topgan bo'lsa, unda mijoz to'rtta kursni tanlaydi: birinchi kurs bu bir necha turdagi yaxna va issiq gazaklar, ikkinchi kurs - sho'rvalar, uchinchi kurs - asosiy issiq taomlar, to'rtinchisi esa dessertlardir. Kurs narxiga qo'shimcha ravishda qora qahva yoki choy ham berilishi mumkin. Qoidaga ko'ra, biznes - lanch taomnomasi bir haftalik qilib tuziladi, uni narxlari ham o'zgarmaydi va alohida buyurtmadan arzonroq bo'ladi.

Yakshanba kungi branch taomnomasi yakshanba kunlari soat 12 dan 16 gacha oilaviy ovqatlanishda foydalaniladi. Restoranlarda branch taomnomasida shved stoli ko'rinishida keng assortimentdagi gazaklar va taomlar taqdim etiladi. Choy, meva va dessert stoli alohida tashkillashtiriladi. Branch narxi oldindan kelishib olinadi va uning ichiga vino yoki shampan vinosi kiritiladi.

Kafe taomnomalari restorannikidan o'zining mazmuni, tartib bilan yozilishi jihatidan farq qiladi. Kafe taomnomasi issiq va sovuq ichimliklarning keng assortimentidan iborat bo'lib, kofening turli xillari, shirinliklar, choy, meva sharbatlari va ichimliklardan iborat.

Kafelarning namunali taomnomasi

-  **Issiq ichimliklar**
-  **Sovuq ichimliklar**
-  **Sut-qatiqlar mahsulotlar**
-  **Qandolat mahsulotlari**

- + Sovuq gazaklar
- + Issiq gazaklar
- + Sho‘rva, suyuq taomlar
- + Ikkinchi issiq taomlar
- + Shirin taomlar

3. Xorijiy turistlar uchun mo‘ljallangan taomnomaning o‘ziga xos xususiyatlari

Xorijiy turistlarga mo‘ljallangan tushlik va kechki taomlar uchun taomnomadagi taom turlari ikkitadan kam bo‘lmasligi kerak. Taomnomada taom turlari, sarflangan mahsulotlar va bahosi ko‘rsatiladi. Kundalik taom taomnomasiga 4 - 5 tadan kam bo‘lmagan buyurtma taomlarni kiritish kerak. Bunda pazandachilikning milliy xususiyati, xorijiy turistlarning urf - odati va taom iste‘mol usullarini xisobga olish lozim.

Xorijiy turistlar taomnomasida restoran nomi, ovqatlanish klassi, taomlar nomi, taomga sarflangan mahsulotlar va taomlar bahosi ko‘rsatiladi. Turistlar guruhi uchun belgilangan narxdan yuqori yoki past baho qo‘yish, shuningdek, taomnomaga spirtli ichimliklarni kiritish ta‘qiqlanadi.

Turistlarning ovqatlanishini tashkil qilishda brigada - zveno usuli bo‘yicha xizmat ko‘rsatish tavsiya etiladi, bunda nonushta 30 daqiqadan, tushlik bir soatdan oshmasligi kerak. 4 nafar ofitsiantdan iborat har bir zveno 40 - 60 nafar turistlarga xizmat ko‘rsatadi. Nonushta, tushlik, kechki taom berishda turistlar kelishiga 10 - 15 daqiqa qolganda ofitsiantlar stolni bezatishi va kerakli anjomlarni qo‘yishi lozim. Turistlar kelib o‘tirgach, taomnomada ko‘rsatilgan taomlar ketma - ketlikda beriladi.

Xorijiy turistlarga mo‘ljallangan taomnoma tuzishda nonushtaga mo‘ljallangan restoran taomnomasidan foydalanish tavsiya etiladi. Ota - onalari bilan kelgan 2 - 12 yoshli bolalarning ham mehmonxona tashrif kartočkasi bo‘ladi.

Xorijdan kelgan yakka turistlar yashab turgan mehmonxona nomeridan telefon orqali nonushta buyurishi mumkin, ammo bu xizmat uchun haq to‘lanadi. Agar

xorijiy turist muddatidan oldin ketadigan bo‘lib qolsa, foydalanilmagan nonushta haqi turistga qaytarilmaydi.

Yakka xorijiy turistlarga tushlik va kechki taomlar taomnoma bo‘yicha beriladi. Taomnoma bir necha chet tillarda (rus, ingliz, nemis, fransuz, yapon) yoziladi. Taomlar uchun restoran yoki qahvaxonalarda so‘m xisobida naqd pul yoki kredit kartochkasi orqali xisob - kitob qilinadi.

O‘zbekistonga tashrif buyuradigan xorijiy turistlarning millati, taomlarning o‘ziga xosligi va turistlarga tavsiya qilinmaydigan taomlarning jihatlariga qarab ham ularga qanday taomlarni tavsiya qilishni bilish juda muhim xisoblanadi. Chunki xorijiy turistlarga ovqatlantirish xizmatini tashkil etishda ularning ratsionidagi va asosiy iste‘mol qiladigan taomlariga e‘tibor bergan holda xorijiy turistlar uchun mo‘ljallangan taomnomalarni tuzish, uning o‘ziga xos xususiyatlarini bilish ovqatlantirish sohasi hamda xodimlari zimmasidagi vazifalaridan biridir. Quyidagi 1-jadvalda O‘zbekistonga eng ko‘p tashrif buyuradigan turistlar va millatlarning o‘ziga xos iste‘mol qiladigan taomlari va ular uchun tuziladigan taomnomaning o‘ziga xos xususiyatlari haqidagi ma‘lumotlar keltirilgan.

1-jadval

Xorijiy turistlar uchun tuziladigan taomnomaning o‘ziga xos xususiyatlari

Xorijiy turistlarning millati	
Taomlarning o‘ziga xosligi	Tavsiya qilinmaydigan taomlar
Chexlar 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 qiladilar. Ikkinchi taomlarga mayonez qo‘shishni yaxshi ko‘radilar. Sabzavotli gazaklar, do‘lma, turli buterbrodlar, kisel, kompot, yangi mevalar, konserva qilingan mevalar va qandolat mahsulotlarining hamma turini yaxshi	Ikkinchi taomga pishirilgan baliq, go‘sht va qiymalangan go‘sht

ko'radilar.	
Polyaklar	
Ularning taomlari ko'p jihatdan rus va ukrainlarnikiga o'xshab ketadi. Ammo har xil mayonez va qaymoq qo'shilgan gazaklar, pomidor va bodring gazaklari, ko'katlar, qo'ziqorin sho'rvasi, baliq uvildirig'i, qaylali baliqlar, chuchvara, go'shtli ikkinchi taomlar, qo'ymoq, sutli taom va asalni juda yaxshi ko'radilar. Karam sho'rvani pishirilgan kartoshkalar bilan iste'mol qilishadi.	Qo'y go'shtidan tayyorlangan taomlar
Vengerlar	
Taomlar tayyorlashda un ko'p ishlatiladi, shuningdek, qizil qalampir, qaymoq, cho'chqa yog'i, milliy taomlarni yog'li mol, buzoq, cho'chqa go'shtidan tayyorlashadi. Sho'rva, bulyon, shirin taomlar, qandolat mahsulotlarini yaxshi ko'radilar. Ichimliklarni, jumladan, muzli suvlarni ko'p iste'mol qilishadi.	Baliq uvildirig'i, kilka, qo'y go'shtidan tayyorlangan taomlar, kesilgan go'sht, grechka bo'tqasi va boshqalar
Ruminlar	
Olovda pishirilgan go'shtni, turli ko'rinishdagi sabzavotlarni juda yaxshi ko'radilar. Birinchi taomlardan mastava, sabzavot va qo'ziqorinli sho'rvalar, tuzlangan sabzavotlar ikkinchi taomga qo'shib beriladi. Taomdan so'ng albatta qora qahva ichiladi.	Qo'y go'shtidan taomlar va qora non
Nemislar	
Turli - tuman buterbrodlar, cho'chqa, buzoq, mol, parranda va baliq go'shtidan tayyorlangan taomlar, sabzavot mahsulotlari keng iste'mol qilinadi. Qatiq mahsulotlari, tuxumdan tayyorlangan taomlar, kolbasa va sirlarni yaxshi ko'radilar. Milliy taomlari: tuzlangan	Qo'y go'shti taomlari va qora non

<p>karam bilan sosiska, karam bilan cho'chqa yog'i, cho'chqa bolachasi. Keng tarqalgan taomlaridan sho'rva - pyure, sabzavot gazagi, sut yoki qaymoq bilan qora qahva.</p>	
<p>Bolgarlar</p>	
<p>Yevropa taomlarining hammasini iste'mol qiladilar, eng yaxshi ko'radiganlari sabzavot, kavkaz choxombililari, qizil qalampir, bug'doy nonlarni xush ko'radilar. Yangi sabzavotlarni boshqa narsalar qo'shilmagan holda beriladi.</p>	<p>Qora non</p>
<p>Koreyslar</p>	
<p>Koreyslar taomining xususiyati shundan iboratki, ular go'shtga qaraganda guruch, dukkakli mahsulotlar va sabzavotlarni ko'p iste'mol qiladilar. Sabzavotlarga ozgina suyuqlik qo'shib, sarimsoq piyoz soladilar. Tuzlangan pomidor, bodring, va har xil narsalarni, shuningdek, shi, borsh, sho'rva, ikkinchisiga go'shtli taomlarni va bug'doy noni, pivo, sovuq suvni yaxshi ko'radilar.</p>	<p>Mineral suvlar, kefir, qahva, kakao, qaymoq, pishloq, suyuq taomlar, garnirli kartoshka, pishloq qo'shilgan taomlar</p>
<p>Shvedlar, daniyaliklar, norvegiyaliklar</p>	
<p>Yevropacha taomlarning hammasini iste'mol qiladilar. Nonushtaga muzday sut, kefir, sariyog', qiyom, qahva, issiq bulochkani xush ko'radilar. Baliq mahsulotlari, ukraina borshi, qaymoqli qo'y moq, grechka bo'tqasini sevib iste'mol qiladilar.</p>	<p>Tvorogli taomlar va qo'y go'shi</p>
<p>Inglizlar</p>	
<p>Go'sht, baliq, sabzavotlardan tayyorlangan hamma taomlar, suyuq taomlar, sho'rva - pyure, ukraina borshi, kiyev kotleti va do'lmalarni iste'mol qilishadi.</p>	<p>Baliq sho'rvalar, maydalangan go'shtli taomlar, yog'li</p>

	cho‘chqa go‘shiti, qo‘ymoq, chuchvara
Fransuzlar	
Go‘shat mahsulotlarining hammasidan tayyorlangan taomlar, sabzavot va mevalardan keng foydalanishadi. Dengiz hayvonlari mahsulotlarini yaxshi ko‘radilar, baliq uvildirig‘i va yormasidan tayyorlangan taomlar, sut mahsulotlari, suyuq taomlarni ishtaha bilan iste‘mol qiladilar.	
Italiyaliklar	
Sabzavotdan tayyorlangan har xil gazaklar, makaronga kukunsifat pishloq qo‘shilgan taomlar, achchiq qayla qo‘shilgan taomlarni yaxshi ko‘radilar.	
Yaponiyaliklar	
Yaponiyaliklar taomi asosini guruch, hayvonlar mahsuloti, dengiz o‘simliklari mahsuloti tashkil etadi. Biroq yaponlar boshqa milliy taomlariga ko‘proq qiziqishadi. Yangi sabzavotlardan tayyorlangan gazaklar, noyob baliqlar va sho‘rvasi, chuchvara, qo‘ymoq, somsa, borsh, mol go‘shiti, buzoq, cho‘chqa va qo‘y go‘shitlaridan tayyorlangan taomlar iste‘mol qilishadi. Yoshlar kavkaz taomlarini yaxshi ko‘radilar. Uch mahal ovqatlanishga ham sariyog‘ beriladi. Nonushta choydan boshlanadi, yumshoq pishloq beriladi. Uch mahal ham birinchi suyuq taom tortiladi. Meva sharbati, suvni muzdek ichadilar, pivoni xush ko‘radilar.	
Amerikaliklar	
Amerikaliklar sabzavot va meva gazaklarini yaxshi ko‘radilar. Mol go‘shiti, yog‘siz cho‘chqa go‘shiti, tovuq,	Dudlangan baliq, baliq konservalari,

<p>indegani sabzavot va kartoshkalar bilan iste'mol qiladilar. Suyuq taomlarni, pyuresifat va mevali suyuq taomlarni, shuningdek qandolat mahsulotlari, sharbatlar, kompotlar va issiq mamlakatlar mevalarini xush ko'radilar.</p>	<p>yorma, makaron, karam va yog'li go'shtdan tayyorlangan taomlar.</p>
--	--

Xulosa. Ushbu mavzu orqali siz restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining yuzi bo'lgan taomnomaning mohiyati, tuzilishi va turlari haqida ma'lumotga ega bo'ldingiz. Taomnoma restoranlar va ovqatlantirish korxonalariga tashrif buyuradigan har qanday mijoz yoki chet ellik turist uchun mo'ljallangan bo'lib, shu orqali kunlik yoki maxsus taomlar hamda ichimliklar haqida ma'lumotga ham ega bo'lishi mumkin. Bu esa mijozlarga qulaylik va yangilik tug'diradi. Shuning uchun taomnomani tuzishda bu kabi omillarni inobatga olish korxonaning muvaffaqiyatli faoliyat olib borishiga sabab bo'ladi.

Tayanch so'z va iboralar: taomnoma, taomnoma turlari, taomnoma mazmuni, taomnomani tuzish, taomnoma bo'yicha xizmat ko'rsatish, kafe taomnomalari, taomnomaga qo'yiladigan talablar, turistlar uchun taomnomalar.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Restoran taomnomasining kelib chiqish tarixi haqida ma'lumotlar bering.
2. Restoranlarda foydalaniladigan taomnomalarning mohiyatini tushuntirib bering.
3. Restoranlarda taomnomalar qanday ahamiyatiga ega?
4. Taomnoma tuzish tartibini tushuntiring.
5. Taomnoma turlarini sanab bering.
6. Taomnomaning qanday turlari mavjud?
7. Taomnomani tuzishda qanday talablar qo'yiladi?
8. Xorijiy turistlar uchun mo'ljallangan taomnomaning o'ziga xos xususiyatlari nimalardan iborat?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Karl IX ning saroyidagi ziyofat uchun mo'ljallangan «1 - Taomnoma» qachon ishlab chiqilgan?

- A) 1571 - yilda
- B) 1470 - yilda
- C) 1600 - yilda
- D) 1671 - yilda

2. «A la carte» taomnomasiga to'g'ri ta'rif berilgan javobni belgilang.

- A) Turistlarning o'zlari tanlaydi.
- B) Turistlarga turistik firma tashkillashtiradi.
- C) Turistlar oldindan buyurtma berishadi.
- D) Mehmonxona tomonidan tashkillashtiriladi.

3. «Table d'hôte» taomnomasiga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni toping.

A) Har bir taomning bir yoki bir necha variantlarini belgilangan narxlarda taklif etadi.

- B) Taomnoma navbatchi yoki kundalik doimiy taomlarni taklif etadi.
- C) Turistlar uchun maxsus tayyorlanadi, bahosi uncha qimmat bo'lmaydi.
- D) Taomnoma har biri alohida narxga ega porsiyali taomlardan iborat.

4. Kunlik ratsion taomnomasiga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni toping.

A) Turli xildagi festival, tashriflar, forumlar, turistlar hamda delegatsiya a'zolari uchun tuziladi.

- B) Erkin tanlash taomnomasi yoki majmual taomnoma kabi tuziladi.
- C) Alohida ajratilgan vaqtda tezkor xizmat ko'rsatish uchun qo'llaniladi.
- D) Yakshanba kunlari oilaviy ovqatlanish uchun tuziladi.

5. Xizmat ko'rsatishning maxsus turlari uchun mo'ljallangan taomnomaga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Mintaqadagi xalqlarning milliy xususiyatlarini xisobga olib, bayram munosabati bilan tuziladi.

- B) Erkin tanlash taomnomasi yoki majmual taomnoma kabi tuziladi.

C) Turli xildagi festival, tashriflar, forumlar, turistlar hamda delegatsiya a'zolari uchun tuziladi.

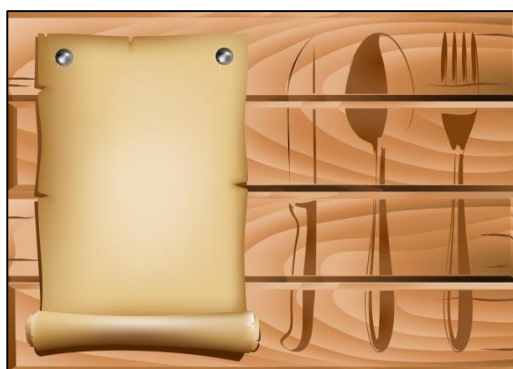
D) Oilaviy turistlar uchun tuziladi.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoran taomnomasini tuzish tartibi» mavzusi bo'yicha Osiyo mamlakatlaridan tashrif buyuradigan turistlar uchun tuzgan taomnomangizning taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Restoranga bir guruh xorijlik turistlar tashrif buyurishdi. Ular taomnomadan tashqari bo'lgan taomlarni ham buyurtma qilishdi. Taomlar o'z vaqtida muammosiz yetkazildi va ko'ngildagidek xizmat ko'rsatildi. Ovqatlanish nihoyasiga yetkazilgan paytda turistlardan biri betob bo'lib qoldi. Bu betoblik taklif qilingan taomlardan ekanligi aniqlandi. Bu esa restoranga katta muammo bo'lishi mumkin. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

10-mavzu: RESTORANDA OVQATLANISH ZALINI TAYYORLASH



Reja:

1. Ofitsiantlar ishini tashkil qilish
2. Stol va o'rindiqlarni joylashtirish tartibi
3. Oshxona idish - tovoqlari, anjomlarini olish va xizmat boshlashga tayyorlash
4. Stol ustiga dasturxon yozish
5. Sochiq va salfetkalarini taxlash qoidalari

1. Ofitsiantlar ishini tashkil qilish

Restoranda ofitsiantlar ishini tashkil qilishning 2 usuli mavjud. Ular yakka usuli va zveno usullaridir.

Yakka usul. Bu usulda har bir ofitsiantga restoranning tegishli joyidan 2 - 3 ta to'rt o'rinli stollar ajratiladi. Bu belgilangan joyda hamma ishlarni ya'ni mijoz kelishidan oldin ko'riladigan barcha ishlardan tortib mijoz ketgunicha barchasini bitta ofitsiantning o'zi bajaradi. Ofitsiant restoranga tashrif buyurgan mijozlarni kutib olib, tayyorlangan stol atrofiga joylashtiradi. Ularga taomnomani taqdim qiladi, taom va ichimliklarni tanlashda yordam beradi, buyurtma qabul qiladi, uni ishlab chiqarish va bufetga topshiradi. Dasturxonda kamchilik bo'lsa uni to'ldirib, oshxona va bufetdan mahsulotlar olib keladi, yaxshi xizmat ko'rsatadi, foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni o'z vaqtida yig'ishtirib oladi, ovqatlanib bo'lgan mijozlar bilan xisob - kitob qiladi, mehmonlar turib ketgach, idish - tovoq va boshqa anjomlarning hammasini yig'ishtirib oladi, yangi toza dasturxon yozib, navbatdagi mijozlarni kutadi.

Ammo bu usulning bir qancha kamchiliklari mavjud. Ofitsiant mijozlarga xizmat ko'rsatish maqsadida zalni tashlab chiqib ketadi. (chek yozdiradi, buyurtma beradi, taom va ichimliklar uchun idish - tovoqlar olishga boradi va b.). Ofitsiant esa

mijozlar ko‘z o‘ngida bo‘lishi, buyurtmalarni o‘z vaqtida qabul qilishi, axborot berishi, tez xisob - kitob qilishi kerak.

Zveno usuli. Bu usul ancha qulay bo‘lib, mijozlarga sifatli va tez xizmat ko‘rsatiladi. Ofitsiantlar zveno tarkibiga kiradi va bu guruhga bosh ofitsiant yoki metrdotel bosh bo‘ladi. Eng murakkab ishlarni yuqori malakali ofitsiantlar bajaradi. Metrdotel buyurtma qabul qiladi, xisob - kitobni amalga oshiradi, doimo zalda bo‘ladi. Guruhning qolgan a‘zolari zalga taom, ichimliklar, bufet mahsulotlarini olib keladi, ishlatilgan idish - tovoq va anjomlarni yig‘ishtiradi.

Odatda bunday zvenoga har xil toifadagi 3 - 4 nafar ofitsiantlar birlashtiriladi. Bu zvenoni boshqarish uchun eng tajribali va malakali ofitsiant tayinlanadi. Agar zaruriyat tug‘ilib qolsa, metrdotel vazifasini malakali ofitsiant bajarishi mumkin.

Restorandagi xizmat ko‘rsatish jarayonini shartli ravishda ikki qismga bo‘lish mumkin:

Birinchi qismni iste‘molchilar bilan to‘g‘ridan - to‘g‘ri munosabatda bo‘ladigan eng yuqori malakali ofitsiantlar bajaradi.

Ikkinchi qismda xizmat ko‘rsatishni boshlashga tayyorgarlik ko‘riladi. Bunda ayrim ishlar oldindan belgilab olinadi, mijozlarning oqimiga qarab guruh ishi rejalashtiriladi. Ya‘ni stolni servirovka qilish, zalga mahsulotlar olib kelish, idish - tovoq va anjomlarni tayyorlash kabilarni boshqa ofitsiantlarga topshirish mumkin. Bu vaqtda boshqa ofitsiantlar buyurtmalar qabul qiladi, taom va ichimliklarni stolga qo‘yadi. Ular faoliyati bosh ofitsiant tomonidan qat‘iy belgilanadi.

Shunga e‘tibor berish kerakki, metrdotel doimo zalda bo‘lganda ofitsiantlar xizmat ko‘rsatish jarayoni bilan shug‘ullanadilar. Ular buyurtmalarni qabul qiladi, bitta ofitsiant bufetdan mahsulot va sovuq gazaklarni olsa, boshqasi oshxonadan issiq taomlarni olib keladi. Idish - tovoq va anjomlarni yig‘ishtirish, stol ustini tozalash o‘rganuvchi ofitsiantga topshiriladi. Metrdotel xisob tayyorlab mijozlar bilan xisob - kitob qiladi.

Har kuni har bir zveno o‘rtacha 8 - 10 ta to‘rt o‘rinli stollarga xizmat ko‘rsatadi. Stollarni zvenolarga bo‘lganda ularning masofasi ham xisobga olinadi. Zveno uchastkalari vaqti - vaqti bilan almashib turadi.

Ofitsiantlarning ish tartibi restoranning ishlab chiqarish, savdo faoliyatini xisobga olgan holda belgilanadi. U quyidagicha bo'ladi:

1. Zveno usulida 32 - 40 o'ringa 3 - 4 nafar ofitsiantlar
2. Yakka usulda 10 - 12 o'ringa 1 nafar ofitsiant
3. Konferensiya qatnashchilariga xizmat ko'rsatishda 10-12 o'ringa 1 nafar ofitsiant
4. Banket, ofitsiantlarning qisman xizmati 10 - 12 o'ringa 1 nafar ofitsiant
5. Banket, ofitsiantlarning to'la xizmati 6 - 8 o'ringa 2 nafar ofitsiant

2. Stol va o'rindiqlarni joylashtirish tartibi

Tayyorgarlik ishlari «Mise en place» deb atalib, fransuz tilida «joyiga o'tkazilgan» degan ma'noni anglatadi. Restoran zalini mehmonlarga xizmat ko'rsatishga oldindan tayyorlash - bu ideal tozalik, qulaylik va xizmat ko'rsatishning aniq tashkil etilganligidir.

Zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlash jarayoniga quyidagilar kiradi:

- zalni tozalash;
- stollarni joylashtirish;
- dasturxonlarni yozish;
- idish - tovoq va anjomlarni olish;
- stollarni bezatish;
- ofitsiantlarning ishga shaxsiy tayyorgarligi va boshqalar.

Har kuni ertalab yoki ish tugagandan so'ng restoran ichi va zallari yig'ishtiriladi. Restoran ochilishidan 1 - 2 soat oldin xonalar, ishlab chiqarish bo'limlari va boshqa xonalar hammasi tozalanishi kerak. Odatda zallarni tozalashdan avval stol - o'rindiqlar, jihozlar, lyustralar, bralar va stol ustidagi yoritgichlar servantlar alohida e'tibor bilan tozalanadi. Ulardagi chang ehtiyotkorlik bilan olinib, xona havosi almashib turiladi. Charm qoplangan o'rindiqlar sovun bilan yuviladi,

mato bilan qoplangan jihozlar esa changyutgich bilan tozalanadi. Keyin eshik - derazalar tozalanadi.

Restoranning tozaligi xizmat ko'rsatuvchi farroshlarga bog'liq. Restoran ma'muriyati bo'yrug'i bilan tozalash va yig'ishtirish ishlariga ofitsiantlarni ham jalb qilish mumkin. Xizmat ko'rsatish vaqtida farroshlar ichki ishlarni bajaradilar. Restoran tozalangandan so'ng bosh ofitsiant zalni va boshqa belgilangan joylarni tekshirib chiqadi, shundan so'ng stol va boshqa jihozlarni joy - joyiga qo'yishga ruxsat beradi.

Restorandagi jihozlar har tomonlama qulay bo'lishi ya'ni, u tozalashda ham xizmat ko'rsatish jarayonida ham oson bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Zaldagi jihozlarni to'g'ri joylashtirish katta mahorat va did bilan bajarilishi zarur. Asosiy stol va o'rindiqlarni joylashtirish zalning ichki ko'rinish dizayniga, eshiklarning joylashishi va zalning maydoniga bog'liq, ya'ni stollar kirish eshigi bilan bir qatorda joylashmasligi kerak. Zalda bosh o'tish yo'li va ikkinchi darajali yo'laklar bo'ladi. Bosh o'tish yo'lining kengligi 2 metr, ikkinchi darajali yo'lakning kengligi 1,5 metr, stollarning orasidagi masofa 0,75 metrdan kam bo'lmasligi kerak. Ular to'g'ri chiziq yoki shaxmat shaklida joylashtirilib, maydonlarga bo'linadi. Har bir stolni joylashtirganda unga mehmonlar va xodimlarning erkin yura olishi inobatga olinadi. O'rindiqlarni joylashtirayotganda ularning o'tiriladigan qismi stolning ostida bo'lmasligi kerak. O'rindiqlar dasturxonni stol chetidan osilib turgan qismigacha joylashtiriladi. Aylana stollarda esa o'rindiqlar oyoqchalar orasida joylashishiga e'tibor berish kerak. Agar restoranda bar ham joylangan bo'lsa, u zalning 10% hududini band qilishi mumkin.

Jihozlarni joylashtirgandan so'ng stollar soniga qarab xodimlar boshlig'i oshxona anjomlari, sochiq va dasturxonlarni beradi. Idishlarni xizmat ko'rsatish xonasidan zalga sochiq bilan yopilgan holda servant va yordamchi stollarga, ryumka, stakan va piyolalar esa salftetka bilan yopilgan padnoslarda olib kelib joylashtiriladi. Bir xil vaqtda ko'p sonli idish - tovoqlarni zalga olib kelish uchun xodimlar aravasidan foydalaniladi.



1-rasm. Idishlarni xizmat ko'rsatishga tayyorlash

1-jadval

Restoran va kafelarda o'tish yo'lagi hamda kengligining masofalari

O'tish yo'lagi	Kengligi, m	
	Restoran	Kafe
Asosiy	1,5	1,2
Qo'shimcha: mijozlar	1,2	0,9
Alohida joylarga o'tish	0,6	0,4

2-jadval

Turli sig'imdagi stollarga o'rinlarning to'g'ri kelishi

Stollar sig'imi	Restoranning toifasi bo'yicha o'rinlar soni		
	Luks	Oliy	Birinchi
Ikki o'rinli	50	20	10
To'rt o'rinli	30	40	45
Olti o'rinli	20	40	45

Restoran zalida stollar geometrik va erkin shaklda joylashtiriladi.

Geometrik shaklda stollar orasidagi o'tish yo'laklari devorga nisbatan parallel bo'lishi kerak. Zal markazi keng o'tish yo'li bilan ajratiladi. Bundan tashqari bu shaklda yordamchi stollar va servantlar ham ularga mos ravishda joylashtiriladi.

Erkin shaklda stollar devorga yaqin joylashtiriladi, yordamchi stollar esa eshik yaqinida joylashtiriladi.

Kvadrat stollar shaxmat shaklda qo'yiladi, bu esa ofitsiantlarga xizmat ko'rsatishlariga qulaylik tug'diradi. Bunday stollardan banketlarda ham foydalanish mumkin.

Aylana shakldagi stollar kvadrat stollarga moslashtirib qo'yiladi.

To'g'ri burchakli 6 o'rinli stollar devor yoniga yoki kvadrat va aylana shakldagi stollarga moslashtirib qo'yiladi.

Yordamchi stollar ofitsiant ishlashi qulay bo'lgan joylarga o'rnatiladi. Ular ustiga maxsus dasturxon to'shaladi. Yordamchi stollar soni xizmat qilayotgan ofitsiantlar soniga qarab belgilanadi. Ularning har biriga biriktirilgan stollar bo'ladi. Yordamchi stollarga qo'yiladigan talablar:

- ular mustahkam bo'lishi;
- ko'chirib yurish uchun yyengil va qulay bo'lishi kerak. Harakatlantirishga oson bo'lishi uchun ular g'ildiraklarga o'rnatilgan bo'ladi.

Yordamchi stollarda ofitsiantlar shishalar qopqog'ini ochadi, u yerga idishlarni qo'yadi va taomlarni taqsimlaydi. Bu stollarning kengligi ovqatlanadigan stollar eniga teng (800 - 900 mm), bo'yi ham tushlik qiladigan stollar bilan barobar (730 mm) bo'ladi. Yordamchi stollar ovqatlanadigan mijozlarga yaqin va ko'rinadigan qilib o'rnatiladi, chunki ofitsiant ishini mijozlar kuzatib turishlari mumkin.

Xodimlarga biriktirilgan stollar guruhi oldida yordamchi stollardan tashqari servantlar joylashishi lozim. Bu yerda ofitsiant idish - tovoq va anjomlar, sochiq hamda dasturxonlarni saqlaydi. Servantlar ham ovqatlanadigan stollardan uzoqda bo'lmasligi kerak, chunki ofitsiant zarur narsalarni tez olib, mijozlar oldiga qo'yishi uchun qulay qilib qo'yiladi. Stollar, servantlar va o'rindiqlar devordan 10 - 20 sm uzoqlikda joylashishi kerak.

Shuningdek, zalda har 3 - 4 nafar ofitsiantga bitta muzlatgich shkaflar bo'lishi mumkin. Muzlatgich shkaflar ikki xil bo'ladi:

- O'rta haroratli. Mahsulotlarni salqinda saqlash uchun - 0°C darajadan + 10°C gacha.
- Past haroratli. Mahsulotlarni muz holida saqlash.

Bundan tashqari restoran oshxonasida turli haroratli muzlatgich kameralari ham bo'ladi. Ular turli maqsadlarda foydalaniladi.

3. Oshxona idish - tovoqlari, anjomlarini olish va xizmat boshlashga tayyorlash

Restoran ichini tozalab bo'lgandan keyin, stollar joy - joyiga qo'yilgach, ofitsiantlar guruhi restoran ochilishidan 2 soat oldin idish - tovoqlar, sochiq va dasturxonlar saqlanadigan xonadan keraklilarini oladi hamda stol bezatishga kirishadi. Ular stollar soni va kelishi mumkin bo'lgan mijozlarni mo'ljallab harakat qiladi. Ba'zi restoranlarda sochiq, dasturxon, salfetkalarini navbatchi ofitsiantlar oladi. Anjomlarni olishda ularning holatiga e'tibor berish zarur, ya'ni dasturxon, sochiq, salfetkalar toza, kraxmallangan va dazmollangan bo'lishi shart. Idishlar esa, sinmagan, darz ketmagan, hammasi bir nusxada bo'lishi kerak. Bu olingan anjomlarning hammasi ofitsiant servantiga joylashtiriladi. Ish unumli bo'lish uchun ofitsiant servanti tartibli bo'lishi lozim. Servantning yuqorisida oshxona anjomlari, o'rtasida tarelkalar, pastki qismida sochiq va dasturxonlar bo'ladi. Idish - tovoqlarning bir qismi ya'ni issiq taom suzilishi kerak bo'lganlari iliq holda saqlanadi. Foydalanilgan idishlar o'rniga ofitsiant tozasini olib kelib qo'yadi.

Ofitsiant xizmat ko'rsatayotgan stollariga kerakli va yetarli idish - tovoq, anjomlarni olishi kerak. Stol bezash uchun kerakli idish - tovoq va anjomlarni tashishda ofitsiant uch qavatli aravachadan foydalanadi. Yuqori qavatda tarelkalar, o'rta qavatda anjomlar turadi. Stol yasatishdan oldin olingan hamma idishlarning yuvilishi, sifati, tarelka va anjomlarning holati tekshirib ko'riladi. Kamchiligi bo'lsa

tezda almashtiriladi. Ofitsiant qo‘l sochiq bilan idishlarni artadi. Idishlarni artganda u quyidagilarga rioya qiladi:

- chap qo‘lda sochiqcha bilan tarelka ushlanadi, sochiqning ikkinchi tomoni bilan o‘ng qo‘lda aylantirib tarelka artiladi;

- u ryumka va qadahlarni chap qo‘l bilan pastidan ushlanadi, sochiqcha bilan o‘ng qo‘lda, bosh barmoqni idish ichiga qo‘yib, boshqa barmoqlar bilan sirti artiladi;

- uzun qadahlarni ehtiyot bo‘lib artish kerak. Ichiga sochiqning uchi qo‘yib artish kerak. Undan so‘ng quruq sochiq bilan yana artadi;

- pichoqlarning bir nechtasini chap qo‘l bilan sopidan ushlanadi va o‘ng qo‘ldagi sochiq bilan yaltiraguncha artiladi. Pichoqning o‘tkir tomoni teskari turishi kerak. So‘ngra ularni salfetka solingan tarelkaga taxlaydi;

- sanchqi va qoshiqlar ham pichoqqa o‘xshab artiladi hamda tozaligi tekshiriladi;

- chashkalar sochiq bilan chap qo‘lga olinib, ichi va sirti artiladi;

- dasturxon bezash uchun tayyorlangan tarelka va anjomlar, shisha idishlar ehtiyotlik bilan yordamchi stolga qo‘yiladi hamda salfetka solingan podnosga teriladi;

- yakka holda foydalaniladigan idish - tovoq va anjomlar, fujer, ryumkadan tashqari har bir stolga tuz, murch va qalampir idishlari, gul uchun guldon, qog‘oz salfetkalari ham qo‘yiladi. Bu idishlar quruq va undan ziravorlar erkin sepilishi lozim. Bunday idishlar billur, shisha yoki chinnidan yasalishi, chetlari zanglamaydigan temir bilan qoplangan bo‘lishi mumkin. Tuzdonga to‘ldirib tuz solish kerak emas, chunki u nam tortib qolishi mumkin. Garimdori idishining yarmigacha qalampir solinadi. Garimdori idishining qopqog‘i ancha vaqt ochiq qolsa, u yaroqsiz holga kelib qolishi mumkin. Murch idishi ham to‘rtidan uch qismga to‘ldiriladi;

- gorchitsa idishi ham to‘rtidan uch qismi to‘ldiriladi;

- kuldon ham o‘ziga xos xizmat talab qiladi. Chinni idishlar singari ularni ham sochiq bilan artib turish kerak;

- ofitsiantning qo‘l ostida har doim pista yog‘i, sirka bo‘lishi kerak. U mijozlar talabiga binoan beriladi.

4. Stol ustiga dasturxon yozish

Servirovkadan avval stol ustiga dasturxon yoki skatert yoziladi. Har bir ofitsiant stol ustiga dasturxon yozishni bilishi kerak. Malakali ofitsiantlar bu ish uchun alohida usullardan foydalanishadi. Dastlab har bir stolga atalgan dasturxonlar qo‘yib chiqiladi. Bunda ofitsiantlar dasturxonlar hajmi stollar yuzi hajmiga to‘g‘ri kelishini xisobga olishi kerak.

Dasturxon stoldan qanday yig‘ishtirib olingan bo‘lsa, stollar ustiga shunday qo‘yib chiqiladi, so‘ngra ularni stol ustiga yoyiladi. Uning o‘ngi, teskarisini bilib yoyish kerak. Dasturxonni yoyishda o‘rtasidagi dazmollangan chiziqlari tutashgan joy stol markazida bo‘lishi shart. Gulli dasturxonlar bo‘lganda uning gulli joylari ham bir - biriga mos qilib to‘shalishi lozim.

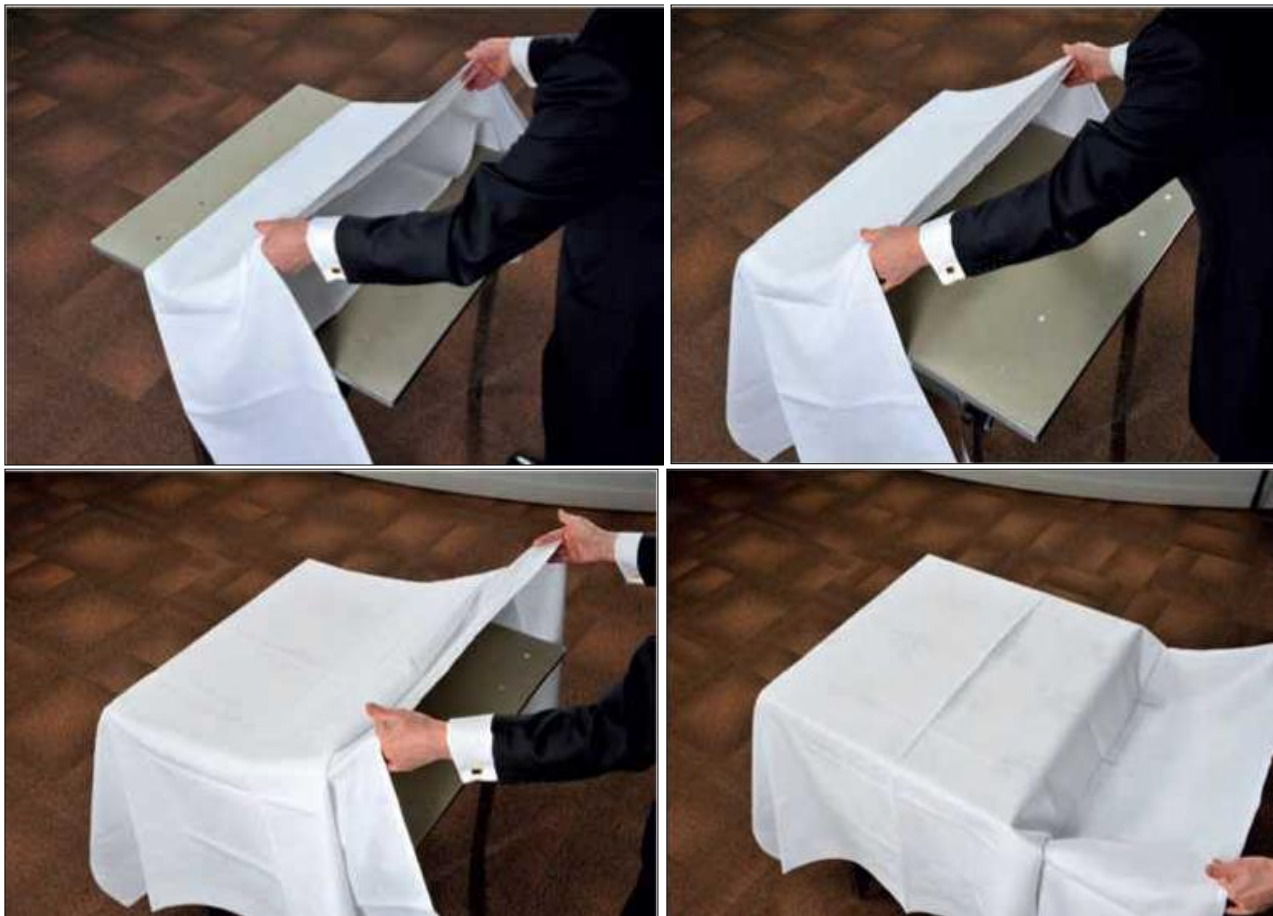
Uni ofitsiant stolga qo‘yib ikki qo‘li barmoqlari bilan (bosh va ko‘rsatish barmoqlari) chetlaridan ushlab, dasturxonni ko‘taradi va xuddi uni silkitgani kabi qo‘lini tezlikda pastga tushiradi. Stol va dasturxon o‘rtasidagi havo bo‘shlig‘i skatertni istalgan tomongan orastalik bilan to‘g‘irlashga yordam beradi hamda skatertning qatlangan joyi stol markaziga to‘g‘ri tushishini nazorat qiladi.

Perpendikulyar qatlam ham stol markaziga to‘g‘ri kelishi lozim. G‘ijim, yaxshi dazmollanmagan dasturxon bo‘lsa, ofitsiant dazmollashi yoki almashtirib boshqasini to‘shashi kerak. Stolni bezash chog‘ida skatertni g‘ijimlash, tortish va barmoqlar bilan teginish mumkin emas. Dasturxonning o‘rta qismi yaxshi dazmollangan bo‘lishi, burchaklari stol oyoqlari ustiga tushishi va uni yopishi kerak. Dasturxon stol chetidan 25-30 sm tushib turishi kerak ya‘ni o‘rindiq o‘rindig‘igacha bo‘lishi lozim. Agarda dasturxon tushishi me‘yordan kam bo‘lsa, ko‘rinishga yomon ta‘sir ko‘rsatadi, me‘yordan oshsa mijozning o‘tirishiga halaqit beradi.

Agarda to‘g‘ri burchakli stolga ikkita skatert yoziladigan bo‘lsa, ulardan birinchisi asosiy kirishdan va asosiy yo‘lakka qarama - qarshi holatda yozilishi kerak.

Ikkinchisi, yuqoridagi skatert yuzasini to‘g‘ri chiziq hosil qilgan holatdan qatlash lozim.

Yordamchi stollar va servantlarni ham salfetka yoki dasturxon bilan orasta yopib qo‘yish lozim. Agarda xizmat ko‘rsatish jarayonida dasturxonni almashtirishga to‘g‘ri kelsa, unda bu ishni sezdirmasdan, mijozlarni kuttirmasdan tez harakat qilib, almashtirgan ma‘qul. Shuning uchun bunday ishlarni xodimlar mahorat bilan bajarishi kerak. Quyidagi 1-rasmda dasturxonni yozish tartibi ko‘rsatilgan.



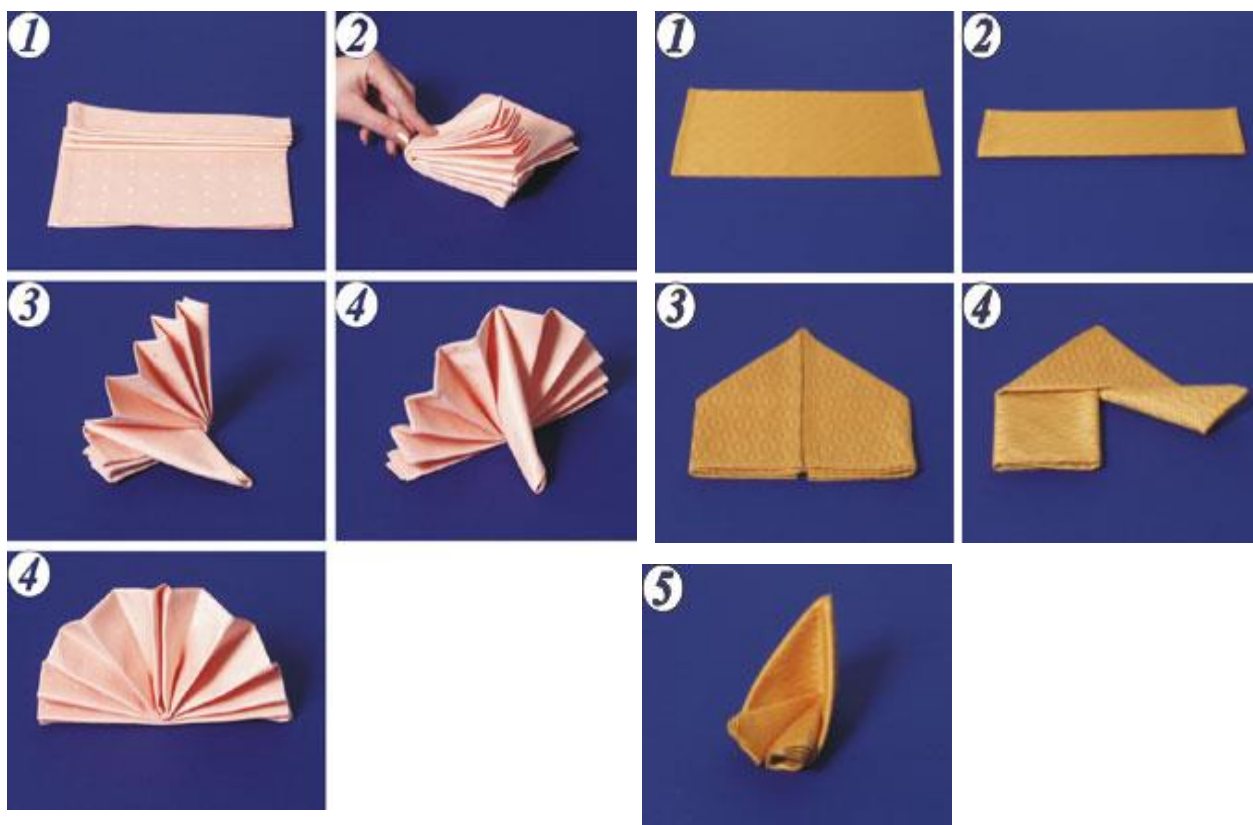
1-rasm. Stol ustiga dasturxon yozish tartibi

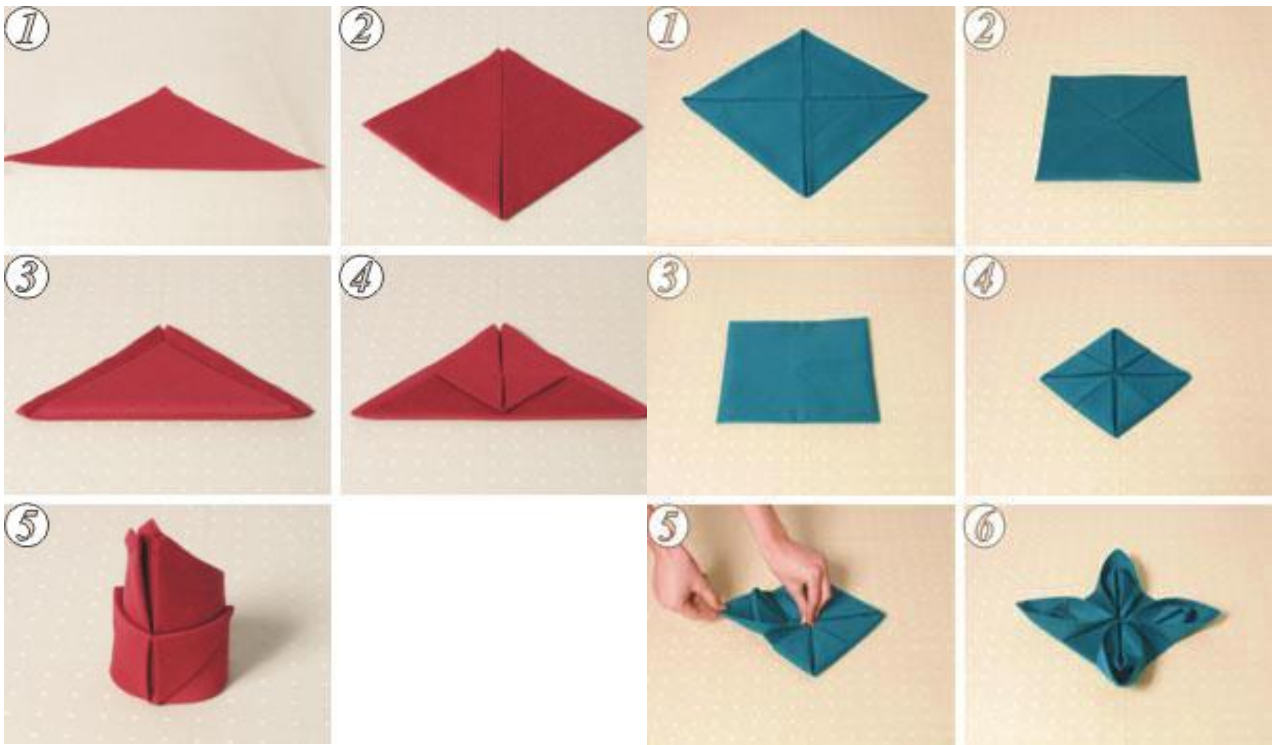
Toza dasturxonni olib kelgan ofitsiant idishlarni yordamchi stolga qo‘yadi. Keyin toza dasturxonning chetlaridan ushlab, almashtirilishi lozim bo‘lgan skatertning chetlarini buklaydi. Buklangan dasturxon ustidan tozasini qo‘yadida tagidan kir bo‘lgan dasturxonni ohistalik bilan oladi. Shunda bir vaqtning o‘zida stol ustiga toza dasturxon to‘shaladi. Bunda stol usti ochiq holda qolmasligi inobatga olinadi.

5. Sochiq va salfetkalar ni taxlash qoidalari

Sochiq va salfetkalar. Tushlik, kechki taomlarda, qabul marosimlari, banketlar, to‘ylar va boshqa tadbirli kechalarda polotnodan tayyorlangan salfetkalar ishlatiladi. Ular stolni bezaydi, estetik ko‘rinish hosil qiladi. Salfetka taxlashning turli usullari mavjud. Ofitsiantning qo‘li salfetkaga qancha kam tegsa, shuncha gigiyena jihatidan toza xisoblanadi.

Salfetkalar hamma restoranlarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish vaqtini tejash maqsadida stollarga oldindan bezatib qo‘yiladi. Quyidagi 2-rasmda sochiq va salfetkalar ni taxlash qoidalari ko‘rsatilgan.





2-rasm. Sochiq va salfetkalar ni taxlash qoidalari

Salfetkani did bilan chiroyli qilib taxlash mijoz uchun ancha qulay bo‘ladi. Salfetkalar ni taxlash xizmat ko‘rsatish turiga bog‘liq. Har bir ovqatlanish turi va tadbir mavzusiga qarab salfetkalar har xil taxlanadi. Nonushta uchun salfetkalar to‘rtga buklanib, uchburchak, konvert va boshqa shakllarda oddiy qilib taxlanadi. Tushlik va kechki taomda salfetkalar qalpoqli, kosmos, toj va gul shakllarda taxlanadi.

Xulosa. Restoranlarda ovqatlanish zalini tayyorlash mas‘uliyatli ish xisoblanadi. Bunda restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning barchasi chin dildan ishlashlari va xizmatni oliy tashkil etishlari lozim. Ofitsiantlar boshlig‘i yoki metrdotel kun bo‘yi mijozlar oldida, zalda butun muhitni boshqarib turadi. Ofitsiantlar esa mijozlar ko‘nglini olish uchun, hech qanday kamchilik bo‘lmasligiga harakat qiladilar. Agarda xodimlar o‘z vazifalarini to‘g‘ri bajarishsa, bu restoran obrovi va nufuzini ko‘tarishga sabab bo‘ladi.

Tayanch so‘z va iboralar: yakka usul, brigada usuli, ish tartibi, stol va o‘rindiqlarni joylashtirish tartibi, kvadrat stollar, aylana shakldagi stollar, to‘g‘ri

burchakli 6 o‘rinli stollar, zalni xizmat ko‘rsatishga tayyorlash, sochiq va salfetkalarini taxlash qoidalarini.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. «Mise en place» nima?
2. Restoranda ofitsiantlar ishi qanday tashkil qilinadi?
3. Stol va o‘rindiqlarni joylashtirish tartibini tushuntirib bering
4. Oshxona idish - tovoqlari, anjomlarini olish va xizmat boshlashga tayyorgarlik qanday amalga oshiriladi?
5. Xizmat jarayonida ofitsiantlar nimalarga e‘tibor berishlari lozim?
6. Stol ustiga dasturxon yozish tartibini tushuntirib bering
7. Sochiq va salfetkalarini taxlash qoidalarini tushuntiring
8. Salfetka taxlashning qanday turlarini bilasiz?

Mavzu yuzasidan test savollari:

- 1. Restoranda tayyorgarlik ishlari nima deb ataladi?**
 - A) Mise en place
 - B) Prepare
 - C) Study
 - D) Proccess
- 2. Stol nonushta uchun servirovka qilinganda choy qoshig‘i har doim necha daqiqani ko‘rsatib turishi kerak?**
 - A) 20 daqiqani
 - B) 15 daqiqani
 - C) 25 daqiqani
 - D) 10 daqiqani

3. Ziravorlar solingan idishchalarda tuz va garimdorini stolga joylashtirish tartibini belgilang.

A) Ziravorlar solingan idishchalarda tuz chap tomonda, garimdori - o'ng tomonda bo'ladi.

B) Stol markazida bo'ladi.

C) Mijoz talabiga qarab olib kelinadi.

D) Tuz va garimdori qo'yilmaydi.

4. Ryumkalarini stollarga joylashtirish tartibi to'g'ri ko'rsatilgan javobni belgilang.

A) O'ngdan chapga tomon qo'yiladi.

B) Chapdan o'ngga tomon qo'yiladi.

C) Faqat chapga qo'yiladi.

D) Faqat o'ngga qo'yiladi.

5. Skatert stol chetidan necha sm tushib turishi kerak?

A) 25-30 sm

B) 20 sm

C) 35 sm

D) 15 sm

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranlarda ovqatlanish zalini tayyorlash» mavzusi bo'yicha dasturxon, sochiq va salfetkalarini taxlash qoidalarini haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Restoranda xizmat ko'rsatish boshlandi. Xizmat vaqtida siz ko'p xatolarga yo'l qo'ydingiz va metrdotel sizga ogohlantirish berdi. Ustiga ustak bugun ertaroq ketish uchun javob ham so'ragansiz. Lekin boshlig'ingiz mijoz ko'p bo'lganligi uchun javob bermadi. Ogohlantirish evaziga sizga 100 ta salfetka taxlash buyurildi. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu masalani qanday hal etasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

11-Mavzu: STOL SERVIROVKASI



Reja:

1. Stolni oldindan servirovka qilish va tayyorgarlik ishlari
2. Stolni o‘rinlar soni bo‘yicha servirovka qilish
3. Nonushta uchun servirovka qilish
4. Tushlik va kechki ovqatlanish uchun servirovka qilish
5. Stolni taomnoma bo‘yicha servirovka qilish
6. Servirovka qilish jarayonida ofitsiantning majburiyatlari

1. Stolni oldindan servirovka qilish va tayyorgarlik ishlari

«Stol servirovkasi» san’ati bir necha ming yilliklar davomida shakllanib kelgan va har bir yangi avlod davomida yuksalgan. U o‘z ichiga ko‘p qirrali va qiziqarli ziyofat madaniyatini qamrab olgan.

Ruscha servirovka so‘z asli fransuzcha so‘zdan kelib chiqqan bo‘lib, «ovqatlanishga tayyorgarlik» degan ma’noni anglatadi. Servirovka qilish bu dasturxon bezatish, nonushta, tushlik, kechki ovqat va choyga tayyorgarlik, ya’ni ovqatlanish uchun kerakli idish - tovoqlarni stol ustiga ma’lum ketma-ketlikda standart asosida qo‘yib chiqish tushuniladi.

Ofitsiant stolga dasturxon yozar ekan, idish - tovoq va anjomlarni zal ko‘rinishiga mos holda kamtarona tanlashi hamda mijozlarga ko‘ngildagidek qulaylik yaratilishi lozim; idish - tovoqlarning estetik xususiyatlari, shakli, rangi, ko‘rinishi, salfetkalarining taxlanishi mijozlarga tantanavorlik baxsh etadi.

Stol bezatish - ijodiy jarayon bo‘lib, uning ko‘pgina usullari bor. Stol bezash restoran toifasi, restoranning xizmat ko‘rsatish turi va yo‘nalishiga bog‘liq bo‘ladi.

Shunday bo'lishi bilan birga ofitsiant mehnatini ilmiy tashkil qilish tamoyiliga asoslanib, stol bezatishning umumiy qoidasiga amal qiladi:

- stol bezatishda taomnomaga rioya qilishi (nonushta, tushlik, kechki taom, choy, kofe, banketlar);
- stol bezatish oldindan va qo'shimcha bo'lishi mumkin.

Dastlab, stol bezatish zalni xizmatga tayyorlash jarayonidan boshlanadi. Bu mavzuni biz oldingi ma'ruzada ko'rib o'tdik. Buyurtmalar bajarilishida ko'p oshxona anjomlari ishlatilmaydi: tarelkalar, fujezlar, oshxona anjomlari (pichoq, sanchqi, qoshiq), salfetkalar, gullar va boshqalar.

Stollarni bezashdan oldin har bir xodim idish - tovoqlarning holati, ya'ni tozaligi, singan yoki sinmaganligi, kamchiliklarini tekshirib chiqishi kerak. Agar tekshirish davomida idish - tovoqlar chala yuvilganligi yoki singani aniqlansa, zudlik bilan almashtirilishi kerak. Bezatishdan oldin idish - tovoq va anjomlar sochiq bilan artilishi kerak. Dasturxon va sochiqlar ham servantda saqlanadi va stolga tushashdan oldin tekshirib chiqiladi. Agar kamchiliklari topilsa ular almashtiriladi.

Ofitsiantning vazifasiga yana ziravorlarni tayyorlash (tuz qo'ygich, qalampir, murch, garmdori, cirka, kungaboqar va zaytun yog'lari) va uning anjomlarini qo'yib chiqish kiradi.

Stollarni oldindan bezash - savdo zalini bezashning so'nggi bosqichi. Oldindan stollarni bezash restoran zali intererini to'ldirib turadi, mehmonlarga xizmat ko'rsatish jarayonini mustahkamlaydi. Bezash shakli restoran darajasiga, uslubi va xizmat ko'rsatish vaqtiga bog'liq. Ertalab va tushlikda eng minimal bezash, kechki paytda esa to'liq bezash shakli qo'llaniladi.

Stolni bezash quyidagi talablarga javob berishi kerak:

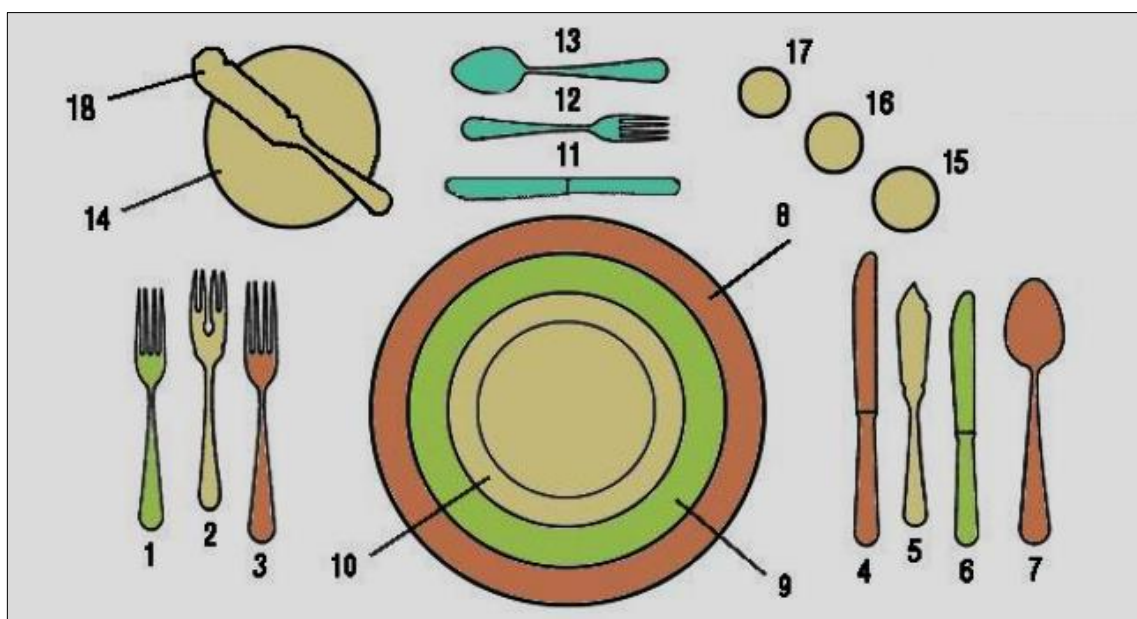
- xizmat ko'rsatish turi talabiga javob berishi - nonushta, tushlik, kechki taom, taomnomadagi gazaklar, ichimliklar talabga javob berishi;
- estetik bo'lishi - stolning shakliga, dasturxon va sochiqlar rangiga va zalning intereriga mos bo'lishi;
- restoran zalining milliyliги va tematik yo'nalishini aks ettirishi;

- oshxona idish - tovoq va anjomlarining hammasini qoidaga binoan qo'yilishi.

Ofitsiant mijozdan buyurtmani qabul qilgandan so'ng stol bezatilganligi buyurtmaga mos kelishini tezda tekshiradi va stolga yetishmagan anjomlarni olib keladi, ortiqchasini olib ketadi. Chiroyli va zamonaviy idish - tovoqlar, yuqori sifatli dasturxonlar stol va restoran zalini bezab, bayramona kayfiyat yaratadi, qulaylik va ma'lum darajada ishtahani ochishga yordam beradi.

Stol servirovkasi aniq tartibga bo'ysunib ish olib boriladi. Stol servirovkasi xizmat ko'rsatish turiga qarab turli xilda bo'ladi: nonushta, tushlik (navbatchi va porsiyali taomlar), kechki taomda xizmat ko'rsatish (porsiyali preyskurant bo'yicha), tuzilgan taomnoma bo'yicha banketlarga xizmat ko'rsatish va b.

Quyidagi 1-rasmda stol servirokasinin namunaviy chizmasi ko'rsatilgan.



1,6-gazak anjomlari

9-gazak tarelkasi

14-somsa tarelkasi

2,5-baliq anjomlari

10-sho'rva uchun kosa

15,16,17-ichimliklar

3,4,7-oshxona anjomlari

11,12,13-dessert

uchun bokal va ryumka

8-oshxona tarelkasi

anjomlari

18-yog' uchun pichoq

1-rasm. Oshxona anjomlari yordamida stol servirovkasi

Dastlab chinni yoki fayans - farfor idishlar, keyin oshxona anjomlari va undan keyin billur hamda shisha idishlar qo'yiladi. Bokal, fujer, ryumkalarni stolga qo'yishda ularning oyoqchasidan ushlab, tartib bilan joylashtiriladi.

2. Stolni o'rinlar soni bo'yicha servirovka qilish

Ikki kishilik stol. Unda rang - barang dasturxonlar yoziladi, o'rindiqlar bir - biriga qarama - qarshi qilib qo'yiladi. Agar stol devor yoki ustun oldida joylashtirilgan bo'lsa, avval menaj, menajdan oldin gul uchun guldon qo'yiladi. Keyin o'rindiqlar o'rtasidan qarama - qarshi stol chetidan 2sm uzoqlikda asosiy katta tarelka qo'yiladi, uning o'ng tomonida stol chetidan 2sm uzoqlikda unga perpendikulyar holatda asosiy taom uchun pichoq o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi. Undan chap tomonda pichoqqa parallel holatda asosiy taom uchun sanchqi tishlari tepaga qaratib qo'yiladi. Chiroyli qilib taxlangan salftkalar tarelka ustiga qo'yiladi.

Ikkinchi «**kuvert**» birinчисiga qarama - qarshi qilib qo'yiladi. Agar 4 kishilik stol 2 kishi uchun bezatilsa, kuvertlarni bir - biriga qarama - qarshi qo'yiladi, majmuali anjomlari esa bo'sh joylarga qo'yiladi.

«Stol 55 kuvertga mo'ljallangan» deganda bu stol 55 kishi uchun bezatilgan deb tushuniladi. Har bir kishi uchun kuvert pichoq, sanchqi, qoshiq, tarelka, ichimlik idishlari va salftkalardan iborat bo'ladi.

Majmuali anjomlar quyidagilardan iborat: gul uchun guldon, menajmitsa, qog'oz salftka uchun qo'ygich, tish kovlagichlar, stol raqam, xisob - kitob varaqasi va b.

Menajmitsa tuz, qalampir va ziravorlar uchun mo'ljallangan maxsus oshxona anjomi.

3 kishilik stol. U devor yoki ustun oldiga qo'yiladi, ya'ni ikkita joy bir - biriga qarama - qarshi bezatiladi va chetidagi bitta joy bezatilmaydi.

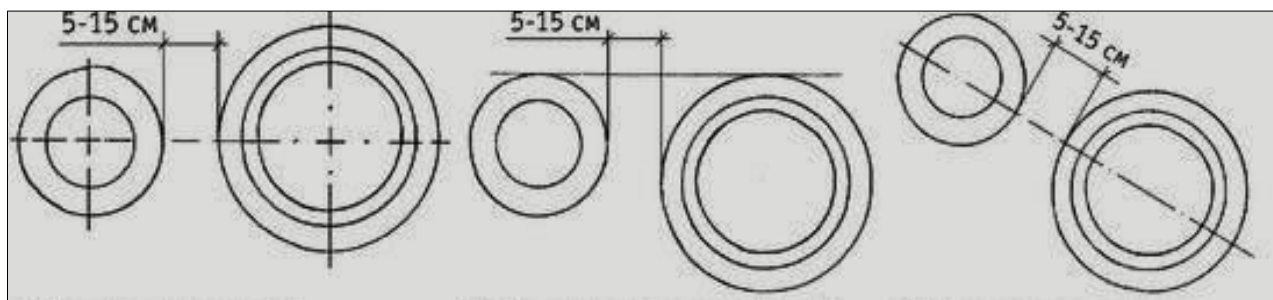
4 kishilik stol. Zalning markazida joylashtirilib, to'rtta joy bezatilishi mumkin. Oshxona anjomlari 2 kishilik stoldagidek bezatiladi. Kuvertlar har bir o'rindiqlarning

qarshisida bir - biriga qarama - qarshi qilib qo'yiladi. Ofitsiantga soat ko'rsatkichlari yo'nalishida harakat qilishga imkon beradigan tomondan boshlab bezatiladi, bu esa uning qaytib kelmasligi uchun bajariladi.

Ikkitalik stol. Ikkita birlashtirilgan stolga dasturxonlar (har biri alohida) to'shaladi. Stollar birlashgan joyida menajnitza va boshqa tomonida guldon qo'yiladi. Har bir o'rindiqlik qarshisida oshxona anjomlari yuroqida ko'rsatilganidek qo'yib chiqiladi.

Mijozlarni jalb etishning asosiy vositasi nafaqat mazzali pishirilgan taom, balki restorandagi to'g'ri stol servirovkasi xisoblanadi. Dastlabki servirovka ilk tashrif buyuruvchilar kelishidan avval amalga oshiriladi. Stolni ovqatlanishga tayyorlanishning umumiy tavsiyalari mavjud:

Tarelkalar bilan stol servirovkasi. Stolga dasturxon to'shalganidan so'ng, katta asosiy tarelka har bir tashrif buyuruvchining o'rindiqlik qarshisiga qo'yiladi. Uning cheti stol chetidan 2sm uzoqlikda bo'lishi kerak. Somsa tarelkasi (pirojkovaya) esa asosiy tarelkaning chap tomonida undan 5 - 15sm uzoqlikda joylashadi. Yonma - yon joylashgan taomlar orasidagi masofa 6 - 8sm dan kam bo'lmasligi lozim. Quyidagi 2 - rasmda stolda tarelkalarining joylashtirish tartibi ko'rsatilgan.



Somsa tarelkasi va asosiy tarelkalar markazi bir chiziqda joylashadi

Somsa tarelkasi va asosiy tarelkalar chetlari bir chiziqda joylashadi

Somsa tarelkasi diagonal bo'yicha asosiy tarelkadan chapda joylashadi

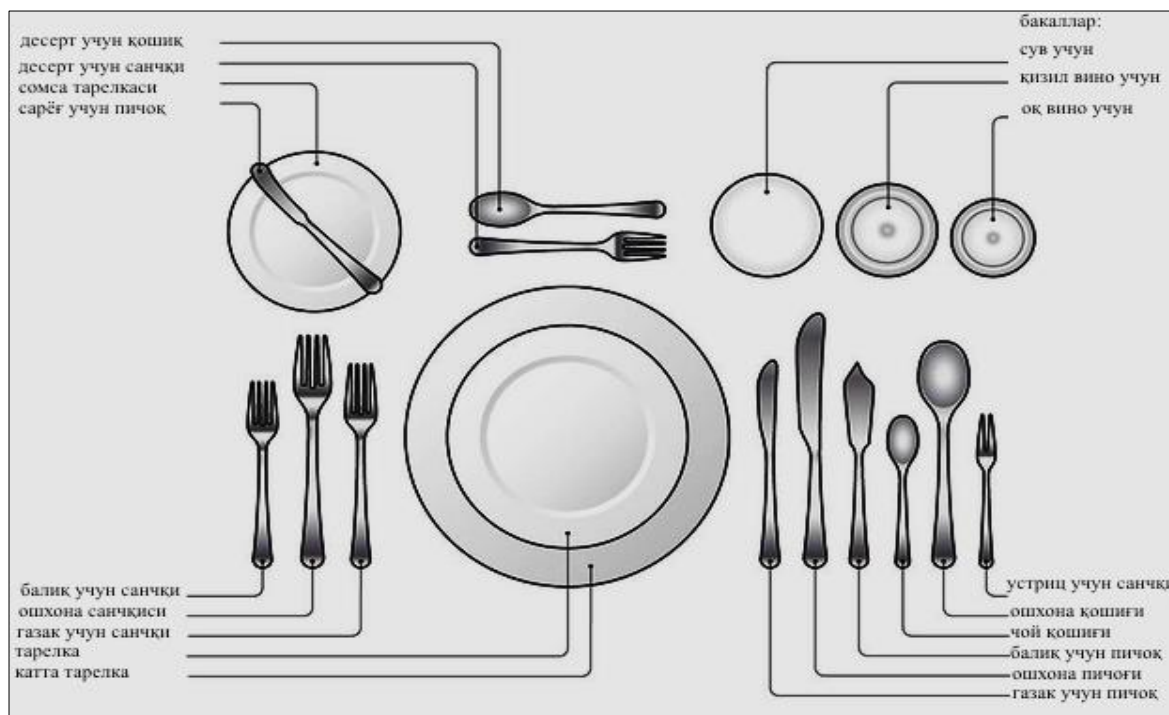
2-rasm. Stolga tarelkalarni joylashtirish tartibi

Stolni oshxona anjomlari bilan servirovka qilish. Anjomlar stolga qo'yilishdan avval u yaxshilab yuviladi. Asosiy tarelkaning o'ng tomonida o'tkir tomoni tarelkaga qaragan holatda oshxona, baliq, gazak uchun pichoqlar qo'yiladi.

Chap tomonda esa tishlari yuqoriga qaragan holda tarelka chetidan oshxona, baliq, gazak sanchqilari qo'yiladi. Har bir anjom va tarelka o'rtasidagi masofa 0,5sm atrofida bo'lishi lozim. Anjomlar bir - biriga parallel va stol chetiga perpendikulyar ravishda joylashtiriladi. Anjomlar dastagi hamda stol chetidagi masofa 2sm bo'lishi zarur.

Dessert anjomlari tarelka yuqorisida quyidagi tartibda joylashtiriladi: pichoq, sanchqi va dessert qoshig'i. Qoshiq va pichoq dastagi o'ng tomonda, sanchqiniki esa chap tomonda bo'lishi kerak. Taomnomaga qarab stoldagi anjomlar soni belgilanadi.

Quyidagi 3-rasmda oshxona anjomlari yordamida stol servirovkasi ko'rsatilgan.



3-rasm. Oshxona anjomlari yordamida stol servirovkasi

Shisha idishlar bilan stolni servirovka qilish. Alkogolsiz ichimlik uchun bokal tarelka va pichoqning o'tkir tomoni kesishgan chiziq bo'ylab o'ng tomonda joylashtiriladi. Undan o'ngroqda va stol chetidan 45 gradus bo'ylab keyingi ryumka va bokallar qo'yiladi. Barcha bokal va ryumkalar taomlar qaysi navbatda berilishiga qarab qo'yiladi: suv ryumkasi (1) gazak uchun, madera vinosi (2) birinchi taomga, reynveyn vinosi (3) baliqli taomga, lafit vinosi (4) issiq go'shtli taomga, shampan vinosi uchun bokal (5) dessertga qo'yiladi. Gazak uchun odatda yuqori gradusli

ichimlik yoki o'tkir vino, issiq taomlar uchun quruq va nimshirin vino, shirin va mevali taomlarga shampän vinosi beriladi.

Stolni salfetkalar yordamida bezash. Salfetka stolda yaxshi dazmollangan va yaxshi shakl berilgan bo'lishi lozim. Uni taxlashning ko'plab usullari mavjud bo'lib, mehmonga uni ochish uchun oson qilib taxlanishi zarur.

Stoldagi ziravorlar. Stol servirovkasida stol markaziga qo'yiluvchi tuz, qalampir va boshqa ziravorlar muhim o'ringa ega. Ziravorlar go'shtli taomlar bilan birga qo'yiladi, agar taomnomada quyuq taom, baliq va yaxna go'shtli taomlar bo'lsa, unda qalampir ham beriladi.

Gullar bilan guldön. Restoranda yoqimli atmosfera hosil qilish uchun stolga guldön qo'yish mumkin. Hozirgi kunda restoranlarda tabiiylikni aks ettirish maqsadida kichik hajmli gullar qo'yilmoqda. Odatda gullar 3 yoki 5 donadan unchalik baland bo'lmagan guldonga qo'yiladi.

3. Nonushta uchun servirovka qilish

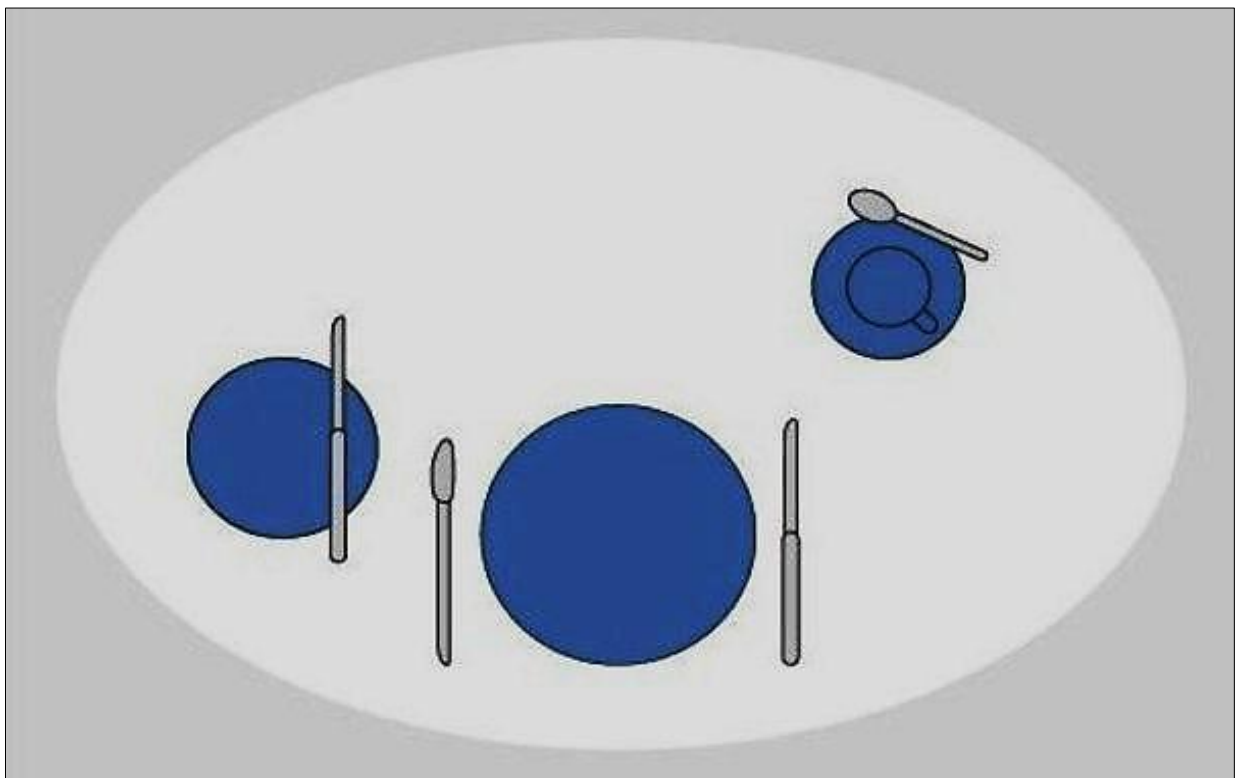
Xizmatning turi va xarakteriga qarab stol bezashning ya'ni servirovkaning murakkablik darajasi har xil bo'ladi. Agar mehmonxonada turistlarga ertalabki nonushta berish uchun stolni servirovka qilganda somsa tarelkasi, gazak anjomlari, choy qoshiq, sochiq - salfetka qo'yiladi. Taomnomaga asosan yana yog' uchun pichoq ham qo'yilishi mumkin. Yevropa turistlari nonushtada albatta choy yoki kofe ichadilar. Shuning uchun stol bezatilganda choy va kofe idishlari qo'yilishi shart. Bundan tashqari sut, qand, qiyom, limon idishlari ham qo'yiladi. Tarelkaning o'ng tomoniga sariyog' uchun pichoq qo'yiladi. Qanddon choy yoki kofe idishining o'ng tomonida turadi, qiyom, sariyog' asosiy tarelkaning chap tomonida bo'lishi kerak.

Choy yoki kofeni turistlar stoliga issiq taom bilan birga berish mumkin. Yoz mavsumida stolga meva mahsulotlaridan qovun, tarvuz va boshqa mevalar beriladigan bo'lsa, ular uchun ham tegishli anjomlar qo'yiladi.

Nonushta uchun stol servirovkasi. Stolni nonushta uchun bezatishning ikki xil turi mavjud: 1 - nonushta taomnomasida sovuq taomlar mavjud bo'lsa, 2 - nonushta taomnomasida issiq taomlar bo'lishi mumkin.

1 - nonushta taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

Asosiy taom uchun tarelka markazda (yorma/bekonli qovurilgan tuxum va b.) joylashtiriladi. Tarelkaning chap tomonida sanchqi (tishchalari yuqoriga qaragan holda), o'ng tomonda esa pichoq (o'tkir tig'li tomoni tarelkaga qaragan holda) bo'ladi. Diagonal bo'ylab asosiy tarelkaning o'ng tomonida qahva yoki choy uchun chashka va uning qoshig'i joylashtiriladi. Choy qoshig'i har doim 20 daqiqani ko'rsatgan holda turadi. Asosiy tarelkaning chap tomonida non, buterbrod, yog', pishiriq yoki shirinliklar uchun somsa tarelkasi qo'yiladi. Tarelkada alohida qo'shimcha pichoq bo'lishi va uning o'tkir tomoni chap tomonga qarab turishi lozim.



4-rasm. Stol servirovkasi jarayoni

Nonushta uchun stolga:

- asosiy taom pichog'i va sanchqisi;
- somsa tarelkasi va pichog'i;

- qog‘oz salftkalar (yoki zig‘irli);
- choy uchun idish va choy qoshiq qo‘yiladi.

Asosiy tarelka stol ustiga qo‘yilmaydi, sababi nonushta vaqtida taomlar o‘zi belgilangan tarelkaga solinib olib kelinadi (ularni olib kelish kerak agarda taom yoki gazakni alohida gazak idishi yoki boshqa idishlarda olib kelinsa, lekin bunday qabul qilinmagan).

2 - nonushta taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

Bunday holatlarda stolga asosiy tarelka, pichoq va issiq taomlar uchun sanchqi qo‘yiladi. Taomnomaga binoan saryog‘ uchun pichoq va qo‘shimcha anjomlar qo‘yilishi mumkin. Ilk bezatishda asosiy tarelkani stolga qo‘ymaslik mumkin, chunki, nonushta taomlari tarelkalarga solingan holda beriladi.



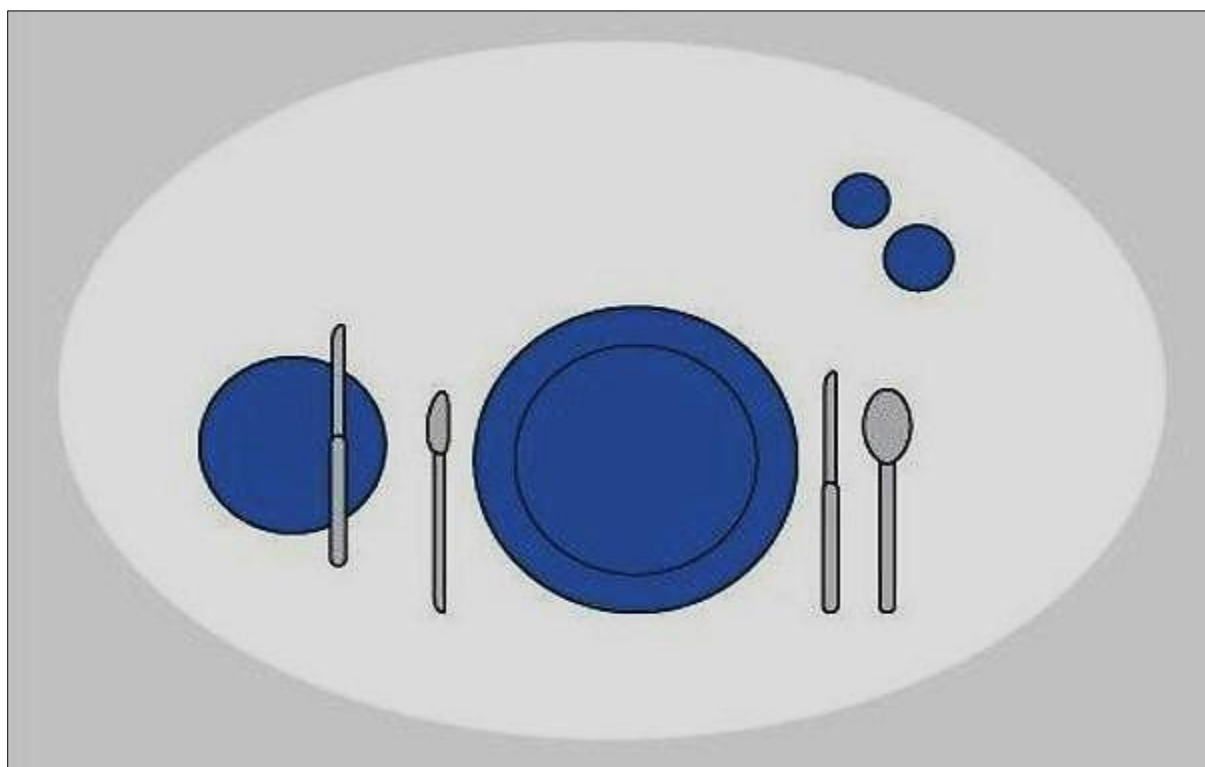
5-rasm. Nonushta uchun stol srvirovkasi

4. Tushlik va kechki ovqatlanish uchun servirovka qilish

Kunduzgi taomlar uchun stol oldindan quyidagicha servirovka qilinadi:

- maxsus taomnoma bo'yicha stolga gazak tarelkasi, oshxona anjomlari (pichoq, sanchqi, qoshiq), fujer, salfetkalar, ziravor idishlari va gullar qo'yiladi;
- taomnoma bo'yicha stolga kerakli tarelka, pichoq, sanchqi, fujer va sochiq - salfetkalar qo'yiladi;
- kechki stolni bezatishda gazak anjomlari qo'yiladi, osh qoshiq olib ketiladi;
- tushlik uchun stol servirovkasi (1 - usul).

1 - tushlik taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

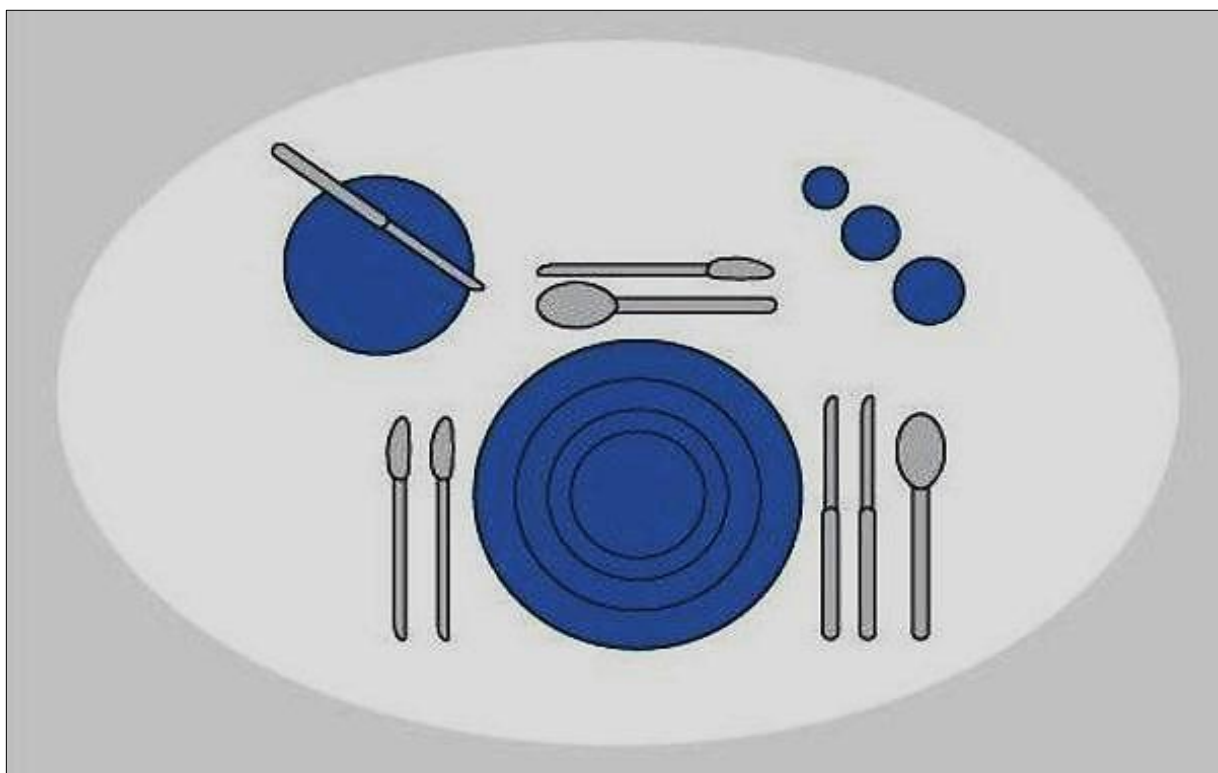


6-rasm. Tushlik uchun stol servirovkasi (1-usul)

Tushlikning ushbu ko'rinishida asosiy taom - quyuq sho'rva, krem - sho'rva yoki spagetti bo'lib, bu ko'rinishdagi taom odatda chuqur tarelkada uzatiladi va ovqatlanish boshida taglik vazifasini bajaruvchi ikkinchi taom uchun qo'yilgan tarelkaning markaziga qo'yiladi. Tarelkaning chap tomonida sanchqi, o'ng tomonida esa pichoq va qoshiq qo'yiladi. Diagonal bo'ylab asosiy tarelkadan o'ng tomonda suv

va sharbat uchun stakan, vino uchun bokal bo‘ladi. Asosiy taomning chap tomonida esa non uchun tarelka, yog‘ hamda pashtet uchun pichoq joylashtiriladi.

2 - tushlik taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

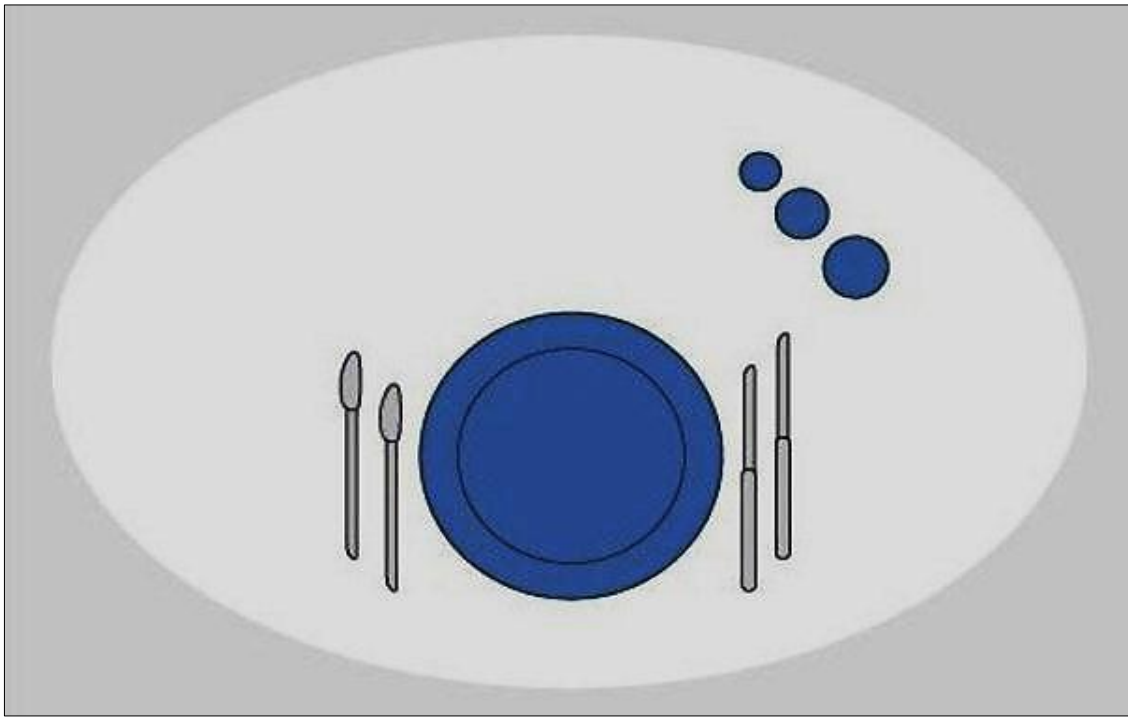


7-rasm. Tushlik uchun stol servirovkasi (2-usul)

Ushbu holatda tushlik tarkibi yyengil sho‘rva, gazak, go‘shli taom va dessertni qamrab oladi. Tarelkalar bir - biriga ustma - ust piramida shaklida joylashtiriladi. Chapda ikkita sanchqi, o‘ngda esa ikkita pichoq va qoshiq qo‘yiladi. Anjomlarni ishlatish tashqi tomondan boshlanadi. Dessert uchun anjomlar markaziy tarelkaning yuqori qismida joylashtiriladi. Qoshiq o‘ng qo‘lga, sanchqi esa chap qo‘lga moslashtirib qo‘yiladi.

Asosiy taomning diagonal bo‘ylab chap tomonida non uchun tarelka va alohida pichoq qo‘yiladi. Suv, sharbat uchun bokal va stakanlar ulardan eng yirigi mijozdan uzoqroqda joylashtiriladi.

1-kechki ovqat taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

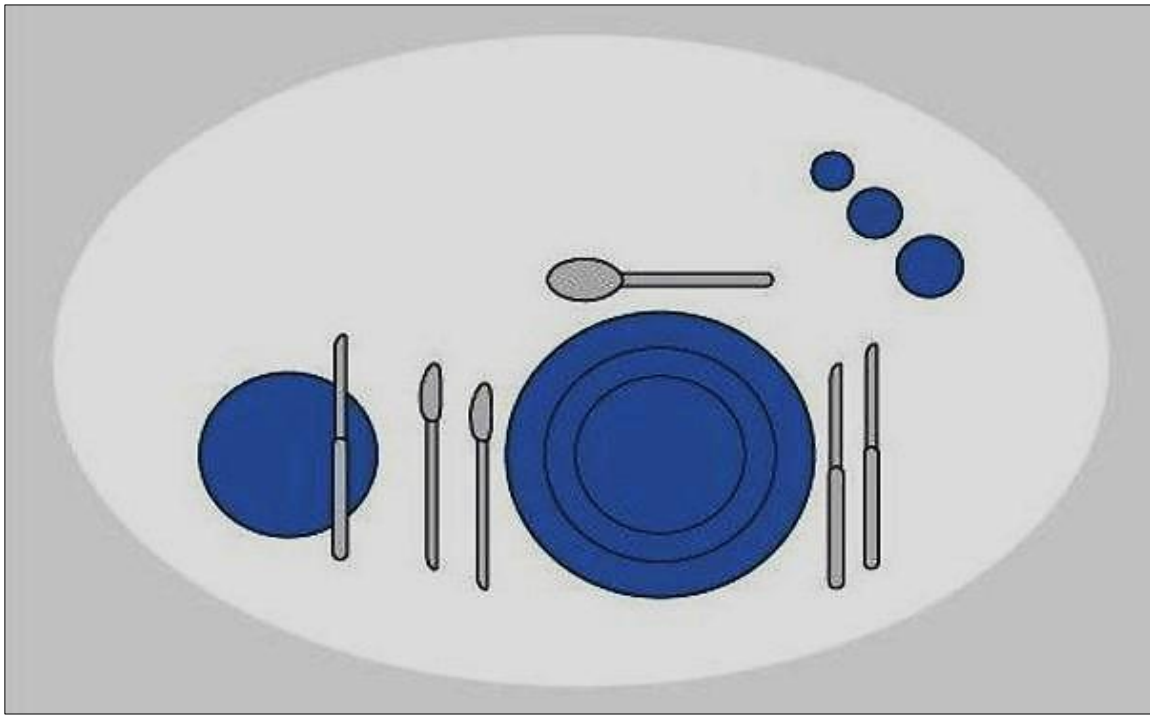


8-rasm. Kechki ovqat uchun stol servirovkasi (1-usul)

Bu xildagi servirovkada kechki ovqat stoli asosiy taom va gazakdan iborat bo'ladi. Gazak va asosiy taom tarelkalari biri ikkinchisining ustida joylashtiriladi. Chapdan ikkita sanchqi, o'ng tomonda esa ikkita pichoq qo'yiladi. Diagonal bo'ylab o'ng tomonda aperetiv uchun (vino) bokal, asosiy taomdan avval ichiladigan ichimliklar uchun bokal va suv (sharbat) uchun stakan qo'yiladi.

2-kechki ovqat taomnomasi quyidagi stol servirovkasini nazarda tutadi:

Katta bayramona kechki ovqat odatda o'z tarkibiga gazak, quyuq sho'rva, shuningdek, asosiy taomni oladi. Odatda, u quyuq sho'rva uzatiladigan tushlik bilan gazakli kechki ovqatlanishdagi kabi servirovka qilinadi. Bunda ko'rkam farfor idish - tovoqlar va laklangan oshxona buyumlari stolni jozibali ko'rsatadi.



9-rasm. Kechki ovqat uchun stol servirovkasi (2-usul)

Bu xildagi servirovka 1 - usuldagi tushlik va 1 - kechki ovqat birlashmasi xisoblanadi. Muhim jihati bu sho'rva uchun alohida joylashtirilgan qoshiq xisoblanadi. U asosiy tarelkaning yuqori qismida joylashtiriladi va uning dastagi mijozning asosiy iste'mol qo'li tomonida bo'ladi, ya'ni o'ng qo'l bilan ovqatlanadiganlar uchun o'ng tomonda, chapaqay odamlar uchun chap tomonda bo'ladi.

5. Stolni taomnoma bo'yicha servirovka qilish

Taomnoma bo'yicha kechki taomga stol bezatilganda sovuq va issiq taomlar uchun beriladigan anjomlar taom tortilganda beriladi. Xizmat ko'rsatish amaliyotida stol bezashning quyidagi asosiy texnik qoidasi ishlab chiqilgan:

1. Ofitsiant stolga chap qo'lidagi sochiqcha bilan asosiy tarelkani olib, o'ng qo'li bilan har bir mijoz uchun qo'yib chiqadi, somsa tarelkasi chap tomonga, stol chetidan 2 sm ichkarida bo'lishi kerak. Asosiy va somsa tarelkalari bir qatorda turishi lozim. Asosiy tarelkadan chap tomonga tishlarini yuqoriga qaratib sanchqi qo'yiladi

(sanchqi o'ng qo'lda salfetka bilan ushlanadi). Asosiy tarelkaning o'ng tomoniga o'tkir tomonini tarelkaga qaratib pichoq salfetka bilan ushlab qo'yiladi. Hamma pichoq va qoshiqlar stol chetidan 2 sm ichkarida bo'lishi kerak. Pichoqlarning o'tkir tomonlarida fujerlarga simmetrik tarzda joylashtiriladi. Asosiy tarelka ustiga taxlangan salfetka qo'yiladi yoki asosiy tarelkadan o'ng tomoniga ham qo'yish mumkin. Mijoz tomonidan buyurilgan taom va ichimliklarga qarab, ofitsiant stolga qo'shimcha idish - tovoq va anjomlarni olib keladi. Ba'zan anjomlarni xizmat ko'rsatish jarayonida ham keltirishi, foydalanilganlarini olib ketishi mumkin.

2. Agarda buyurtmaga muvofiq baliq taomi bo'lsa stolga tarelkaning o'ng tomoniga baliq pichog'i qo'yiladi. Agarda 2 ta gazak bo'lsa, u holda 2 ta pichoq va 2 ta sanchqi qo'yiladi.

3. Ryumka, qadahlarni qo'yish tartibi taomlar berilishiga moslanishi lozim. Ryumkalar o'ngdan chapga tomon qo'yiladi, vino uchun idish ham xuddi shunday tartibda joylashtiriladi. Aroq ryumkalari gazaklar berilganda qo'yiladi. Moderno vinosi - birinchi taom keltirilganda, qadah shampän vinosiga, fujerlar - suv va pivoga beriladi. Odatda ryumkalar fujerdan o'ng tomonga qo'yiladi. Agar banketda xizmat ko'rsatiladigan bo'lsa, 4 - 5 ta ryumka qo'yilishi zarur bo'lganda ularni ikki qator joylashtirish mumkin. Kechki taom uchun stol bezatishga to'g'ri kelsa, har bir stolga 3tadan ryumka qo'yiladi. Fujerlar stol markazga yaqin joyga qo'yiladi. Ofitsiant fujerlarni podnosda teskari qo'yilgan holda olib keladi. Podnosni esa chap qo'lida ko'tarib kelib, o'ng qo'li bilan stolga qo'yadi. Fujerlar uncha ko'p bo'lmasa, chap qo'li barmoqlari orasiga olib, og'zini pastga qaratib olib kelishi ham mumkin. Chap qo'l kaftlari yuqoriga qaragan bo'ladi.

4. Dessert uchun anjomlar asosiy tarelkaning yuqori qismida joylashtiriladi. Masalan, shirinliklar va mevalar uchun ishlatiladigan anjomlardan pichoq dastasi o'ngga, sanchqi dastasi esa chapga qaratib joylashtiriladi. Stoldagi bo'sh joylar e'tiborga olinib, ba'zi anjomlarning joyi o'zgarishi ham mumkin.

5. Sochiq - salfetkalar qo'yilishi bilan stol bezashga yakun yasaladi. So'ngra stol ustiga zirovarlar va guldon qo'yiladi. Tuz, garimdori stolning o'rtasida, banketlarda tarelkalar qarshisida turadi, biroq tuz garimdoridan chap tomonga

qo'yiladi. Gul solingan guldonlar stol o'rtasida turadi. Zaldagi stollarning joylashishi, shakli va o'lchamiga qarab gul guldonlari qo'yiladi.

6. Stolni dastlabki bezatishda ryumka va qo'shimcha anjomlar qo'yish tavsiya qilinmaydi. Ularni taom buyurilgandan so'ng xizmat jarayonida olib kelish mumkin. Shuningdek, stol ustiga oldindan meva va ichimliklar ham keltirib qo'yilmaydi.

Restoranda xizmat ko'rsatishga tayyorlanayoganda ofitsiantlar mayda, ichi chuqurroq tarelkalarni isitish shkaflariga qo'yadi. Ish kuni davomida navbatchi ofitsiant ularni qo'yib boradi, kamayib qolganlari o'rniga boshqalarini olib kelib to'ldirib turadi. Agar zalda har 3 - 4 ofitsiantga bitta muzlatkich ishlab tursa, ular ishi ancha yyengillashadi. Muzlatkichda ichimlik va boshqa mahsulotlar saqlanadi.

Ofitsiant yaxna ichimliklarni olib mijozlarga tarqatadi va yangisini bufetdan olib kelib, ular o'rnini to'ldiradi. Ish kuni oxirida ortib qolgan ichimliklarni bufetga qaytaradi, sotilganlari bo'yicha bufetchi bilan xisob - kitob qiladi.

Choy va kofe ichish stollari tashkil etilganda gulli dasturxonlar, gulli sochiq - salfetkalar ishlatiladi. Stolga shirinliklar solinadigan tarelkalar, kofe uchun idishlar, choynak - piyolalar qo'yiladi. Samovar, kofe pishirgich, choy qoshiq, gul guldoni va boshqalar ham bo'ladi.

Kunduz paytida navbatchi taomnoma bo'yicha xizmat ko'rsatish uchun stolga quyidagi anjomlar qo'yiladi:

- asosiy tarelka va uni ustida gazak tarelkasi;
- uning chap tomonida somsa tarelkasi;
- ular orasida oshxona sanchqisi;
- tarelkaning o'ng tomonida oshxona qoshig'i va pichog'i (oshxona yoki dessert);
- fujer esa pichoq yuqorisiga qo'yiladi.

Ularning hammasi yuqorida aytib o'tilgan qoidalarga muvofiq stolga qo'yiladi. Stolda shu bilan birga asosiy tarelka ustiga qo'yiladigan materialli salfetkalar bo'lishi kerak (qog'oz salfetka qo'yilmaydi).

Har bir mijozga porsiyali taomnoma bo'yicha xizmat ko'rsatilganda stol servirovkasi:

- har bir o'rin qarshisida stol chetidan 2sm uzoqlikda asosiy tarelka qo'yiladi;
- chapda 5 - 10sm uzoqlikda somsa tarelkasi bo'ladi. Ular oralig'ida gazak va oshxona sanchqisi tishlari yuqoriga qaragan holda joylashtiriladi;
- asosiy tarelkaning o'ng tomonida ikkita pichoq o'tkir tomoni tarelkaga qaragan holda qo'yiladi;
- asosiy tarelkaning yuqori va o'ng tomonida fujer joylashtiriladi;
- tarelkaga taxlangan salfetka qo'yiladi. Restoranning savdo belgisi va nishoni tarelkalarda mehmonga qaragan holda bo'lishi lozim;
- stol markazida tuz va qalampir idishlari shuningdek, gul solingan guldon bo'lishi kerak.

Taomlarni tortish vaqtida buyurtma turiga qarab servirovkaga yana qo'shimchalar qo'shilishi mumkin. Agarda ofitsiant muzlatgichdan foydalanadigan bo'lsa, u holda u avvaldan suv, pivo va sharbatlarni ta'minot bo'limidan olib ularni muzlatgichga qo'yib qo'yishi lozim.

«A la carte» taomnomasi bo'yicha xizmat ko'rsatish. «A la carte» taomnomasi bo'yicha bezatishda mehmon o'zi nima yemoqchi bo'lsa taomnomadan o'shani tanlaydi va unga alohida xizmat ko'rsatiladi. Ofitsiant buyurtmani qabul qilib stol bezatilishini tekshirib chiqadi. Agar zarur bo'lsa buyurilgan taom bo'yicha yetishmagan anjomlarni qo'yib chiqadi (baliq anjomlari, dengiz mahsulotlari uchun qisqichlar va kerakli anjomlar) yoki ortiqchasini olib ketadi. Shu bilan birga ba'zi bir bezash qoidalarini inobatga olish kerak bo'ladi. «A la carte» taomnomasi bo'yicha bezashda stolga keragidan ko'p anjomlar qo'yilmasligi lozim. Har bir kishiga 10 tadan ko'p bo'lmagan anjomlar qo'yilishi mumkin. Masalan, tarelkasining o'ng tomonida 4 ta anjom, chap tomonida esa 3 ta, shu bilan birga somsa tarelkasi va pichog'i qo'yiladi. Qolgan qoidalar yuqorida aytilganidek bajariladi.

6. Servirovka qilish jarayonida ofitsiantning majburiyatlari

Ofitsiantning ish jarayoni zalni xizmat boshlashga tayyorlash bilan boshlanadi. U kelgan mijozlarga ertalabki nonushta, tushlik va kechki taomlarni berish uchun xizmat qiladi. Mijozlarga xizmat ko'rsatishda keng stollardan foydalanish, har bir mijoz uchun stolda 60sm yoki 80sm gacha joy ajratilishi lozim. Har bir stolga taomnoma kartochkalarini qo'yishi mumkin.

Ofitsiantlar nonushtaga tayyorgarlikni quyidagi tartibda amalga oshiradilar:

- ▶ zalda havo almashinuvi yetarli darajadiligini tekshiradi. Agar havo yaxshi almashmagan bo'lsa eshik va oynalar ochiladi yoki ventilyatsiya uskunalari yoqiladi;
- ▶ ofitsiantlar nonushtaga kerakli barcha anjom va idishlarni tozalab tartibga keltiradilar. Bezash anjolari maxsus jovonlarda saqlanadi;
- ▶ ofitsiantlar ba'zan o'zlari issiq gazaklar va ichimliklar berish uchun kerak bo'lgan idish - tovoqlarni tayyorlaydilar (ko'zachalar, tarelkalar, tuxum qo'ygichlar va b.) va idishlarni isitish taraddudini ko'radilar (rechauds). **Rechauds** - tarelkalarni isitish va taomlarni issiq saqlash uchun mo'ljallangan uskuna;
- ▶ stol va o'rindiqlarni ma'lum ketma - ketlikda tartib bilan joylashtiradilar. Agar stolda kamchilik bo'lsa uni to'g'iraydilar. Zalga kirish joyidan boshlab, unga qarama - qarshi tomongacha joylashgan stollarga dasturxonlarni yozadilar, agar dasturxonlarda biron kamchilik bo'lsa uni almashtiradilar;
- ▶ stollar buyurtmaga ko'ra yoki navbatchi taomlar taomnomasiga ko'ra bezatiladi;
- ▶ bosh oshpaz bilan nonushta taomnomasini aniqlashtiradilar;
- ▶ yerto'la xonasini tartibga keltiradilar.

Tushlikka tayyorgarlikni ofitsiantlar quyidagi tarzda amalga oshiradilar:

- ❖ nonushta tugagandan keyin restoran zalini tekshirib chiqadilar;
- ❖ zalda tushlik uchun kerak bo'ladigan idish - tovoq va anjomlarni tozalab chiqadi hamda maxsus joyga qo'yadilar;
- ❖ dasturxon va sochiqlarni yig'ib chiqadilar va tozalariga almashtiradilar;

❖ stol va o'rindiqlarni tushlik taomnomasi bilan ishlash uchun tartibga keltiradilar;

❖ gullar va dekarativ o'simliklarning holatini tekshirib chiqadilar;

❖ restoranning gigiyena holatini tekshiradilar (kirish qismi, hojatxona, zal);

❖ tushlik taomnomalari tayyor bo'lishini nazorat qiladilar;

❖ bosh oshpazdan taomnomada ko'rsatilgan barcha taomlar bor yoki yo'qligini aniqlashtiradilar;

❖ yerto'la xonalarini tartibga keltiradilar, idish - tovoqlarning barcha turlarini ularga ajratilgan joylarga qo'yib chiqadilar va tarqatish vaqtida tozalikni saqlashga harakat qiladilar.

Agar tushlikka stollar buyurtirilgan bo'lsa, ularni buyurtmaga asosan bezaydilar. Tushlikdan keyin, kechki ovqatga tayyorgarlik vaqtida ofitsiantlar ko'pincha tushlikka kech qolgan mijozlarga xizmat ko'rsatishlari ham mumkin. Zaldan oxirgi mehmon ketganidan keyingina, ofitsiantlar **kechki ovqatga tayyorgarlikni** boshlaydilar:

➤ stollarni ishlatilgan va ortiqcha anjomlardan bo'shatadilar;

➤ zalning havosini almashtiradilar;

➤ barcha ishlatilgan dasturxonlarni tozasiga almashtiradilar;

➤ tushlik uchun kerak bo'lgan idish - tovoq va anjomlarni ajratadilar va tozalab, ularni yerto'la xonasiga belgilangan joyga qo'yadilar;

➤ stollarni taomnoma bilan ishlash uchun tayyorlaydilar;

➤ oldindan berilgan buyurtmalarga ko'ra stollarni bezaydilar;

➤ bosh oshpaz bilan taomnomani to'ldiradilar va tekshiradilar;

➤ kerakli paytda hamma yoritish anjomlarini yoqadilar va oyna pardalarini yopadilar.

Ish kunining oxirida ofitsiant hamma mehmonlarga restoran ishi tugaganligi haqida habar beradi, yoritgichlarning ma'lum qismini o'chirib, boshqa xizmatkorlar ishini nazorat qiladi. Hamma zallar va xonalarni ko'zdan kechirib, ularni tartibga keltiradi. Savdo zalining havosini almashtiradi, yerto'la xonasi, orqa eshik va

oldingi kirish joyida navbatchi chiroqlarni yoqadi va b. Ofitsiant ishini navbatchi metrdotel yoki restoran direktori tekshiradi.

Xulosa. Ushbu mavzuni o'zlashtirish jarayonida talabalar stol servirovkasi va uning san'at darajasida ekanligiga ishonch hosil qilishlari mumkin. O'tilgan mavzu nafaqat talabalarga balki, kelajakda ofitsiant bo'lib faoliyat yuritishlarida qo'l keladi. Qanchalik bu ishni to'g'ri bajargan ofitsiantni malakali, o'z ishining ustasi deb aytish mumkin. Chunki bu kabi ishlarni o'z ishining ustasi bo'lmaganlar to'g'ri va aniq bajara olmasliklari mumkin. Ayniqsa chet el turistlariga xizmat ko'rsatiladigan paytda bu kabilarni inobatga olishimiz zarur. Xizmatdagi ozgina kamchilik restoran faoliyatiga va obruyiga ta'sir qilishi mumkin.

Tayanch so'z va iboralar: stol servirovkasi, tayyorgarlik ishlari, kuvert, o'rinlar soni, nonushta servirovkasi, tushlik va kechki ovqatlanish, taomnoma bo'yicha servirovka, rechauds, ofitsiantning majburiyatlari.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Stolni oldindan servirovka qilish va tayyorgarlik ishlarini tushuntirib bering.
2. Stolni o'rinlar soni bo'yicha servirovka qilishda nimalarga ahamiyat berish kerak?
3. Nonushta uchun servirovkada qanday oshxonalar anjomlari stolga qo'yiladi?
4. Tushlik va kechki ovqatlanish servirovkasini tushuntirib bering.
5. Stolni taomnoma bo'yicha servirovka qilishning qanday afzallik tomonlari bor?
6. Kuvertning ma'nosini misollar asosida tushuntirib bering.
7. Servirovka qilish jarayonida ofitsiantning majburiyatlari nimalardan iborat?
8. Rechauds nima? Uni misollar asosida tushuntirib bering.

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Servirovka so‘zi qanday ma’noni anglatadi?

- A) Oshqatlanishga tayyorgarlik degan ma’noni anglatadi.
- B) Borish, yetib olish degan ma’noni anglatadi.
- C) To‘yib ovqatlanish degan ma’noni anglatadi.
- D) Restoranga kirish degan ma’noni anglatadi.

2. Har bir iste’molchi uchun stoldagi masofa necha sm bo‘lishi lozim?

- A) 60 yoki 80 sm gacha joy ajratilishi lozim
- B) 50 sm gacha joy ajratilishi lozim
- C) 1 m gacha joy ajratilishi lozim
- D) 1,5 m gacha joy ajratilishi lozim

3. Servirovkada tarelkaning cheti stol chetidan necha sm ichkarida bo‘ladi?

- A) 2 sm ichkarida bo‘ladi.
- B) 4 sm ichkarida bo‘ladi.
- C) 6 sm ichkarida bo‘ladi.
- D) 5 sm ichkarida bo‘ladi.

4. «Kuvert» qaysi tildan olingan?

- A) Fransuz tilidan
- B) Ingliz tilidan
- C) Lotin tilidan
- D) Italyan tilidan

5. «Kuvert» «qoplangan» degan ma’noni anglatganda nima nazarga tutiladi?

A) Bezatilgan stolda bir kishi uchun mo‘ljallangan oshxona idish - tovoq va anjomlari majmuasidir.

B) Savdo zalini tozalashning so‘nggi bosqichida dasturxon bezatish, ovqatlantirish uchun kerakli anjomlarni stol ustiga standart asosida qo‘yishdir.

C) Stol va o‘rindiqlar o‘rnini almashtirish va tozalashdir.

D) Dasturxon bezatish, ovqatlantirish uchun kerakli anjomlarni stol ustiga standart asosida qo'yish demakdir.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Stol servirovkasi» mavzusi bo'yicha har biringiz nonushta, tushlik va kechki ovqat uchun stolni servirovka qilish jarayonlarini ko'rsatib bering.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Siz restoranga yangi xodimsiz. Mijozlarga xizmat ko'rsatish sir – asrorlarini o'rganmoqdasiz. Restoranga har doimgidek tushlik paytida mijozlar tashrif buyurishdi va buyurtmani siz mustaqil qabul qildingiz. Bir oz fursat o'tib, mijozlar ko'z o'ngida stol dasturxonini almashtirishingizga to'g'ri keldi. Lekin siz buni bilmaysiz. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu vaziyatdan qanday chiqasiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

12-Mavzu: RESTORANDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI TASHKIL ETISH



Reja:

1. Restoranda mijozlarni kutib olish va joylashtirish
2. Buyurtmalarni qabul qilish va bajarish
3. Mijozlarga taom va ichimliklarni berish qoidasi
4. Mijozlar bilan xisob - kitob qilish
5. Foydalanilgan idish - tovoq, anjomlarni yig‘ishtirish va almashtirish

1. Restoranda mijozlarni kutib olish va joylashtirish

Restoranda xizmat ko‘rsatishning quyidagi an’anaviy shakllari qo‘llaniladi:

1. Kundalik xizmat ko‘rsatish;
2. Banketlarda xizmat ko‘rsatish.
3. Xizmat ko‘rsatishning maxsus shakli.

Restoranga mijozlarning oqimi uzluksiz davom etganida mijozlarga kundalik xizmat ko‘rsatish kuchayadi. Restoran xizmati quyidagi asosiy elementlardan iborat:

- mijozlarni kutib olish va joylashtirish;
- buyurtmalarni qabul qilish;
- buyurtmalarni bajarish;
- buyurilgan taom va ichimliklarni olib kelib berish;
- xizmat oxirida xisob - kitob qilish.

Mijozlar asosan restoran zalining kirish qismida kutib olinadi, stollarga kuzatib qo‘yiladi, joylashtiriladi va taomnoma bilan tanishtiriladi. Taom va ichimliklar tanlashda ularga yordam beriladi hamda buyurtma qabul qilinadi.

Tashrif buyuruvchilar kutilgan aziz mehmon kabi restoran xodimlari tomonidan kutib olinadi. Eng avval, mehmonlarni shveysar va kiyim qabul qiluvchi, so‘ngra bosh ofitsiant va ofitsiantlar qabul qiladi.

Kiyim qabul qiluvchi tashrif buyuruvchilarning ust kiyimi bilan birga qo'llaridagi portfel, diplomat va boshqa narsalarini ham topshirishni tavsiya qiladi.

Bosh ofitsiant mijozlar bilan restoranda xizmat qiluvchi xodimlarni bir - biriga bog'lovchi shaxs xisoblanadi. Bosh ofitsiant restoran zali oldida turib mezbonlik vazifasini ham bajaradi. Mijozlarni kutib olib, ular tanlagan joyga kuzatib qo'yishi yoki o'zi joy ko'rsatib o'tirishga taklif qilishi mumkin. Shu bilan birga bosh ofitsiant mijozlarga taomnoma tavsiya etadi.

Agar mijoz o'zi joy tanlagan bo'lsa, bosh ofitsiant uning orqasidan boradi, tanlamagan bo'lsa, ularning oldiga borib xohlagan joylariga joylashtirishi mumkin. Agar tashrif buyuruvchilar guruh bo'lsa, necha kishiga joy kerakligi va zalning qaysi tomonida o'tirishlarini so'raydi. Ularning xohishini xisobga olib, bosh ofitsiant stollarni ko'rsatadi va mijozlarni joylashtiradi, yoki u yerga borish uchun qulay yo'lni ko'rsatib, o'zi sal oldinroqda boradi.

Bosh ofitsiant yoki ofitsiantlar mijozlarga kimning qayerga o'tirishi lozimligini tavsiya qilishdi va u bilan birga odob - axloq yuzasidan quyidagilarni amalga oshirishi mumkin:

- o'tirishga taklif qilingan mijoz stolini qulayroq qilib qo'yib berishi;
- oldin ayollarni, so'ngra erkaklarni joylashtirishi, erkaklar stolning o'ng burchagida yoki ayolga qarama - qarshi tomonda o'tirishi lozim;
- agar mijoz ayol bilan kelsa, ayolni erkakdan oldin o'tqizadi;
- bordiyu ayol ofitsiant xizmat ko'rsatayotgan bo'lsa, u holda yoshi ulug'largagina o'tirishda yordam ko'rsatishi mumkin;
- agar mijozlar o'zlari joy tanlab o'tirgan bo'lsalar, ularni bezovta qilib boshqa stolga o'tqizishning hojati yo'q. Bir joydan ikkinchi joyga ko'chish mijozlar xohishi bilangina amalga oshirilishi mumkin;
- doimiy mijozlar kelsa, ularni har doim o'tiradigan joyga taklif qilish kerak;
- mijozlarni tayyorlanmagan stolga taklif qilish mumkin emas;
- ish yuzasidan uchrashadigan mehmonlar kelsa, ularni ham o'zlariga qulay joyga joylashtirish maqsadga muvofiqdir.

Restoranga guruhli mehmonlar tashrif buyurganda taklif qilgan kishi ularni kutib oladi. Buning uchun bosh ofitsiant kutuvchining qayerda turishi kerakligini oldindan aytadi. Taklif qilinganlar restoran oldida to‘planishi va zalga birga kirishlari mumkin. Taklif qilgan kishi albatta, ularni boshlab oldinda yuradi.

2. Buyurtmalarni qabul qilish va bajarish

Mijozlar joy - joylariga o‘tirganlaridan so‘ng, bosh ofitsiant yoki ofitsiant ularga taom va ichimliklar tanlash uchun taomnomani tavsiya etadi va buyurtmani qabul qilib, bajarish uchun kirishadi. Bunday holatlarda bosh ofitsiant ham xizmat qiluvchi ofitsiantga yordamlashishi mumkin.

Odatda ofitsiant stolning chap tomonidan kelib mijozlarga taomnomani beradi. Guruhga xizmat qilayotganda taomnoma yoshi ulug‘ kishiga taqdim etiladi, agar ayollar bo‘lsa, ular orasidagi yoshi kattarog‘iga taomnoma beriladi.



1-rasm. Buyurtmalarni qabul qilish

Agar mijozlar ikki kishi - erkak va ayol bo'lsa, taomnoma erkak kishiga beriladi, o'z navbatida erkak kishi taomnomani ayolga uzatadi yoki taomnoma ikki kishi uchun alohida olib kelinadi. Ayol taom tanlab bo'lgach, erkak kishi ofitsiantga buyurtma beradi. Guruhda ko'pchilik bo'lsa taomnoma ofitsiantga murojaat qilgan kishiga beriladi. Agar restoranga harbiy xizmatchilar kelgan bo'lsa, taomnoma unvoni yuqoriroq bo'lgan kishiga taqdim etiladi.

Taomnomani berib, ofitsiant oshxonaga kirib ketadi. Bu bilan ofitsiant mehmonlarga taom tanlash uchun imkon yaratadi, qaytib kelgan ofitsiant o'ng tomonda turib buyurtmani qabul qilib oladi. Bordiyu mijozlar taom tanlashda qiynalsalar, ofitsiant yordam beradi. Taomlarning nomi va sifatini aytib tavsiya qiladi. Agar ofitsiant bilimdon va tajribali bo'lsa, taomlar maqtovini joyiga qo'yishi mumkin. Mavsumga qarab taomlar, sabzavotlar, mevalar haqida axborot beradi, ya'ni birinchi taom, ikkinchi taom va ichimliklar, baliqli, go'shtli, xamirli taomlar haqida ma'lumot beradi. Sovuq tushishi bilan kaloriyali taomlarga ehtiyoj oshadi, buni ham xisobga olish kerak.

Taom tanlashda mijozlarga yordam berish uchun ofitsiant quyidagilarni bilishi shart:

- xizmat ko'rsatish jarayonini tezlashtirish uchun oshxonada qancha tayyor taom bor;
- qancha vaqt ichida taom tayyor bo'lishi;
- mavjud garnir va souslar assortimenti;
- taomlarga izoh berishi va b.

Ofitsiant mijozlarning eng nozik imo - ishoralarini sezadigan bo'lishi, agar mijozlar o'zaro suhbatlashib o'tirgan bo'lsa, ofitsiant buyurtmalarni qabul qilishga tayyorman, deb ogohlantirishi lozim. Agar mijozlar shoshilayotganligini aytishsa, ofitsiant doimiy mavjud taomlarni tavsiya qilishi va bir zumda taomlarni olib kelishi kerak. Buyurtma qabul qilganda ofitsiant tik turishi yoki buyurtma beruvchiga sal engashishi mumkin, ammo stolga blanka daftarni qo'yib yozishi mumkin emas. Chap qo'lda raqamlangan blanka daftarchasi, o'ng qo'lda esa qalam bo'ladi. Raqamlangan blanka daftarchasida taomning nomi va bahosi aniq yozilishi, har bir taom haqidagi

yozuv bir qatorga joylashishi kerak. Mijoz taom haqida ba'zi mulohazalarini aytishi mumkin, ofitsiant uni xisobga olib, qanoatlantirishga harakat qiladi.

Agar spirtli ichimliklar buyurtma qilinsa, uni ishlab chiqarilgan joyi va quvvati aytiladi, ularga mos gazaklar buyurtiriladi. Kofe, qora kofe buyurilganda nima qo'shilishi, choy limonli yoki boshqa shirinlik bilan ichilishini ofitsiant so'rab oladi.

Buyurtma qabul qilib olingandan so'ng, ofitsiant darrov ketib qolmasdan yozilgan taomlarni mijoz ishtirokida takrorlab tekshirishi va to'la ishonch hosil qilgandan so'ng buyurtmani bajarishga kirishadi. Shunday qilsa ofitsiant ba'zi xatolardan holi bo'lishi va ikkinchi marotaba mehmonning oldiga borib taomnomani qayta tekshirishga hojat qolmaydi. Har bir taomga ofitsiant qisqacha izoh beradi (sho'rva, mastava, moshxo'rda, palov, manti, chuchvara va h.k.).

Mijozlardan buyurtma qabul qilib olish ham restoranning tegishli darajada o'ziga xos reklamasidir. Ofitsiant mijozlar e'tiborini taomnomada mavjud taomlar, ichimliklarga qaratishi, mahsulotlar sifatiga yaxshi baho bera olishi lozim.

Ofitsiant uchun murakkab ishlardan biri bu - bir necha yakka kelgan mijozlardan birdaniga buyurtma olishidir. Ularning har biriga alohida xisob ochishi va bir necha xil taom, ichimliklarni olib kelib, kimga qaysi taom tegishli bo'lsa, alohida - alohida berishi lozim. Buyurtma qabul qilgan ofitsiant stoldagi idish - tovoq va anjomlar keltiriladigan taomlarga yetarli va mos kelishini tekshirib ko'radi. Agar ularda kamchilik bo'lsa, o'rnini to'ldiradi. Bordiyu, baliq bilan oq musallas buyurilgan bo'lsa, baliq uchun mos anjomlar keltiriladi, bitta sanchqi o'ng tomonga qo'yiladi, ortiqchalari olinadi, vino uchun ryumka qoldiriladi, boshqa ryumkalarni yig'ishtirib olishi mumkin, ammo fujer ovqatlanishning oxirigacha turishi kerak. Ofitsiant mijozlarga taomlar 10 - 15 daqiqadan so'ng tayyor bo'lishini aytadi.

Buyurtmalarni oshxonaga topshirish. Buyurtma qabul qilingandan so'ng ofitsiant uni navbat bilan bajarishga kirishadi, xizmat qilish jarayonini quyidagi ketma - ketlik bo'yicha amalga oshirishi mumkin. Ofitsiant idish - tovoqlar turadigan xonaga kirib, kerakli anjomlarni oladi, sovuq taomlar tayyorlanadigan bo'limga kirib, o'zi qabul qilgan buyurtmani beradi. So'ng issiq taomlar tayyorlanadigan bo'limga

kirib, issiq taomlarni aytadi. G'aznada mahsulotlarni olish uchun chek yozdiradi. Chekni oshpazga bermaguncha ofitsiant taom tarqatadigan joydan ketmasligi kerak.

Ba'zi restoranlarda buyurtmaning ancha murakkab usuli mavjud. Mijozlar guruhda 4 - 6 kishi bo'lsa, bir necha turli buyurtmalarni bajarishga to'g'ri keladi. Shunda avval, ofitsiant idish - tovoqlarni oladi va sovuq gazakni oshxonaga buyuradi. Suv yoki ichimlikni to'g'ridan - to'g'ri stolga uzatadi. Shu vaqt oralig'ida buyurilgan sovuq gazak tayyor bo'lsa, ular spirtli ichimliklar bilan birga stolga qo'yiladi va issiq taom buyuriladi. Ularni ham belgilangan daqiqada tayyor bo'lganidan so'ng darhol mijozlarga yetkazishi kerak. Agar ofitsiant taomni vaqtida olib kelib mijozlarga bermasa, u sovib qoladi. Bir necha mijozlarga bir xil taom va gazaklar beriladigan bo'lsa, ofitsiant uni olib mijozlar oldiga qo'yadi.

Tarqatish joyidan taomlarni olgan ofitsiant ularning har birini ko'rikdan o'tkazishi kerak. Bir xil shaklga ega taomlarda har xil ko'rinish ya'ni, biri oz, biri ko'p bo'lsa, ofitsiant bunday taomlarni mijoz oldiga qo'ymasligi lozim. Shuning uchun bunday hollarda bosh ofitsiant yoki ishlab chiqarish mudiri chaqiriladi, yo'l qo'yilgan xato o'z vaqtida tuzatiladi. Chunki yaxshi shakllanmagan, kuygan yoki sovub qolgan taomni mijozga berish - restoran obruyiga putur yetkazishi mumkin.

3. Mijozlarga taom va ichimliklarni berish qoidasi

Restoranlarga tashrif buyurgan mijozlarga taom tarqatish va xizmat ko'rsatish ofitsiant zimmasidagi eng murakkab hamda muhim vazifa xisoblanadi. Ovqatlantirish korxonalarining turlari har xil bo'lishi bilan bir qatorda, ulardagi xizmat ko'rsatish turlari hamda taom berish usullari ham xilma - xildir.

Restoran ish faoliyatida taomlarni berishning bir necha asosiy usullari qo'llaniladi:

- ✓ Fransuzcha usul;
- ✓ Inglizcha usul;
- ✓ Amerikanacha usul;
- ✓ Rus usuli;

✓ O‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatish.

Fransuzcha usul bo‘yicha xizmat ko‘rsatish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlarni o‘z ichiga oladi:

- taom suzish uchun anjomlar - oshxona qoshig‘i, sanchqisi, kurakchasi va qisqichlari olib kelingan taomda bo‘ladi;

- oshxona anjomlari tarelka ustiga qo‘yiladi;

- ofitsiant chap qo‘lda sochiqcha (ruchnik) olgan bo‘lib, u yeng chetini bekitib turadi. O‘ng qo‘l bilan taom tarelkasini olib sochiqcha ustiga qo‘yadi va mijozga beradi, uning ushlagichi mijozga qaratib qo‘yiladi;

- hamma taomlar idishlarga solinib, chap qo‘lda bo‘ladi, mijozning chap tomonidan borib, chapdan taom beriladi;

- taomni tirsak barobarida ko‘targan ofitsiant mijoz orqasida to‘xtaydi, so‘ngra, chap qo‘lidagi taomni ko‘tarib chap oyog‘i bilan bir qadam oldinga tashlab, bir oz egilib taomni stolga olib keladi, odob yuzasidan ofitsiantning o‘ng qo‘li orqasida bo‘ladi.

- agar taomlar ko‘p va og‘ir bo‘lsa, o‘ng qo‘l bilan ham ushlashi mumkin. O‘ng qo‘l yordami kerak bo‘lmasa ofitsiant uni orqada tutishi kerak;

- taomni chap qo‘lda ushlab turib, o‘ng qo‘l yordamida sanchqi yoki qoshiq yordamida har bir mijozning tarelkasiga solish kerak;

- asosiy taom (go‘sht, baliq, qush) tarelkaning markaziga, garnirlar esa chapda, sabzavotlar tepadan o‘ngda joylashtiriladi;

- sousni tarelkaning o‘ng tomoniga qo‘yish mumkin;

- taomni mijoz stoliga olib kelib, uning tarelkasiga yaqinlashtiradi, lekin tegmaydi, ofitsiant idish chetini mijoz tarelkasi ustiga to‘g‘rilydi va taomni suzadi.



2-rasm. Fransuzcha usul bo‘yicha xizmat ko‘rsatish jarayoni²²

Bu usul ofitsiantdan taomni bir idishdan ikkinchisiga solishni bilishini talab qiladi. Buning uchun quyidagilarni izchillik bilan amalga oshirish lozim:

- qoshiq sopining o‘rtasidan barmoqlar orasiga olinadi, sanchqining sopi tagidan bosh va ko‘rsatgich barmoq bilan ushlanadi, sopining uchi esa chinchaloq barmoq asosiga tegib turishi kerak;
- ko‘rsatkich barmoq bilan sanchqining tish tomoni ko‘tariladi, qoshiq bilan taom olinadi va sanchqi bilan qisiladi, so‘ngra mijoz tarelkasiga solinadi.



3-rasm. Sanchqi va qoshiq yordamida taomni olish²³

²² Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров Обучения Взрослых Узбекистана 2014.

²³ John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.

Inglizcha usul (Guéridon - Service) bo'yicha xizmat ko'rsatish taom mijozning idishiga yordamchi stolda (inglizcha) solinadi. Avval ofitsiant taom tarqatish bo'limidan olib kelgan taomini mijozlarga ko'rsatadi, so'ngra ularning ruxsati bilan tarelkalarga soladi va stolga olib keladi.

Bunday sharoitda xizmat ko'rsatish texnikasi quyidagi ishlardan iborat:

- ofitsiantning harakatini mijozlar ko'rishi uchun ovqatlanadigan stol yoniga yuradigan kichikroq stol olib kelinadi;
- bu stolga olib kelingan taomlar va isitilgan tarelkalar qo'yiladi;
- mijozlar ko'z o'ngida oshxona anjomlari yordamida ofitsiant taomni ularning tarelkalariga soladi;
- chap tomondan taomlar, o'ng tomondan esa garner solinadi;
- taomni olib kelib o'ng tomondan o'ng oyog'i bilan oldinga bir qadam tashlagan holda o'ng qo'li bilan mijozlarga tarqatadi;
- ofitsiant o'ziga qulay bo'lishi uchun idish - tovoqlar ovqatlanish stolida qanday bo'lsa, yordamchi stolda ham shu tartibda terib chiqadi. Odatda asosiy mahsulotlar bilan taom stolning chap qismida, garnir esa o'ng qismida joylashtiriladi. Stolning o'rtasida tarelkalar turadi. Bu jarayon quyidagi 4 - rasmda ko'rsatilgan.

Taomlarni ulush (porsiya)larga bo'lish quyidagicha amalga oshiriladi:

- kotlet, langet, bifshteks, kartoshka va sabzavot garnirlarini solishda ularning tagiga qoshiq qo'yib bir oz ko'tariladi. Ustidan sanchqi bilan bir oz qisib olinadi va mijozning tarelkasiga qo'yiladi;
- pishirilgan go'sht bo'lagini olishda qoshiq va sanchqini go'shtning tagiga qo'yib, ko'tariladi va mijoz tarelkasiga solinadi. Bunda qoshiq sanchqiga nisbatan bir yo'nalishda yoki qarama - qarshi yo'nalishlarda bo'lishi mumkin;
- shirinliklar, pudinglar, zapekankalarni ofitsiant o'ng qo'lida qoshiq va chap qo'lida sanchqi yordamida tarelkaga qo'yishi kerak, bunda anjomlar bir - biriga parallel holatda ushlanadi;
- taomlarni solishda ofitsiant qoshiqni o'ng qo'lida, sanchqini chap qo'lida ushlaydi ya'ni, qoshiq bilan sanchqi bir - biriga parallel holda bo'lishi kerak.



4-rasm. Taomlarni yordamchi stolda olib kelish

Ba'zi taomlarga garnir yoki sous alohida beriladi, shunday hollarda ofitsiant boshqa ofitsiantni yordamga chaqirishi mumkin. Birinchi ofitsiant taomni ulush (porsiya)larga bo'lib beradi, ikkinchi ofitsiant garnir soladi. Agar taom uncha ko'p bo'lmasa, podnosda ham taomni, ham garnirni olib kelish mumkin.

Taom keltirishda ofitsiant mijozning o'ng tomonidan keladi. Chap tomondan kelsa ham bo'ladi, lekin bunda ofitsiantga chap qo'li bilan ishlashiga to'g'ri keladi.

Amerikancha usul (Tellerservice - tarelka usulida xizmat). Ushbu usul bo'yicha barcha taomlar tarelkalarda solingan holda mijoz oldiga olib kelib stolga qo'yiladi. Taomlarni uzatishda ofitsiant mijozlarning o'ng tomonidan borib taomlarni qo'yadi. Chap tomondan turib bo'sh idishlarni oladi.



5-rasm. Amerikancha usulda xizmat ko‘rsatish²⁴

Ruscha usul bo‘yicha xizmat ko‘rsatish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlarni o‘z ichiga oladi:

- buyurilgan taomlar idishlarda anjomlar bilan birga stolga oilb kelinadi, taomlarni mijozlarning o‘zlari suzib olishadi, ofitsiant esa ularga yordam berib turadi;
- stolga ofitsiant issiq taom idishi tagiga sochiqcha qo‘yadi. Idish qopqog‘i va kosalar maxsus tarelkalarga qo‘yiladi;
- sovuq gazak va taomlar stolga bir paytda, issiq taomlar esa navbati bilan beriladi. Ofitsiant taomlarni qo‘yishidan oldin ishlatilgan idish - tovoqlarni yig‘ishtirib olib, yangisini qo‘yadi;
- xizmatning bu shakli ichimliklarga ham tegishli. Issiq ichimliklar, kofe va choy kofedonda hamda choynakda, shuningdek, samovarda beriladi. Salqin ichimliklar va kompotlar esa shisha, grafin va ko‘zalarda beriladi.

²⁴ Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров Обучения Взрослых Узбекистана 2014.

O‘z - o‘ziga xizmat (Self - Service). Taom berish usulining tarkibiga o‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatishni ham kiritish mumkin. Ya’ni, mijoz tarelkaga taomni o‘zi solib oladi. Bunday hollarda ofitsiant taomni mijoz tarelkasi yonida ushlab turadi. Taomni stol ustiga qo‘yishi yoki juda baland ko‘tarib turishi mumkin emas. Ofitsiant taomni mijoz tarelkasiga tomon pastroq tutib turadi. Mijoz tarelkasiga taom solinayotganda oshxona anjomlari ofitsiant qo‘lida bo‘lishi, biroq taomdan balandda ushlab turishi lozim; tirsaklarni o‘ziga yaqin tutishi, taom solishda, albatta, oshxona anjomlarini ishlatishi kerak.



6-rasm. O‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatish

4. Mijozlar bilan xisob - kitob qilish

Mijozlar bilan taom va ichimliklar uchun xisob - kitob xisob bo‘yicha amalga oshiriladi. Agar mijoz mehmonxona nomeriga taom va ichimliklarni buyurtma qilsa, belgilangan miqdorda qo‘shimcha haq olinadi va xisobga alohida qatorga yoziladi. Ofitsiant xisobdagi yozuv to‘g‘riligini tekshirib, umumiy summani chiqaradi, chekka qo‘l qo‘yadi, podnos yoki tarelkada mijozga taqdim etadi.

Ofitsiant xisobni bergach mijozlar pulni tayyorlashgunicha ulardan uzoqlashadi, keyin kelib xisob - kitob qiladi. Agar mijoz shu zahotiy oq pul to‘lamoqchi bo‘lsa, ofitsiant uning oldidan ketmasdan pulni oladi va qaytimini beradi. Qaytim berilganda pul oldi tomoni bilan turishi kerak.

Xizmat ko'rsatish tugatilgandan so'ng, ya'ni, kun oxirida xisob reestri tuziladi, xisob nusxasi bilan birgalikda uni to'plangan mablag' bilan g'aznaga topshiradi. Agar restoranda konsertlar tashkil etiladigan bo'lsa, kirish bileti berilib, qo'shimcha haq olinadi, ya'ni, san'atkorlar uchun to'lanadigan mablag'ni mijozlardan oladi. Agar restoranda to'y, banket, tadbir o'tkaziladigan bo'lsa, taomlar va hamma xarajatlar xisoblanib, oldindan chiptalar sotiladi.

5. Foydalanilgan idish-tovoq, anjomlarni yig'ishtirish va almashtirish

Yangi taom berishdan oldin foydalanilgan oshxona idish - tovoq va anjomlari tozalari bilan almashtiriladi. Guruhga xizmat ko'rsatilganda mijozlarning hammasi taomlarini iste'mol qilib bo'lgandan so'ng, foydalanilgan idish - tovoq va anjomlar yig'ishtirib olinadi.

Dasturxonlarni almashtirib olishda zarurat tug'ilib qolsa, idish - tovoq va anjomlar yordamchi stolga olinadi va dasturxon tozasi bilan almashtiriladi.

Foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirib olish. Stol ustidan foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirib olishning bir necha usullari bor.

Birinchi usul. Ofitsiant stolga yaqin kelib, o'ng qo'li bilan stol atrofida o'tirgan mijozning o'ng tomonidan idish - tovoq va anjomlarni oladi. Ichida anjomlari bilan birinchi tarelkani olganda uning tagi kaft ustida, chetlari bosh barmoq bilan ushlanadi, o'rta barmoq tarelkaning chetini ushlaydi, bunday qilinganda tarelkaning muvozanati saqlanadi va qo'ldan chiqib ketmaydi.

Keyin ikkinchi tarelka olinadi, barmoqlar ustiga qo'yiladi: o'rta barmoq, nomsiz va chinchaloq barmoqlar ustiga ikkinchi tarelka tagi bilan qo'yiladi. Birinchi, ustki tarelkaning cheti kaftga tegib turadi. Ko'rsatkich barmoq, birinchi tepadagi tarelka tagida bo'ladi, shundagina har ikkala tarelkani qulay ushlash mumkin. So'ngra uchinchi tarelkani olib birinchisi ustiga qo'yiladi.

To'rtinchi va navbatdagi tarelkalarni oldingilari ustiga qo'yiladi, pastki tarelkalardagi anjomlar yuqoridagisiga o'tkaziladi, sanchqi va qoshiqlar dastasi o'ng

tomonga qaratib teriladi, pichoqlar sopi o'ziga qaratiladi, pichoqning o'tkir tomoni esa sanchqi va qoshiqlar tagida bo'lishi lozim. Taomlar qoldig'i yuqoridan pastga qarab sanchqi, qoshiq yoki pichoq bilan tozalab olinadi.

Ikkinchi usul. Birinchi tarelka chap qo'l bilan olinadi, kaft bilan tepaga ko'tarilganda bosh barmoq va ko'rsatkich barmoq oralig'iga olinadi, muvozanat saqlanadi, pastidan ko'rsatkich va o'rta barmoqlar bilan ushlab turiladi.

Ikkinchi tarelka chap qo'lga qo'yiladi, pastdan bosh barmoq, nomsiz barmoq va chinchaloq barmoq bilan tutiladi. Navbatdagi tarelkani birinchisi ustiga qo'yiladi, anjomlar va taom qoldiqlari birinchi tarelkaga solinadi.

Foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni almashtirish. Ofitsiant idish - tovoq va anjomlarni servant yoki yordamchi stolga almashtirish uchun yetarli miqdordagi tarelkalar taxlamini olib kelib qo'yadi. Salfetka qo'yilgan eng tepadagi tarelkaga ovqatlanish anjomlari qo'yiladi, pichoqning o'tkir tomoni sanchqi tagida bo'lishi kerak. Stoldan ishlatilgan idish - tovoq va anjomlarni olib kelib, servant yoki yordamchi stol ustiga qo'yadi. Toza idish - tovoq va anjomlarni sochiqcha bilan ushlab o'ng qo'li bilan har bir mijoz oldiga terib chiqadi.

Yuqoridagi qoidalarga rioya qilgan ofitsiant bo'shagan idish - tovoq va anjomlarni (10 tagacha) ko'tarib yordamchi stol yoki idish yuvish xonasiga keltiradi.

Idish - tovoq va anjomlarni almashtirishning boshqacha usullari ham bor. Masalan, ofitsiant yordamchi stolda tayyorlab qo'yilgan idish - tovoq va anjomlarni oladi, mijozning o'ng tomonidan borib, o'ng qo'li bilan stoldagi ishlatilgan idishlarni oladi va o'rniga tozalarini qo'yadi. Stol yonida yordamchi stol yoki servant bo'lsa yuqoridagi usul qo'llaniladi.

Dunyoning ko'pgina davlatlari restoranlarida ishlatilgan idish - tovoq va anjomlarni mijozlarning o'zlari yig'ishtirib oladilar, shuning uchun ofitsiantlar bunga vaqt sarflamaydi. Agar foydalanilgan idishlar olinmagan bo'lsa, ofitsiant mijozlardan ruxsat so'rab, ularni yig'ishtirib oladi. Ruxsat olingandan so'ng ofitsiant o'ng qo'li bilan anjomlarni tarelkaga solib olib ketadi. Stol ustidan anjomlarni alohida olib ketish tavsiya etilmaydi. Ofitsiantdan talab qilinadigan narsa shuki, idish - tovoq va anjomlarni shoshmasdan, ehtiyot bo'lib yig'ishtirib olish lozim.

Ishlatilgan fujer va stakanlarni ofitsiant podnosga qo'yib, chap qo'li bilan olib ketadi. Agar ularning soni ko'p bo'lsa, bu ishni ikkita ofitsiant bajaradi. Bittasi podnosni ushlab turadi, ikkinchisi idishlarni yig'ishtirib, podnos ustiga qo'yadi.

Xulosa. Mijozlarga xizmat ko'rsatish har bir ovqatlantirish korxonalarida uchun eng muhim omillardan biridir. To'g'ri va chiroyli xizmat tashrif buyuradigan mijozlarga ham yoqadi. Lekin ayrim ovqatlantirish korxonalarida xizmat ko'rsatishning qaysi usulidan foydalanganligini bilish qiyin. Bu eng katta xatolardan biridir. Ayniqsa, xizmat ko'rsatuvchi xodimlar chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatayotgan bo'lsa, bu kabi kamchiliklar bo'lmasligi lozim. Shuning uchun har doim ovqatlantirish korxonalarida xodimlariga malakasini oshirishlari uchun maxsus kurslarda o'qishlarini tashkil etish kerak bo'ladi.

Tayanch o'z va iboralar: mijozlarni kutib olish, mijozlarni joylashtirish, buyurtma, buyurtmalarni qabul qilish, buyurtmani bajarish, fransuzcha usul, inglizcha usul, amerikanacha usul, ruscha usul, o'z-o'ziga xizmat, xisob - kitob qilish, idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirish, xizmat ko'rsatish.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Restoranda mijozlarni kutib olish va joylashtirish tartibini tushuntiring.
2. Buyurtmalar qanday qabul qilinadi?
3. Buyurtmalar qanday bajariladi?
4. Restoranda xizmat ko'rsatishning qanday usullarini bilasiz?
5. Fransuzcha usul bo'yicha xizmat ko'rsatish tartibini tushuntiring.
6. Inglizcha usul bo'yicha xizmat ko'rsatish tartibini tushuntiring.
7. Mijozlar bilan xisob - kitob qilish tartibini tushuntiring.
8. Foydalanilgan idish - tovoq va anjomlar qanday yig'ishtiriladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida mijozlar tarelkasiga solib berish qaysi usulga kiradi?

- A) Fransuzcha usul
- B) Ruscha usul
- C) Inglizcha usul
- D) Yaponcha usul

2. Mijoz stoliga bitta idishda taomni keltirib taqsimlash qaysi usulga kiradi?

- A) Rus usuli
- B) Fransuzcha usuli
- C) Inglizcha usul
- D) Yaponcha usul

3. Fransuz usuli bo'yicha hamma taomlar qaysi tomondan qo'yiladi?

- A) Chap taomdan
- B) O'ng taomdan
- C) Mijozning o'zi oladi.
- D) Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo'yiladi.

4. Fransuz usuli bo'yicha xizmat qilish texnikasi qaysi qatorda to'g'ri ko'rsatilgan?

- A) Ovqat solish anjomlari - qoshiqlar, sanchqilar, kurakchalar, qisqichlar olib kelingan taomda bo'ladi.
- B) Buyurilgan taomlarni anjomlar bilan birga stolga qo'yiladi.
- C) Idish qopqog'i va kosalar maxsus tarelkalarga qo'yiladi.
- D) Ovqatlarni mijozlarning o'zlari solib oladi.

5. Inglizcha usul bo'yicha hamma taomlar qaysi tomondan qo'yiladi?

- A) O'ng tomondan
- B) Chapdan taom
- C) Ovqatlarni mijozlarning o'zlari solib oladi.
- D) Taomlar mijoz kelguniga qadar stolga qo'yiladi.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranda mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish» mavzusi bo'yicha xorijiy davlatlarda mijozlarga xizmat ko'rsatishning usullari va tartibi haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Restoran ofitsianti sifatida Siz amaliy dars mashg'ulotida o'tilgan mavzular bo'yicha har biringiz stolni servirovka qilib, xizmat ko'rsatish usullarini qo'llagan holda o'z vazifangizni bajaring. Vazifani bajarishda sizga oshxona idish - tovoqlari va anjomlari taqdim etiladi.



Vazifani yechish yo'llari:

1. Stol servirovkasi va usullarini erkin tanlab olish
2. Tayyorlangan stol servirovkasini nomlash
3. Servirovkaga izoh berish
4. Vazifani yakunlash

13-Mavzu. PESTORAN BIZNESIDA BANKET XIZMATLARINING O'RNINI



Reja:

1. Banketlarda xizmat ko'rsatish tartibi
2. Banket turlari
3. Ofitsiantlarning to'la xizmati bilan o'tkaziladigan katta banketlar
4. Ofitsiantlarning qisman xizmati bilan o'tkaziladigan kichik banketlar

1. Banketlarda xizmat ko'rsatish tartibi

Restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, to'y va boshqa tadbirlar o'tkaziladi. Tashkil qilinadigan banketlar ofitsiantlarning to'la yoki qisman ishtiroki bilan amalga oshiriladi. Banket - furshet, banket - kokteyl, choy - banketlari bo'ladi. Bunday banketlar ko'pincha xorijiy mamlakatlarda tashkil etiladi. Banket o'tkazish uchun *buyurtma qabul qilish, tayyorgarlik ko'rish, banketda xizmat ko'rsatish va boshqa xizmatlardan* iborat bo'ladi.

Buyurtma qabul qilish. Banketlar, tadbirlar va to'ylarga buyurtma qabul qilish yakka yoki guruh buyurtmalaridan tubdan farq qiladi. Bunday buyurtmalar bir necha kun, hatto oy oldin beriladi. Aynan belgilangan kun restoran bo'sh bo'lishi kerak. Shuning uchun, buyurtmachi oldinroq harakat qilishi maqsadga muvofiqdir. Bunday banketlarni o'tkazishda faqat taom, ichimliklarga emas, balki, yana bir qancha masalalar 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 ofitsiantga berilsa, u bilan kelishilsa, banketlar, tadbirlar muvaffaqiyatli o'tadi, chunki restorandagi butun xizmat jarayoni uning rahbarligida amalga oshiriladi. Buyurtma qabul qilishdan oldin bosh ofitsiant buyurtmachiga zalni ko'rsatadi, sharoit bilan tanishtiradi, stollarni joylashtirish

rejasini tuzadi. Eng hurmatli mehmonlar va boshqa mehmonlarni joylashtirish tartibini kelishib oladi. Bundan tashqari stollarni gullar bilan bezash, san'atkorlar o'rni, raqs joylari va boshqa masalalar hal qilinadi. Xizmat ko'rsatish tartibi, shuning bilan birga idish - tovoqlarga yetkazilgan zararni to'lashni ham tushuntiradi. Restoran ma'muriyati taom va ichimliklar bahosini pasaytirish yoki ayrim taom, ichimliklar va shirinliklarni majburan berishga haqqi yo'q.

Buyurtmani rasmiylashtirishga tadbir o'tkaziladigan sana, boshlanish vaqti, tugallanish vaqti, tadbir o'tkaziladigan joy, qatnashuvchilar soni, dastlabki taomnoma va buyurtmaning taxminiy bahosi ko'rsatiladi. Buyurtma maxsus buyurtmalar kitobida belgilangan shaklda ruyxatdan o'tkaziladi. Buyurtmachi dastlabki kelishuvdan so'ng buxgalteriya kirim orderi asosida 50% dan kam bo'lmagan miqdorda avans to'laydi. Keyinchalik tadbir boshlanishiga 2 kun qolganda bosh ofitsiant buyurtmachi bilan birgalikda buyurtma xisobini rasmiylashtiradi.

Gazaklar, issiq taomlar, ichimliklar, qandolat va boshqalar mahsulotlarga buyurtma kamaytirilsa, agar u buyurtmachining taklifi bilan bo'lsa ham, mahsulot bahosidagi pul buyurtmachiga qaytariladi va bosh ofitsiant buyurtmadagi taomlarni o'chirib tashlaydi. Ba'zi hollarda buyurtmachining xohishiga qarab bu qaytariladigan summaga boshqa mahsulot berilishi ham mumkin.

Restorandagi tadbir vaqtida qo'shimcha buyurtmalar beriladigan bo'lsa, ofitsiant xisob bo'yicha rasmiylashtiradi. Buyurtma xisobiga o'chirib yozish mumkin emas. Buyurtma xisobga turli sabablarga ko'ra xizmat ko'rsatiladigan kunga o'zgartirishlar kiritilayotgan bo'lsa, buyurtma xisobiga belgilanadi.

Restoran buyurtma qabul qilib bo'lgan, ammo o'ziga bog'liq bo'lmagan sabablarga ko'ra tadbirni o'tkaza olmaydigan bo'lib qolsa, ma'muriyat yaqin joydagi restoranlardan birontasida tadbirlarni tashkil etish chorasini ko'radi. Bu haqda buyurtmachiga belgilagan sanadan 7 - 8 kun oldin habar berishi kerak.

Restoranda tadbir kechalariga belgilangan tartibda musiqa xizmati bilan o'tkazish muhim ahamiyatga ega. Tadbir kechalari o'tkazilganda restoran ma'muriyati tadbirning musiqa dasturiga o'zgartirishlar kiritishi mumkin.

Buyurtmachining huquq va majburiyatlari. Buyurtmachi hamma buyurilgan mahsulotlardan xizmat boshlanishiga 1 sutkadan kam bo‘lmagan muddat ichida voz kechishi mumkin. Agar tadbir yoki banketdagilarning bir qismi kelmaydigan bo‘lsa, buyurtmachining yozma arizasi tadbir boshlanishiga 4 - 5 soat qolganda berilsa, kelmaganlar xisobiga to‘g‘ri keladigan mablag‘ qaytariladi. Mabodo undan kam vaqt ichida habar berilsa, bunday hollarda taomni boshqalarga realizatsiya qilish imkoni bo‘lmasa, buyurtmachi mahsulot tannarxini qoplashi mumkin.

Shuningdek, dalolatnomaga ichimliklar, buyurtma xisobiga kiritilgan ammo stolga tortilmagan issiq va shirin taomlar, qandolat mahsulotlari kiritilmaydi. Dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlarni nima qilish kerakligini buyurtmachining o‘zi hal qiladi. Realizatsiya qilinmaydigan ammo dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlar summasi buyurtmachining xizmat uchun to‘lagan summasidan ayriladi. Shuning uchun, buyurtmachi tadbir oxirigacha restoranda bo‘lishi kerak.

2. Banket turlari

Banketning bir necha turlari mavjud bo‘lib, ulardan biri furshet - banketdir.

Furshet - banket. Bunday banketlar rasmiy harakterga ega bo‘lib, ish bo‘yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o‘tkaziladi. Furshet - banketlar, shuningdek, yubiley, oilaviy va boshqa bayram tadbirlari munosabati bilan ham o‘tkazilishi mumkin.

Furshet - banketlar o‘tkazilganda qatnashuvchilar o‘rindiqlarda o‘tirmaydilar, tik turib tamaddi qiladilar va ichimliklar ichadilar. Bunday banketlarning o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, taomnomada asosan gazaklar, taomlar, ichimliklar, dessert va qandolat mahsulotlari assortimenti bo‘ladi.

Taom va ichimliklar jumlasiga quyidagilar kiradi:

- gazaklar (sabzavotlar, baliqlar va go‘sht mahsulotlari mevalar bilan aralashtiriladi);
- qiymalangan tuxumga boshqa mahsulotlar qo‘shiladi;
- baliq gazaklari (dudlangan baliqlar, seld, baliq pashteti, rulet va boshqalar);

- go'shtli gazaklar (yaxna go'sht assortimenti, uy va ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);
- pishloq qo'shilgan gazak (pishloqning har xil turlari).

Furshet - banketlarning o'ziga xos yana bir tomoni shundan iboratki, taom va gazaklar har bir mehmonga alohida oz - ozdan beriladi, iste'mol qilish ham oson bo'ladi. Taom va gazaklar iste'moliga qulay bo'lishi uchun maydalab to'g'raladi va pichoq ishlatmasdan sanchqi bilan yeyiladi. Furshet - banketlarda xizmat ko'rsatish restoran zalida xizmat ko'rsatishga qaraganda 4 - 5 marta oson kechadi. Banket davomiyligi 1 soatdan oshmaydi.

Banketga tayyorgarlik ko'rish. Furshet - banket stollari odatdagi stollardan balandroq bo'lib (90 sm), stollarning kengligi 1,5 m. Qo'yilgan stollarda har bir mehmonga 15 - 20 sm joy mo'ljallanadi. Stollarning har ikki tomonida mehmonlar joylashtiriladi. Mehmonlar va banket qatnashchilari bir tomonda bo'lishlari ham mumkin, unda stolning faqat odamlar bor tomoni bezatiladi va xizmat ko'rsatiladi.



1-rasm. Banket zali

Qo'yilgan stollar uzunligi 10 m dan oshmasligi kerak. Odatda stollar T, P, Sh harflari shaklida joylashtiriladi va markazda hurmatli mehmonlar uchun joy ajratiladi.

Stollar orasi va stollarning devor bilan oralig'i 1,5 m dan kam bo'lmazligi, mehmonlar erkin harakat qila olishlari zarur.

Furshet stollari maxsus banket stollariga to'shaladigan dasturxonlar bilan bezatiladi, dasturxon chetlari stol chetidan ancha pastda osilib turishi lozim. Dasturxonlarning hamma osilib turadigan pastki tomonlari yerga nisbatan bir tekis bo'ladi.

Zalda asosiy furshet stollaridan tashqari ofitsiantlarning yordamchi stollari ham bo'ladi. Ular devor yoniga joylashtirilib, idish - tovoq va anjomlar uchun foydalaniladi.



2-rasm. Ofitsiantlarning yordamchi stollari

Furshet stollarini bezashda xizmat ko'rsatish xususiyatlari xisobga olinadi. Tajribalardan ma'lumki, bunday banketlarda har bir mehmon uchun uchtadan ryumka va bitta fujer bo'lishi kerak. Gazaklar, ichimliklar va meva uchun anjomlar oldindan qo'yiladi. Furshet stolini bezashda shisha va billur idishlardan foydalaniladi.

Gullar qo'yilgan guldonlar, mevalar va boshqa ichimlik shishalari stol markazi bo'ylab qo'yiladi. Taomnomada sharbatlar ko'rsatilgan bo'lsa, fujerlar yoniga stakanlar qo'yiladi, ular ryumkalar qatorida tursa ham bo'ladi. Spirtli ichimlik shishalarining etiketkalari mehmon tomonga qaratilgan holda bo'lishi lozim.

Taxlangan tarelkalar stol chetidan 2 sm ichkariga, stolning oxirgi tomonidan 0,7 - 1m stol markazi tomon qo'yiladi. Tarelkalar stolning har ikki tomoniga simmetrik tarzda joylashtiriladi, ammo stolni «ilon izi» shaklida bezatish bundan mustasno. Keyin stol anjomlar bilan bezatiladi va guruh qilib qo'yiladi. Sanchqilar

tarelkalar miqdoriga qarab, pichoqlar ikki barobar kam qo'yiladi. Gazak pichoqlari tarelkalarning o'ng tomoniga, o'tkir tomoni tarelkalarga qaratib qo'yiladi, sanchqilarning tishlari esa yuqoriga qaratib, chap tomonga qo'yiladi. Dessert sanchqisi va pichoqlari ham yuqoridagidek teriladi, ikkiga to'rtga yoki buklangan sochiq - salfetkalar dessert tarelkalari ustiga yoki ularning yoniga qo'yiladi. Taomnomaga binoan furshet - banketlarida dessert tarelkalari nazarda tutilmagan bo'lsa, sochiq - salfetkalar gazak tarelkalari yoniga qo'yiladi.

Banket boshlanishiga 30 daqiqalar qolganida gazaklar va non keltiriladi. Birinchi navbatda o'z xususiyati va ko'rinishini tezda yo'qotadigan taomlar olib kelinadi. Qolganlari dasturxonga mehmonlar kelgach tortiladi. Oldin katta idishlardagi, so'ng kichik idishlardagi gazaklar keltiriladi. Ko'pchilik gazaklar chinni idishlarda olib kelinadi. Gazak idishlari stol markaziga yaqinroq, stol chetidan 25-30 sm oraliqda turadi, chunki stolda mehmonlarning tarelkalari, ryumkalari turadi. Har bir idishda taom olish uchun anjomlar bo'lishi kerak. Bundan tashqari stol ustida, albatta, tuz va garimdori bo'lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo'yiladi.

Stol bezash tugatilgach, ofitsiantlar hamma zarur anjomlar joy - joyiga qo'yilganligini tekshirib chiqishi kerak. Mehmonlar kelguniga qadar ofitsiantlarning bir qismi zalda bo'ladi. Bosh ofitsiant ko'rsatmasi bilan boshqa ofitsiantlar o'z tayyorgarlik ishlari bilan mashg'ul bo'ladi. Furshet - banketlarda xorijiy davlatlardan mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, davlat bayroqlari osiladi. O'zbekiston Respublikasi bayrog'i hurmatli 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 - banketlarda xizmat ko'rsatish me'yor bo'yicha har bir ofitsiantga 18 - 20 tadan mehmon to'g'ri keladi. Ofitsiantlar zal stollari qarshisida tik turgan holda mehmonlarga ichimliklar qo'yib beradi, taom va gazaklarni solib stol ustiga qo'yadi. Taklif qilinganlarning hammasiga, stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni xisobga olib ofitsiantlar qolgan mehmonlarga ham xizmat ko'rsatishi, ichimliklar, taomlar, gazaklar taqdim etishi lozim. Ichimliklar tarqatishda ofitsiantlar quyidagi qoidaga rioya qilishlari kerak:

- ofitsiant podnosda ryumkalar, ichimliklar qo'yilgan holda chap qo'li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salfetkalar yopilgan bo'ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif qiladi va o'ng qo'li bilan olib beradi;

- ofitsiant mehmonlarga xizmat ko'rsatish paytida ichimlik shishalari etiketkasi mehmonlarga ko'rinib turishiga e'tibor berish kerak. Bu ishni ikkita ofitsiant bajarsa ham bo'ladi: bitta ofitsiant shisha va ryumkalar qo'yilgan podnosni olib boradi, ikkinchi ofitsiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga quyib beradi.

Stol yaqinida bo'lmagan mehmonlar uchun ofitsiant stoldan gazak taklif qiladi, bunday hollarda mehmon stoldan bo'sh tarelkani oladi va ofitsiant unga gazak solib beradi.

Bosh ofitsiant ishorasi bilan mehmonlar sovuq gazaklarning asosiy qismini tamaddi qilib bo'lganlaridan so'ng (20 - 30 daqiqa), ofitsiantlar issiq gazak va taomlar berishni boshlaydilar. Issiq gazak va taomlar har bir kishi uchun alohida idishlarda keltiriladi. Issiq gazak va taomlarni ofitsiantlar ikki kishi bo'lib olib kelishi ham mumkin.

Issiq taomlardan so'ng, har xil shirinliklar va ularga tegishli idish - tovoq va anjomlar stolga qo'yiladi. Ichimliklardan shampän vinosi va qadahlar har bir mehmonga tavsiya qilinadi. Furshet - banket kofe ichish bilan yakunlanadi.

Butun xizmat ko'rsatish jarayonida ofitsiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, bo'shagan shishalarni darrov yig'ishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib turadi. Banket tugagach, yig'ishtirish ishlari quyidagi tartibda o'tadi:

- eng avval salfetkalar, shishalar, guldonlar va anjomlar navbati bilan olinadi;
- chinni, shisha idishlar yig'ishtiriladi;
- stol ustiga to'shalgan dasturxonlardan non ushoqlari va taom qoldiqlari tozalab olinadi, podnoslarga solinadi;

- dasturxonlar va ular ostiga to‘shalgan matolar o‘rab olinadi va keyin pol tozalanadi.

Kokteyl - banket. Konferensiya, ko‘rgazma va yig‘ilish qatnashchilari uchun kokteyl - banketlar tashkil qilinadi. Odatda, bunday banketlar kechqurun o‘tkaziladi va 2 soat davom etadi. Kokteyl - banket uchun stollarning uzunligi 2 - 4 m, eni 1 - 1,5 m bo‘ladi. Kokteyl - banketlar o‘tkazishda qat‘iy bir tartib o‘rnatilmagan. Belgilangan vaqt ichida mehmonlar o‘zlari uchun qulay paytda kelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl - banketlarning o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli - tuman alkogolsiz ichimliklar qo‘yiladi.

Kokteyl - banketni o‘tkazish tartibi ancha ixcham, ortiqcha jihoz, idish - tovoq va anjomlar talab qilinmaydi. Bu banketga ham boshqa banketlarga o‘xshash talablar qo‘yiladi. Ammo, bu banket ancha arzon tushadi. Kokteyl - banketlari alkogolsiz deyilsa ham, ehtiyoj bo‘lganda spirtli va boshqa ichimliklar beriladi. Ya‘ni, kon‘yak, likyor, vino va shu kabi ichimliklar aralashmasidan shakar va ziravorlar qo‘shib tayyorlangan shirin, xushbo‘y ichimliklar taklif qilinadi. Bunday banketlar ko‘pincha xorijiy davlatlarda o‘tkaziladi.

Banketga tayyorgarlik ko‘rish. Zalga banket stollari qo‘yilmaydi, ammo zalning qulay joyida, devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar bo‘ladi.

Banketda idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadahlar qo‘yilgan ichimliklarni ofitsiantlar podnoslarda olib yurib mehmonlarga taklif qiladi. Yyengil turli xildagi gazaklar, sovuq taomlar, issiq taomlar oz - ozdan solinib tarqatiladi. Baliqli taomlar, shirinliklar ko‘p bo‘ladi.

Kokteyl - banketlarida cheklangan miqdorda chinni, shisha idishlar va metall buyumalardan foydalaniladi. Ryumka, qadahlar ko‘proq kerak bo‘ladi. Kokteyl - banketlari uchun ishlatiladigan idish - tovoq va anjomlar miqdori keladigan mehmonlar soni va malakasiga, gazak va ichimliklar assortimentiga, banket o‘tkazilayotgan zalning muvofiqligi va boshqa sabablarga bog‘liq.



3-rasm. Banket zali

Kokteyl - banket restoranda o‘tkazilmay, boshqa binoda o‘tkaziladigan bo‘lsa, u joyni banket zaliga o‘xshatib bezash kerak. Bunday hollarda hamma narsa shu yerning o‘zida tayyorlanadi. Agar banket o‘tkazish uchun ikkita xona bo‘lsa, birida bufet joylashadi, boshqasida gazak va taomlar tayyorlanadi. Bu ishni bufetchi va ofitsiantlar bajaradilar. Bufetni ishga tayyorlash, kokteyl tayyorlash, ryumka va qadahlariga qo‘yilgan ichimliklarni stollarga tez qo‘yish uchun bir necha bufetchilar yoki tajribali ofitsiantlar tayinlanadi. Bufetchilar xizmat ko‘rsatadigan bo‘lsa, ularga yordamchilar tayinlanadi, yordamchilar tezlik bilan ichimliklarni qo‘yib beradi.

Banketga tayyorgarlik ko‘rganda bufet stollariga, albatta, ichimliklarni xisobga olgan holda, ryumka, stakan, qadahlar guruhlab qo‘yib chiqiladi. Qolgan idish - tovoq va anjomlar bufetda saqlanadi. Ichimliklar banket boshlanishidan oldin ochilib tayyorlanadi. Birinchi mehmon kelganiga qadar ryumka, stakan, qadahlarning

to'rtidan bir qismi ichimliklar bilan to'ldiriladi va podnoslarga qo'yilib, usti salfetka bilan yopiladi. Ichimliklar idishlarga to'ldirib qo'yilmaydi, ya'ni uchdan ikki qismigacha qo'yiladi. Ichimliklar orasidagi masofa 1 - 2 sm dan ko'p bo'lishi kerak.

Banket boshlanishidan bir necha daqiqa oldin ofitsiantlar taom va ichimliklarni yordamchi stollarga olib kelib qo'yadi. Lekin ishlatiladigan barcha idish – tovoqlar toza, talabga javob berishi lozim.

Kokteyl - banketda xizmat ko'rsatish. Zalga kirishda mehmonlarni banket tashkilotchilari kutib oladi. Mehmonlardan birinchisining zalda ko'rinishi bilan ofitsiantlar xizmat ko'rsatishni boshlaydi. Xizmat boshlanishida zalda qancha mehmon borligiga qarab, tirsak barobarida ko'targan ofitsiantlar avval chap qo'lda podnosda ichimliklar, keyin boshqa ofitsiantlar gazaklarni olib, har bir mehmon oldiga kelib ichimlik va gazaklarni tavsiya etadi.



4-rasm. Banket stoli

Ba'zida mehmonlar sharbat so'rashi mumkin, lekin ofitsiantda bu ichimlik bo'lmasa, bufetdan olib keladi. Agar mehmon istagan ichimlik bufetda ham bo'lmasa, ofitsiant mehmondan uzr surab, boshqa ichimlik taklif qilishi mumkin.

Ba'zi mehmonlar bo'shagan ryumka, qadahlarini podnosga qo'yishni xohlasalar, ofitsiant podnosni tutadi yoki ryumkani o'ng qo'li bilan olib eng yaqin yordamchi stolga qo'yadi.

Issiq gazaklarni banket egasi va bosh ofitsiant bilan kelishilgan holda beriladi. Gazaklar bo'lakchalarga bo'lingan bo'lsa, har bir bo'lakchaga bittadan alohida sanchgich bo'ladi, mehmonlar bemalol olib iste'mol qiladi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofitsiant podnosni chap qo'lida, o'ng qo'lida esa bo'shagan sanchgichlarni solishi uchun tarelka bo'ladi. Ofitsiantlar mehmonlar kelganidan boshlab to oxirgi mehmon qolguncha uzluksiz xizmat qiladi.

Choy - banketi. Choy - banketlar tug'ilgan kunlar va boshqa tadbirlarda o'tkaziladi. Bunday banketlarda mehmonlar uncha ko'p bo'lmaydi. Bunday tadbirlar ko'p hollarda soat 16 dan 18 largacha o'tkaziladi va 2 soat davom etadi. Choy - banketini o'tkazilishda qat'iy qoida yo'q. U erkin holda o'tkaziladi.

Banketga tayyorgarlik ko'rish. Choy - banketiga tavsiya etiladigan jihozlardan aylana, uzun stollar, ular bo'lmasa kvadrat, to'g'ri to'rtburchakli stol - o'rindiqlar, o'rindiqlar, yumshoq kursi va divanlar qo'yiladi. Choy stollari zalning markaziga yoki mehmonlar uchun qulay joylarga joylashtiriladi. Zalga bir qancha stollar qo'yiladigan bo'lsa, ular orasida mehmonlar o'tishi, ofitsiantlar yurishi uchun yo'lak bo'lishi lozim. Asosiy choy stollaridan tashqari ofitsiantlar uchun yordamchi stollar ham qo'yiladi.

Tadbirning mavzusiga qarab rang - barang gulli dasturxonlar va ularga mos keladigan sochiq - salfetkalar tanlanadi. Lekin silliqlangan, oyna bilan qoplangan stollarga dasturxon to'shalmaydi.

Banket taomnomasida taomlardan tashqari quritilgan mevalar non - qandolat mahsulotlari, har xil turdagi shirinliklar ham bo'ladi. Choy stoliga sovuq gazaklar berish tavsiya etilmaydi.

Mevalar uchun tarelkalar va anjomlar 4 - 6 tadan taxlanib, mehmonlar uchun qulay joyga qo'yiladi. Ular xizmat qiluvchilar uchun ham qulay bo'lishi kerak.

Choy - banket stoliga mayda dessert tarelkalari, spirtli ichimlik idishlari, ryumkalar, shampan vinosi qadahlari, choynak - piyola, qanddon va qandni olgich,

qandolat mahsulotlarini solish uchun idishlar qo'yiladi. Choy stolidagi har bir mehmonga agar taomnomaga kiritilgan bo'lsa, kichik dessert tarelkasi, uning yoniga likyor va kon'yak uchun ryumka qo'yiladi. Ba'zi banketlarda shampan vinosi ham beriladi. Shampan vinosi uchun qadahlar vino ryumkalarining chap tomonida turadi. Pichoq, sanchqi, qoshiq dessert tarelkalariga yoki uning yoniga qo'yiladi. Gulli sochiq - salfetkalar chiroyli buklanib, dessert tarelkalariga yoki ularning yoniga, chap tomonga qo'yiladi.

Kuldon, sigaretalar, gugurt choy stoliga qo'yilmaydi. Ular zarur bo'lganda ofitsiantlar olib kelib beradi. Choy stolining bezagi-samovardir. U asosiy stol ustiga yoki maxsus tayyorlangan stolga qo'yiladi. Chinni choynak - piyolalar, chashkalar samovar yonida bo'ladi.

Choy - banketda xizmat ko'rsatish. Ofitsiantlar mehmonlarni bezatilgan stollarga taklif qiladi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug'lari joylashtiradi. Hamma mehmonlar joylashganlaridan so'ng, ofitsiantlar mehmonlarga shirinliklar va ichimliklar tavsiya qiladi. Ofitsiant o'ngdan chap tomonga yurib taomlarni beradi. Taom idishlarini qo'yish uchun har bir mehmon oldiga kichik tarelkalar qo'yiladi. So'ngra issiq ichimliklar, qandolat mahsulotlari qo'yiladi.

Ofitsiantlar foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirib oladi va toza dessert tarelkalari, anjomlarni beradi. O'zbekistonda choy banketi boshqacha tashkil etiladi. Hozirda kafe va oshxonalarda choylar paxta gulli choynaklarda damlanadi, paxta gulli piyolalar bilan mehmonlar oldiga qo'yiladi. Ofitsiant choyni qaytarib, bir oz tindirib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

To'y - banketi. Restoranda to'ylarga xizmat ko'rsatadigan alohida zallari bo'ladi. Mehmonlar yig'ilib, bir - birlarini kutishadi. To'y o'tkaziladigan zalga stollar qo'yiladi, banket dasturxonini bezatiladi. Restoranning faqat bitta zali bo'lsa, mehmonlar eshik oldida to'planishadi. To'y banketlari uchun taomnomalar maxsus muqovalarda tayyorlanadi va ular odatdagi banketlarga qaraganda kichikroq, «To'y taomnomasi» deb yoziladi. Muqova ichiga taomnoma solinadi, ammo taomlar va ichimliklarning narxi ko'rsatilmaydi.

Buyurtma qabul qilish. Avval to'y o'tkaziladigan zal buyurtmachiga ko'rsatiladi. To'y o'tkaziladigan sana va vaqti, mehmonlar soni, to'y uchun xarajatlar xisoblanadi. Tadbir uchun quyidagi masalalar oldindan hal qilib olinadi:

- milliy an'analardan kelib chiqqan holda xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlari;

- kelin - kuyovlarning kirib kelishi va salomlashishi;
- sovg'a va gullar uchun alohida joylarning bo'lishi;
- mehmonlarni joylashtirish tartibi;
- issiq taom va ichimliklarni berish tartibi, o'yin-kulgi va b.

To'y egasi bilan taomnoma, banket stollarining joyi, mehmonlarni joylashtirish rejalari kelishib olinadi.

To'y taomnomasiga har xil sovuq taomlar va gazaklar, go'shtli taomlar, 2-3 issiq taomlar, qandolat mahsulotlari, meva va ichimliklar kiritiladi.

To'y banketiga tayyorgarlik ko'rish. Xizmat ko'rsatishga tayyorgarlik jarayonida bir guruh ofitsiantlar jihozlarni joylashtiradi, idish - tovoq va anjomlarni tayyorlaydi, stolni bezaydi. To'yga taklif qilinganlar soniga qarab stol - o'rindiqlar bir xilda taxlanadi. To'y banketiga mehmonlarning har 10 - 12 tasiga bitta ofitsiant xizmat ko'rsatadi. Bosh ofitsiant hamma ofitsiantlarga ko'rsatma beradi, har birining vazifasini belgilaydi, xizmat ko'rsatish joyini tayinlaydi, taomlar va ichimliklarni navbat bilan berilishini tushuntiradi.

To'y banketida xizmat ko'rsatish. Birinchi bo'lib kelin - kuyovlar o'tiradi, kuyovning chap tomonida kelin o'tiradi. Kelinning ota - onalari kuyovning chap tomonida, kuyovning ota-onalari kelinning o'ng tomonida o'tiradi. Shu qatorda kuyov jo'ra va kelin dugonasi o'tiradi.

To'y banketining boshlanishiga 5-10 daqiqa qolganda bosh ofitsiant to'y egasiga tashkiliy masalalarni va mehmonlarni taklif qilish kerakligini aytadi. Bu paytda xizmatga tayinlangan hamma ofitsiantlar zalda mehmonlarni kutadi, ularning o'tirishlariga yordam beradi, so'ngra ichimliklar va gazaklar tavsiya qiladi. Zaruriyat bo'lganda ofitsiantlar tarelka va anjomlarni yig'ishtirib olib va o'rniga tozasini olib kelib qo'yadi. Bu ketma - ketlik to'y oxirigacha davom etadi.

Mehmonlar kelin - kuyovni tabriklab, ovqatlanish vaqtida 15 - 20 daqiqalik tanaffus e'lon qilinadi, shu payt musiqa, ashula va raqsga tushish mumkin bo'ladi. Tanaffus vaqtida ofitsiantlar stol ustini yana tartibga keltiradi, bo'shagan idish - tovoqlarni yig'ishtiradi, tozalarini qo'yadi. Issiq taomlar ketma - ket beriladi. To'y so'ngida tort kesiladi va tarqatiladi. Shundan so'ng kelin - kuyovning ketishiga ruxsat beriladi.

3. Ofitsiantlarning to'la xizmati bilan o'tkaziladigan katta banketlar

Bunday banketlar diplomatlar yig'inlarida, rasmiy qabul marosimlarida o'tkaziladi. Bunday qabullar faqat diplomatlar uchun deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo'ladi. Restoranlarda huddi shunday mehmonlar kutish, ularga xizmat ko'rsatish hamma uchun erkin xisoblanadi. Bunday banketlarda 8 nafardan 50 nafargacha, ba'zan esa 100 dan mehmonlar qatnashadi.

Buyurtma qabul qilish. Bosh ofitsiant banket tashkilotchilaridan buyurtma qabul qilib oladi va eng avval tadbirning sanasi, vaqtini aniqlaydi, mehmonlar soni, tarkibi (jinsi, yoshi, millati, kasbi)ni biladi, tadbirning maqsadi, xarajatlarni (har bir kishi uchun), pul to'lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan hurmatli mehmonlar ro'yxati aniqlanadi. So'ngra bosh ofitsiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket o'tkaziladigan joyni ko'rsatadi. Stollarni joylashtirish tartibi, mehmonlarni o'tqizish rejalari kelishib olinadi.

Bundan tashqari bosh ofitsiant vazifasiga yana quyidagilar kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar tashrif buyursa, o'sha mamlakatlar bayroqlarini osib qo'yish;
2. Hurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish;
3. Stollarda mikrofonlar bo'lishini ta'minlash;
4. Orkestr kerak bo'lsa, uning dasturini aniqlash va kerakli jihoz va asboblarni bilan ta'minlash;

5. Banket qatnashchilari uchun shaharlararo va xalqaro telefon bo'yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino chalish imkoniyatini yaratish;

6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar kelishini tashkil etish va hokazo.

Buyurtmachi bilan taomnoma haqida muhokama qiladi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat ko'rsatish jarayonidagi tanaffus va mehmonlarning yurish joylari haqida kelishib oladi. Banket taomnomasi tuzilganda milliy taomlar ham qo'shilishi zarur. Taomnomada qaysi taomlar oldidan bo'lishi, qachon issiq gazak, issiq taom va shirinliklar berilishi belgilanadi. Banket taomnomasiga 3-4 ta sovuq gazaklar, issiq gazaklar, 1-2 ta issiq taomlar, shirinliklar, kofe, mevalar va ichimliklar kiritiladi. Tanaffus paytida qanday ichimliklar berish mumkinligi haqida ham kelishib olinadi. Buning uchun esa tanaffus qancha vaqt davom etishini aniqlab olish kerak bo'ladi.

Banketning har bir mehmoniga taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o'z navbatida stolni bezatadigan bir manzara xisoblanadi. Taomnomaning maxsus kartochkasida har bir mehmonning ismi - sharifi, unvoni, lavozimi ko'rsatiladi. Bu kartochkada nafaqat taom va ichimliklar ro'yxati, balki banketning maqsadi ham qisqacha bayon etiladi. Banketda xorijiy mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, ular uchun taomnoma xorijiy tilda yoziladi. Ular stol markaziga yaqin yoki o'ng tomonga qo'yiladi.

Ofitsiantlarni xizmatga tayyorlash. Bosh ofitsiantning vazifasi ofitsiantlarga tadbir yoki banket haqida tushuntirishi, banket boshlanadigan kun esa bosh ofitsiant hamma ofitsiantlarni yig'ib, banket qachon boshlanishi, mehmonlarning soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Mehmonlarni qabul qilib olib, joylashish rejalari bilan tanishtiradi, taom va ichimliklar taomnomasi, banket stollarini bezash xususiyatlari haqida ko'rsatma beradi. Shuningdek, bosh ofitsiant xizmat ko'rsatish, banket stolini bezash, kofe stollarini tayyorlash, bufetdan mahsulotlarni olish va tayyorgarlik bo'yicha ofitsiantlarni tayyorlaydi. Bosh ofitsiant mehnat taqsimoti tamoyili asosida rahbarlik qiladi. 2-4 mehmonga bitta ofitsiant xizmat ko'rsatadi. Yoki bir ofitsiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Agar banket 50-60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12-16 nafar mehmonga 3 ta ofitsiant xizmat ko'rsatadi, ikkitasi

taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi hollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofitsiant xizmat ko'rsatishi, ham taom, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlashi mumkin.

Jihozlarni joylashtirish. Banket o'tkazishda jihozlar tartib bilan joylashtiriladi. Stol va o'rindiqlar, ofitsiant uchun yordamchi stol va servantlar qo'yiladi. Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, aylana shakldagi stol atrofiga joylashtirish lozim, chunki bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir - birlarini ko'rib turadilar. Bunday stollarga 8 - 12 nafargacha mehmonlarni joylashtirish mumkin.

Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bo'lavermaydi. Agar buyurtma berilgan bo'lsa, kofe uchun alohida zal tayyorlanadi va kofe tarqatishda aylana yoki uzun stollardan foydalanish tavsiya etiladi, ularga 12 - 20 nafargacha mehmonlar joylashtiriladi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining soni, bino ichki dezayni inobatga olinadi. Stollarni bir qator, bir - biriga parallel qilib qo'yish ham mumkin. Bunda hurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi tashrif buyuruvchilarning hech biri hurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan o'tirmasligi kerak va bu haqda bosh ofitsiant bilishi lozim. O'rinlarni rejalashtirganda buyurtmachi bilan kelishib olishi, ayniqsa, xorijiy turistlar ziyofatida o'sha mamlakatga xos udumlar qo'llanilishi maqsadga muvofiq bo'ladi. Mehmonlar stoli bilan asosiy stollar orasida 1 - 2 m yo'lak bo'lishi zarur. Hurmatli mehmonlar uchun stolning faqat bir tomoni bezatiladi, uning eni ensizroq bo'ladi, lekin 70 sm dan kam bo'lmasligi kerak.

Zalda banket stollaridan tashqari yordamchi stollar va servantlar devor burchaklari hamda ustunlari atrofiga qo'yiladi. Ular idish - tovoq va anjomlar, ichimliklar qo'yishda foydalaniladi. Ularning soni zal maydoniga bog'liq bo'lib, bitta yordamchi stol yoki servant 12 - 16 kishiga xizmat ko'rsatish uchun yetarli xisoblanadi.

Stolni bezash. Avval stollar ustiga qalinroq yumshoq mato (molton), so'ngra dasturxon to'shaladi. Chunki bunday mato qo'yilsa, stol ustiga qo'yilgan idish - tovoq va anjomlardan ovoz chiqmaydi, chinni va shisha idishlar sinmaydi, idish tagi

stolda tekis turadi, bu esa to'kilgan suyuqlik namini o'ziga tortadi va stolga shikast yetkazmaydi.

Restorandagi banket stollari ustiga yoziladigan dasturxonlar ularga mos bo'lishi, uning chetlari stol chetidan 25 - 30 sm osilib turishi kerak. Agar bundan uzun bo'lsa, osilib qoladi, kalta bo'lsa, xunuk ko'rinadi. Aylana stollarga ham o'ziga mos dasturxonlar to'shaladi.

Banket stoliga idishlar, qadah, fujer, ryumka va boshqa anjomlar qo'yilishi restoran taomnomasiga va gazaklar, taomlar, ichimliklar berilishiga bog'liq. Banket stoliga oldindan oshxona tarelkalari, ularning ustiga gazak va boshqa chuqur tarelkalar qo'yiladi. Tarelkalarni qo'yishning ham o'ziga xos tartibi mavjud bo'lib, avval ofitsiant stol markazini aniqlaydi va bezashni boshlaydi. Bir tomoniga katta tarelkani qo'yadi, uning o'ng va chap tomonlariga boshqa tarelkalarni qo'yib chiqadi. Har bir kishiga 0,8 - 1 m joy mo'ljallanadi. Mehmonlar soniga qarab tarelkalar teriladi.

Uning yana boshqa usuli ham bor, oldin o'rindiqlar qo'yib chiqiladi, stolning narigi tomonidan har bir o'rindiq qarshisiga tarelka qo'yiladi va ularga moslab stolning ikkinchi tomoniga ham tarelkalar teriladi.

Banket stoliga tarelkalar terish quyidagicha bo'ladi:

1. Tarelkaning cheti stol chetidan 1-2 sm ichkarida bo'ladi.
2. Tarelkaning restoran emblemasi yoki belgisi tushirilgan tomoni mehmonga qaratilishi kerak.
3. Hurmatli mehmonlar o'tiradigan joylardagi stol maxsus usulda bezatiladi, tarelkalar oralig'i boshqalarga qaraganda kengroq qoldiriladi.

Tarelkalar stol oyoqlari tepasiga qo'yilmaydi. Oshxona anjomlari qo'yilganda shunga ham e'tibor berish kerakki, tarelkaning o'ng tomoniga oshxona pichog'i o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi, agar taomnomada baliq ko'rsatilgan bo'lsa baliq uchun pichoq, suyuq taom uchun qoshiq ich tomoni tepaga qaratib qo'yiladi, yana gazak pichog'i ham qo'yiladi. Oshxona tarelkasining chap tomoniga baliq uchun sanchqi, uning yonida gazak sanchqisi tishlari yuqoriga qaratib qo'yiladi. Hamma anjomlarning soplari bir chiziqda bo'lishi kerak.

Taomnoma bo'yicha bezatilgan anjomlardan tashqari boshqa anjomlar olib kelish tavsiya etilmaydi. Banketda stol bezashning o'ziga xos xususiyati yana shundan iboratki, pichoq va sanchqi dasturxon ustiga emas, tarelkaga qo'yiladi va usti salfetka bilan yopiladi. Stolning chiroyli ko'rinishi ko'p hollarda fujezlarning did bilan terilishiga bog'liq. Banket stoliga fujezlar qo'yilganda ofitsiant shu narsaga e'tibor berishi kerakki, fujezlar tarelka chetidan 3-5 sm oraliqda turishi kerak. Fujezlardan o'ng tomonda, stol chetiga parallel qilib ryumkalar teriladi. Fujez va ryumkalar orasiga shampan qadahlari ham qo'yiladi.

Banket stoli bezaklaridan ajralmas bir qismi sochiq-salfetkalaridir. Ular chiroyli taxlangan va gazak tarelkasi ustiga qo'yilgan bo'ladi. Non mahsulotlari ham turiga qarab oldindan qo'yiladi.

Stolga ziravorlar solingan idishchalar juft qilib qo'yiladi. Tuz chap tomonda, garimdori esa o'ng tomonda turadi. Usti ochiq idishli ziravorlarga kichkina qoshiqcha qo'yiladi. Bundan tashqari stolga gul ham qo'yilishi mumkin. Gul qo'yilgan guldonlar stol markazida uncha baland bo'lmasligi lozim, chunki stolning ikki tomonida o'tirgan mehmonlarning o'zaro suhbatiga halaqit beradi. Eng chiroyli va manzarali gul stol markaziga qo'yilishiga sabab, u yerda banket tashkilotchilari va hurmatli mehmonlar o'tiradi.

Bezatilgan banket stolida ortiqcha hech narsa bo'lmasligi, u o'ziga xos badiiy ko'rinishli bo'lishi maqsadga muvofiqdir.

Stol ustiga oldindan kuldon qo'yib chiqish, chekish vositalari va gugurt qo'yish tavsiya etilmaydi. Diplomatik qoidalarga ko'ra kofe berilgandan keyingina chekiladi. Bu qoidaga rioya qilmay, mehmon cheka boshlasa, ofitsiant kuldon keltirib berishi kerak. Stol bezashda mehmon kuldon qo'yishni talab qilgan taqdirdagina, ofitsiant oldindan kuldon qo'yishi mumkin. Kuldon chekuvchiga yaqinroq, stol ustidagi bo'sh joyga qo'yiladi.

Banket boshlanishidan oldin ichimliklar tarqatish nazarda tutilgan bo'lsa, boshlanishiga 15-20 daqiqa qolganda bu tadbir boshlanadi. Spirtsiz ichimliklar va sharbatlar tavsiya etiladi. Issiq paytlar meva va ma'danli suvlar beriladi. Ryumkalariga, fujezlarga qo'yilgan ichimliklarni ofitsiantlar podnoslarda

mehmonlarga tarqatadi. Shuning uchun ichimliklar qo'yilgan ryumkalar to'la bo'lmasligi kerak.

Banketda ko'p kishi bo'lmasa, zalda bufet - bar tashkil qilinishi va mehmonlar xohlagan ichimliklarni olib ichishlari mumkin. Ofitsiantlar bo'shagan idishlarni yig'ishtirib olishlari, kuldonlarni almashtirib, tozalab turishlari zarur. Bu marosim tugagach, mehmonlar zalga o'tadi va banket tadbiri boshlanadi.

Banketda xizmat ko'rsatish. Xizmat ko'rsatish tartib - qoidalari haqida bosh ofitsiant oldindan reja tuzib oladi. Rejada stollarga xizmat ko'rsatadigan ofitsiantlar ismi sharifi yoziladi. Oldindan har bir ofitsiant uchun yordamchi stol belgilanadi, bosh ofitsiant rahbarligida ofitsiantlar ulardan foydalanadi. Har bir ofitsiant guruhi uchun bosh ofitsiant xizmatni rejalashtirib, taom, ichimlik va boshqa narsalarni kim, qachon olib kelishini buyuradi hamda nazorat qilib turadi. Qaysi ofitsiant foydalanilgan idish - tovoq va anjomlarni yig'ishtirib olishini, tozalarini olib kelib stolga qo'yishini oldindan belgilaydi. Har bir ofitsiant bu vazifalarni boshlanmasidan oldin bilishi kerak. Mehmonlar kofe zaliga o'tganlaridan so'ng qaysi ofitsiantlar xizmat ko'rsatishi, banket stollarini kimlar yig'ishtirishi kerakligini bosh ofitsiant o'z nazoratiga oladi.

Banketning muvaffaqiyatli o'tishi bosh ofitsiantga bog'liq. U oshxona xodimlari va taom tayyorlovchilar bilan kelishgan holda taomnomaga kiritilgan taomlar, gazaklarni tayyorlash, stolga qo'yish vaqtini belgilaydi. Ofitsiantlar bosh ofitsiant ko'rsatmalarini so'zsiz bajarishlari zarur. Xizmat jarayonining bajarilishini nazorat qilib turgan holda, bosh ofitsiant zalga taomlarni o'z vaqtida berilishini, keyingi taom kelishini va toza idishlar stollarga qo'yilishini kuzatib turishi kerak. Banketda mehmonlar ko'p bo'lganligi sababli birgina bosh ofitsiantning harakati yetarli bo'lmaydi. Bunday hollarda bosh ofitsiant bir yoki ikki nafar ofitsiantni o'ziga yordamchi qilib oladi. Yordamchi ofitsiantlar restoranning ishlab chiqarish bo'limi bilan bog'lanadi va banket zalining ayrim joylarida xizmat ko'rsatayotgan boshqa ofitsiantlarga rahbarlik qiladi. Bosh ofitsiant bu vaqtda zalda bo'ladi. Xizmat ko'rsatish jarayonida eng mas'uliyatli payt hamma ofitsiantlarning zalga bir vaqtda taom va ichimliklarni olib kelish hamda zaldan chiqib ketishidir. Banketda, albatta,

navbat tartibini saqlash lozim, agar navbat tartibi buzilsa, ofitsiantlar orasida shovqin - suron, bir - biriga to'qnashish, o'rindiqlarga tegib ketish va qoqilish holatlari yuzaga keladi. Natijada xizmat ko'rsatish jarayoni buziladi. Shuning uchun, bosh ofitsiant banket uchun oldindan ofitsiantlar bilan maxsus dars o'tadi.

Banket stollari bezatilgandan so'ng, bosh ofitsiant banket xizmatining xususiyatlari haqida ofitsiantlarga tushuntiradi, ularni sektorlarga, stollarga biriktiradi. Taomlar va ichimliklar berish qoidalariga rioya qilish haqida tushuntiradi. Mehmonlar zalga kirishi bilan har bir ofitsiant o'z sektorida mehmonlarni o'tirishlarida yordam beradi. Hurmatli mehmonlarga bosh ofitsiant qaraydi.

Mehmon kutishning eng murakkab jihati mehmonlar ko'p bo'lgan banketlarda xizmat ko'rsatishdir. Xizmat ko'rsatish qulay bo'lishi uchun hamma stollarga raqamlar qo'yib chiqish kerak. Odatda raqam qo'yish yuqoridagi stollardan boshlanadi. Eshikka yaqin stollarga esa oxirgi raqamlar qo'yiladi.

Rasmiy qabul banketlarida mehmonlarni stol atrofiga joylashtirishda quyidagi qoidalarga rioya qilish nazarda tutiladi:

1. Eshikdan kirish qarshisida hurmatli mehmonlar uchun o'rin belgilanadi, agar eshik yonboshda bo'lsa, hurmatli mehmonlar o'rni ko'cha tomondagi derazalar qarshisidan belgilanadi.

2. Qabul banketida ayol sardorning o'ng tomonidagi joy hurmatli joy xisoblanadi, xo'jayinning o'ng tomoni ikkinchi joy bo'ladi.

3. Agar banketda ayollar bo'lmasa, hurmatli joy banket sardoridan o'ng tomondagi va undan chapdagi ikkinchi joy xisoblanadi.

4. Aziz mehmon banket sardori qarshisida o'tiradi. Bunda sardordan chap tomondagi joy ikkinchi o'rin bo'ladi.

5. Agar qabul banketida sardorning ayoli bo'lmasa, uning roziligi bilan mehmonlardan biron ayol bu joyni egallashi mumkin.

Axloq - odob qoidalariga ko'ra, banketda ayollarga birinchi navbatda xizmat ko'rsatiladi. Hurmat yuzasidan ba'zan banket sardori ayol roziligi bilan avval hurmatli mehmonlarga xizmat ko'rsatishni aytadi.

Agar mehmonlar qayerga o'tirish lozimligini oldindan bilsalar, ularni joylashtirish qulay bo'ladi. Restoranda mehmonlarga qulay bo'lish maqsadida banket zaliga kirish uchun ko'rsatkichlar qo'yiladi.

Banketlarga xizmat ko'rsatishda ayniqsa, ofitsiantning kasb mahorati kerak. U xushmuomala, e'tiborli, xushchaq - chaq, zukko bo'lishi lozim. Bu esa xizmat ko'rsatishning yuksak darajada o'tishi va mehmonlarga yaxshi kayfiyat bag'ishlashi mumkin.

Banket o'tkazishda yana bir muhim shart shundan iboratki, ofitsiant nafaqat bosh ofitsiant bilan, balki boshqa ofitsiantlar bilan ham yaxshi muomalada bo'lishi shart. Ofitsiant yonidagi stolga kim xizmat ko'rsatishini yaxshi bilishi kerak. Taom va ichimliklar berilganda ham ofitsiant hushyor bo'lishi, belgilangan taomni o'z egasiga yanglishmasdan yetkazishi kerak.

Banketlarga xizmat ko'rsatish ofitsiant uchun sinov bo'lishi lozim. Undan ortiqcha shovqinlarsiz idish - tovoqlarni yig'ishtirish talab qilinadi. Iloji bo'lsa ofitsiant zalda past ohangda gapirishi kerak. Ofitsiant qo'shni stollardagi hamkasblari ishini ham imkoniyati boricha kuzatishi, ortiqcha harakatlar yuzaga kelsa yordam berishi yoki sekin tartibga chaqirishi kerak. Lekin mehmonlarning bironta iltimosi yoki taklifi e'tiborsiz qolmasligi maqsadga muvofiqdir. Bajarish imkoni bo'lmasa, mehmonga tushuntirish, kechirim so'rash lozim.

Banketga xizmat ko'rsatish vaqtida ofitsiantning umumiy ish tartibi quyidagicha bo'lishi kerak:

- rasmiy banketlarda ofitsiantlar yupqa oq qo'lqop bilan ishlaydi;
- taom olish uchun taom tarqatish joyiga borishda ofitsiantning chap bilagida sochiqcha, zarur bo'lsa podnos va anjomlar bo'lishi kerak;
- taom tarqatish joyida taomlarga yaxshi shakl berilishiga e'tibor berishi, tarelka chetlari toza va boshqa anjomlar ham talabga javob berishi kerak. Kamchiliklarni tezlik bilan ishlab chiqarish bo'limi boshlig'i yoki oshpazlarga habar berishi kerak;
- garnir, sous alohida beriladigan bo'lsa, asosiy taom bilan birga olinishi kerak;

- taomlar olingandan so‘ng ofitsiantlar zalga belgilangan raqam navbati bilan kirishadi.

Navbatdagi taom berish uchun banket stoli tayyor ekanligini ko‘rgan bosh ofitsiant zalga kirish uchun ofitsiantlarga ishora qiladi. O‘z navbati va raqamiga rioya qilgan holda ofitsiantlar zalga kiradi va o‘z stollari tomon boradi. Bosh ofitsiant hamma narsa tayyorligiga, taomlar keltirilganligiga ishonch hosil qilib, xizmatni boshlash haqida imo - ishora qiladi. Shundan so‘nggina ofitsiantlar bir vaqtda mehmonlar oldiga kelib taom qo‘yishni boshlaydi.

Taomlar tarqatishning estetik xususiyati shundan iboratki, zalda harakat qilayotgan hamma ofitsiantlar bir tartibda taomlarni chap qo‘lda yoki podnosda olib kelishlari lozim, idishlar balandligi tirsak barobarida bo‘lishi kerak. Zalda faqat bosh ofitsiant ko‘rsatgan yo‘nalishlar bo‘yicha harakat qilib, tez va mayda qadam tashlab yurish tavsiya qilinadi.

Mehmonlar oldin qo‘yilgan taomlarni iste‘mol qilib bo‘lgach, ofitsiantlar idishlarni yig‘ishtirishga kirishadilar. Banketning rasmiy qismi tugaganligi belgisi ziyofat sohibining yoki sohibasining o‘rnidan turishi bilan belgilanadi.



5-rasm. Kofe zali

Banketdan so‘ng bosh ofitsiant mehmonlarni kofe zaliga taklif qiladi. U yerda mehmonlarga qulay bo‘lishi uchun yumshoq kreslo, divan va yarimkreslo o‘rindiqlar, imkon boricha bo‘yi past aylana yoki uzun stollar qo‘yiladi. Bu stollar 6-12 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib, bunday qulayliklarning tashkil etilishi mehmonlar o‘zlarini erkin tutishlarida yordam beradi.

Diplomatik odob - axloq yuzasidan ayollar uchun alohida kofe zali bo‘lishi maqsadga muvofiqdir. Agar bunday imkoniyat restoranda bo‘lmasa, umumiy zalda bir necha stollar kofe ichishga moslashtiriladi. Chunki mehmonlar erkin o‘tirishi va xizmat ko‘rsatish oson bo‘lishi uchun stollarning orasidagi masofa uzoq qilib qo‘yiladi.

Xorijiy mehmonlarga xizmat qilganda ularning milliy an‘analarini xisobga olib, kofe bilan spirtli ichimliklar ham beriladi. Shuning uchun ofitsiant stolni bezatganda faqat kofe ichadigan idish bilan cheklanib qolmay, spirtli ichimliklar idishini ham qo‘yishi kerak. Kofe chashkalari chap tomonga, stol chetidan 5-10 sm ichkariga qo‘yiladi. Kofe qoshig‘i o‘ng tomonga, kofe idishi ichiga qo‘yiladi. Ichimlik idishlari chashkalar yoniga alohida - alohida yoki 3-4 donasi bir joyga qo‘yiladi. Xorijiy mehmonlar ishonch hosil qilishlari uchun ichimliklar stolga shishasi bilan qo‘yiladi. Odatda likyor ryumkalari stolga qo‘yilmaydi.

Mehmonlar kofe zaliga o‘tirib olishganlaridan so‘ng ofitsiantlar ularga kofe qo‘yib bera boshlaydi. Shuni ham e‘tiborga olish kerakki, ba‘zi mehmonlar choy ichishni afzal ko‘radilar. Bunday paytlarda kofe idishi stoldan olinadi, yevropa odatiga binoan chashkalarda choy beriladi. Agar choy berilganda idish tagida limon qoldig‘i bo‘lsa, uning ustiga choy quyish mumkin emas. Bu idishni olish va boshqa idishda choy quyib berish maqsadga muvofiq bo‘ladi. O‘zbekiston sharoitida esa ko‘k yoki qora choy choynaklarga damlanib, piyolalar bilan taretkalarda mehmonlar oldiga keltiriladi, ofitsiant choyni o‘zbek milliy udumiga ko‘ra qaytaradi, bir zum tindirib, choyni piyolalarga quyib, ta‘zim bilan o‘ng qo‘lda piyolani mehmonga uzatadi.

4. Ofitsiantlarning qisman xizmati bilan o'tkaziladigan kichik banketlar

Norasmiy banketlarda xizmat ko'rsatish shakli yubiley, oilaviy tadbir va boshqa tadbirlarda beriladigan nonushta, tushlik, kechki taom yoki oddiy mehmondorchilik tarzida tashkil etilishi mumkin.

Bunday banketlarda mehmonlarning o'tirishi erkin bo'lib, guruhlarga bo'lingan holda yoki shu yerda shakllangan guruhdagi notanish kishilar ham bir stol atrofida o'tirishi mumkin.

Banketga tayyorgarlik ko'rish. Bu xildagi banketlarni o'tkazish tajribasi shuni ko'rsatadiki, stollarni qo'yish va mehmonlarni joylashtirishda ikki xil yondashuv vujudga keladi:

- stollar aylana, kvadrat yoki to'rtburchak, shuningdek P, T, E, Sh shakllarda bo'lishi mumkin;
- stollarni buyurtmachi bilan kelishgan holda guruhlarga bo'lib bezatish ham mumkin.

Bundan tashqari stollar zalga simmetrik tarzda qo'yiladi. Biroq stol yubiley sohiblari yoki hurmatli mehmonlar hammani ko'rib turadigan qulay joyga joylashtirilishi kerak.

Banket stolini bezash uchun stolga gullar qo'yiladi. Banketda mehmonlar ko'p bo'lsa, bosh ofitsiant ofitsiantlarga rahbar tayinlaydi va stollarga raqamlarni belgilab chiqadi. O'z navbatida tayinlangan rahbar ofitsiantlarni sektorlarga bo'lib chiqadi.

Bunday banketlarning o'ziga xos xususiyati shundaki, sovuq gazaklar, har xil ichimliklar va mevalar mehmonlar kelguniga qadar banket stollariga qo'yib chiqiladi. Bu yerda zal bilan taom tarqatish joyining oralig'i, zalda havo harorati va boshqa sharoitlar xisobga olinadi. Ofitsiant taom idishlari, ichimlik va boshqalar uchun zarur anjomlar qancha miqdorda kerakligini oldindan yaxshi bilishi kerak. Shu maqsadda bosh ofitsiant va ofitsiantlar har bir banket stolining xisobini olib chiqadi.

Qabul banketlariga qaraganda bu banketlarning taomnomalari uncha murakkab bo'lmaydi. Banket stolini bezash ham ancha kamtarona bo'ladi. Bunday banketlarda idish - tovoq va anjomlar qabul banketlaridagidek stolga qo'yiladi.

Banketda xizmat ko'rsatish. Banketga tayyorgarlik ko'rilgandan so'ng, mehmonlar dasturxonga taklif qilinadi, har bir stolga biriktirilgan ofitsiant ularni kutib oladi va o'tirishga yordamlashadi. Ofitsiant mehmonlarni joylashtirib, ularga suv quyib beradi, so'ng taomnomada belgilangan gazak va taomlarni tavsiya qiladi. Gazaklar katta idishlarda 8-10 kishi uchun birdaniga olib kelinishi, mehmonlar ehtiyojiga yarasha o'z tarelkalariga o'zlari solishi yoki yonida o'tirgan kishi yordam berishi mumkin. Bunday vaziyatda ofitsiantning xizmati talab qilinmaydi.

Mehmonlarning foydalanayotgan idish - tovoq va anjomlari qisman almashtiriladi, ularning o'rniga yangisi, tozalari olib kelib qo'yiladi. Tarelkalarni olishda mehmondan ruxsat so'raladi. Agar mehmon idishlarni olish mumkin degan ishora qilsa, ofitsiant ruxsat so'ramasdan idishlarni olib ketishi mumkin. Lekin stol ustidagi idishlarda qolgan gazaklarni ofitsiant banket oxirigacha olib ketmasligi kerak. Ularni birlashtirib bitta idishga solib, shakllantirib estetik tus berishi va mehmonlar idishiga solishi mumkin. Bunday banketlarda har 10-12 kishiga bitta ofitsiant xizmat ko'rsatadi.

Ichimlik shishalari mehmonlar xohishi bilan ochilishi yoki ochmasdan olib kelinishi ham mumkin. Shishalar mehmonlarga qulay bo'lishi uchun 2-4 tadan stolning chetidagi bo'sh joyga qo'yiladi va xohlagan mehmon ichimliklardan quyib ichaveradi.

Buyurtmachining xohishiga binoan ichimliklarning bir qismi saqlab turilishi mumkin. Shishalar yordamchi stolda turadi va xizmat jarayonida zarur bo'lib qolsa, banket stoliga olib kelinadi.

Baliqli gazaklar berilgach, gazaklardan so'ng bosh ofitsiant banket tashkilotchilari bilan kelishgan holda issiq taom berish kerakligini aytadi. Bu jarayon taom berilishidan 20-30 daqiqa oldin bo'lishi kerak. Biroq issiq taom berishdan oldin 20-25 daqiqalik tanaffus e'lon qilinishi lozim. Shunday paytda raqsga tushish, musiqa tinglash uchun imkoniyat yaratiladi. Mehmonlar tanaffus paytida o'rinlaridan

turmasdan issiq taom keltirish oldidan ofitsiant ularning idishlarini ular ko‘z oldida almashtiradi. Yordamchi stolda ofitsiant taomlarni qizdirilgan tarelkalarga taqsimlaydi va issiq taomni banket stoliga keltirib, mehmonlar oldiga qo‘yadi.



6-rasm. Ofitsiantlarning qisman xizmatidagi banket stoli

Issiq taomlar oshpazlar tomonidan to‘g‘ridan - to‘g‘ri tarelkalarga suzilishi va mehmonlarga berilishi ham mumkin. Bunda ofitsiantlar taomlarni mehmonlar oldiga olib borib beradi. Banket jarayonida ofitsiant bir necha marta stol ustidan foydalanilgan idishlarni yig‘ishtirib oladi. Bu ishni shirinliklar va issiq ichimliklar berish oldidan ham bajarishi mumkin. Banketda ofitsiantlar quyidagi vazifalarni bajaradi:

- taomlarni solishda va ichimliklar quyishda ofitsiant mehmonlarga yordam beradi;
- vaqti - vaqti bilan ofitsiant mehmonlar oldidagi tarelkalarni qulayroq qilib tuzatib turadi;
- mehmonlar iltimosiga ko‘ra taom tayyorlash usullari, iste‘mol xususiyati haqida ma‘lumot beradi;

- foydalanilgan idish - tovoqlarni mehmonlar oldidan o‘z vaqtida yig‘ishtirib oladi;
- issiq taomlar olib beradi;
- shirinliklar va kofe olib keladi;
- stolga qo‘shimcha ichimliklar olib keladi va hokazo.

Xulosa. Banket xizmatlari taklif qilingan mehmonlarga xizmat ko‘rsatish usullari, vaqti, mazmuni va mehmonlar soni bilan kundalik xizmat ko‘rsatish turidan farq qiladi. Lekin xizmatga tayyorgarlik ko‘rish, o‘z vaqtida taom va ichimliklarni berish, har doim xizmatga shay bo‘lib, e‘tibor bilan harakat qilish kabi jarayonlar hamma restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini uchun bir xil tartibda amalga oshiriladi. Jumladan, xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga ham talab bir xilda bo‘ladi. Shuning uchun, barcha xodimlar va xizmat ko‘rsatish jarayonlari mas‘uliyat bilan bajarilsa, xizmat ham muvaffaqiyat bilan yakunlanadi.

Tayanch so‘z va iboralar: banket, banket turlari, furshet - banket, furshet stollarini bezash, furshet - banketda xizmat ko‘rsatish, kokteyl - banket, banketga tayyorgarlik ko‘rish, jihozlarni joylashtirish, choy - banketi, to‘y - banketlari, norasmiy banketlar, yubiley, oilaviy tadbirlar.

Mavzuni mustaqil o‘zlashtirish uchun savollar:

1. Banketlarda xizmat ko‘rsatish tartibini tushuntirib bering.
2. Qanday banket turlarini bilasiz?
3. Ofitsiantlarning to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan katta banketlarda tashkil etiladigan xizmatlar haqida ma’lumot bering.
4. Ofitsiantlarning qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan kichik banketlarda tashkil etiladigan xizmatlar haqida ma’lumot bering.
5. Ofitsiantlarning to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan katta banketlarda 1ta stolga nechta ofitsiant xizmat ko‘rsatadi?
6. Ofitsiantlarning qisman xizmati bilan o‘tkaziladigan kichik banketlarda 1 nafar ofitsiant necha nafar mehmonga xizmat ko‘rsatadi?

7. Furshet - banket bilan kokteyl - banketlar o'rtasidagi xizmat turlarining farqini tushuntirib bering.

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Furshet – banketga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Rasmiy harakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi.

B) Konferensiya, yarmarka va yig'ilish qatnashchilari uchun tashkil qilinadi.

C) Tug'ilgan kunlar va bayram tadbirlarda tashkil etiladi.

D) To'ylarga xizmat ko'rsatish uchun tashkil qilinadi.

2. Kokteyl - banketga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Konferensiya, yarmarka va yig'ilish qatnashchilari uchun tashkil qilinadi.

B) Rasmiy harakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi.

C) Tug'ilgan kunlar va bayram tadbirlar tashkil etiladi.

D) To'ylarga xizmat ko'rsatish uchun tashkil qilinadi.

3. Choy – banketga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Choy-banketlar, tug'ilgan kunlar va boshqa tadbirlarda o'tkaziladi.

B) Konferensiya, yarmarka va yig'ilish qatnashchilari uchun kokteyl - banketlar tashkil qilinadi.

C) Rasmiy harakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi.

D) To'ylarga xizmat ko'rsatish uchun tashkil qilinadi.

4. To'y - banketiga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) To'ylarga xizmat ko'rsatish uchun tashkil qilinadi.

B) Choy-banketlar, tug'ilgan kunlar va boshqa tadbirlarda o'tkaziladi.

C) Konferensiya, yarmarka va yig'ilish qatnashchilari uchun kokteyl - banketlar tashkil qilinadi.

D) Rasmiy harakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi.

5. Norasmiy banketga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

A) Xizmat ko'rsatish shakli yubiley, oilaviy tadbir va boshqa tadbirlarda beriladigan nonushta, tushlik, kechki taom yoki oddiy mehmondorchilik tarzida tashkil etilishi mumkin.

B) Choy – banketlar, tug'ilgan kunlar va boshqa tadbirlarda o'tkaziladi.

C) Konferensiya, yarmarka va yig'ilish qatnashchilari uchun kokteyl - banketlar tashkil qilinadi.

D) Rasmiy harakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida o'tkaziladi.

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Banket xizmatlarini tashkil etish» mavzusi bo'yicha xorijiy davlatlarda tashkil etiladigan banket tadbirlari haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz metrdotelsiz!

Restoranda 200 kishilik banket o'tkazish uchun buyurtma olingan. Buyurtmachi qoidaga binoan hamma kerakli xarajatlarni oldindan to'lagan. Banketda xorijlik mehmonlar ham qatnashishi ko'zda tutilgan. Lekin belgilangan kunga bir kun qolganida restorandan banket o'tkaza olmaslik haqida habar keldi. Buyurtmachi hayron, nima qilish kerak? Sabab belgilangan kun siyosiy bayram kuniga to'g'ri kelgan. Shuning uchun Siz metrdotel sifatida buyurtmachiga bu muammoni bartaraf etishga qanday yordam bera olasiz?





Muammoni yechish yo‘llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o‘rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo‘llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko‘rib chiqing.

14-Mavzu: RESTORANDA XIZMAT KO‘RSATISHNING MAXSUS SHAKLLARI



Reja:

1. Mehmonxona restoranlarida «Shved stoli» usulida xizmat ko‘rsatish
2. Dam olish joylaridagi restoranlarda xizmat ko‘rsatish
3. Temiryo‘l transporti tizimidagi restoranlarda xizmat ko‘rsatish
4. Aeroport tizimidagi restoranlarda va samolyot bortida xizmat ko‘rsatish

1. Mehmonxona restoranlarida «Shved stoli» usulida xizmat ko‘rsatish

Mehmonxonada yashayotgan mijozlarga uch mahal: nonushta, tushlik va kechki taomlar beriladi. Tushlik va kechki taom boshqa restoranlarda bo‘lishi ham mumkin. Ovqatlantirishni o‘z vaqtida tashkil qilish uchun restoran ma‘muriyatini oldindan xabardor qilish kerak bo‘ladi.

Bu shakldagi xizmatda mehmonlar taom iste‘mol qilishdan cheklanmagan holda, qancha xohlasa shuncha iste‘mol qiladi, shuning uchun ular restorandan juda yaxshi kayfiyat bilan chiqadilar. Turli xil taomlarning ko‘pligidan mijozlarda taomlar narxi ancha yuqori degan tushuncha paydo bo‘ladi. Turli xil taomlarning har biridan tatib ko‘rish ularga qandaydir quvonch baxsh etadi. Mijozlar go‘yo «degustator»larga o‘xshab taomlarni yeyuvchi - sinovchi vazifasini o‘tayotganga o‘xshaydi. «Shved stoli» usulini tashkil qiladigan restoranlarga qancha odam ko‘p kelsa, ularning foydasi shuncha oshadi. Restoranga mijozlar kam kelsa, restoran ziyon ko‘radi. Oliy toifadagi restoranlarga 45 kishidan, luks toifadagi restoranlarga 100 kishidan ko‘p bo‘lsa, ular zarar ko‘rmaydi.

«Shved stoli» usulida spirtli ichimliklarni mijozlarning o‘zlari naqd pulga sotib oladilar. Taomlar xilma - xil va ko‘p bo‘ladi, mijozlar har birini oz-ozdan tatib ko‘radilar. Taomlar ichida qimmat va arzon bo‘ladi. Aralash 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 mahsulotlarini chiroyli qilib bezab, stol ustini to‘ldirib qo‘yadi. Ortib qolgan, ammo o‘z sifatini yo‘qotmagan mahsulotlardan keyingi kunda ham foydalanish mumkin.



1-rasm. Mehmonxona restoranlaridagi «Shved stoli»

Fiziologik me‘yoriy ko‘rsatmalarga binoan, bir kishi o‘rtacha 600 g taom iste‘mol qiladi. Restoranga odamlar faqat yuqori to‘ydirish uchungina kelmaydi. Taom ko‘p iste‘mol qiladiganlar ham bo‘ladi, lekin tashrif buyurganlarning ko‘pchiligi bir me‘yorda ovqatlanadilar. Ayrim hollarda mijozlar qimmatbaho taomlardan yana talab qilganda, stoldagi taomlar xususiyatini biladigan ofitsiant mijozlarga ularni tavsiya etadi va yaxshi taom ekanligini tushuntiradi. Shuning uchun ofitsiantlar dasturxonga qo‘yilgan hamma taomlardan tatib ko‘rishga mehmonlarni

jalb eta bilishi kerak. Stolda birgina gazak va taomlarning o'nga yaqin turi qo'yiladi. Tajribali oshpazlar «Shved stoli» uchun qanday taomlar pishirish kerakligini yaxshi biladilar va shunga qarab taomlar tayyorlaydilar. «Shved stoli»ning muvaffaqiyati shundaki, stolga qo'yilgan taomlar anchagacha (3-4 soat) o'z xususiyati va sifatini yo'qotmaydi. Taomlar beriladigan idishlar ham chiroyli va manzarali bo'ladi. Bundan tashqari chiroyli guldonlarda gullarning bo'lishi kishi kayfiyatini ko'taradi. Yangi sabzavot, ko'katlar ham stolni ko'rkam ko'rsatadi, kishilarda estetik zavq uyg'otadi.

«Shved stoli» ning o'ziga xos xususiyatlaridan yana biri shundanki, bu yerda juda tez ovqatlanish mumkin, nonushta 15 - 20 daqiqa, tushlik 25 - 30 daqiqa davom etadi. «Shved stoli»da mijoz ofitsiant qachon taom keltirar ekan deb kutib o'tirmaydi, o'ziga ma'qul bo'lgan taomlarni tanlab olib, iste'mol qiladi. «Shved stoli»ning vaqti: nonushta - soat 8 dan 10 gacha, tushlik soat 12 dan 15 gacha, kechki ovqat soat 17:30 dan 19:30 gacha davom etadi.



2-rasm. Mehmonxona restoranlaridagi «Shved stoli»

«Shved stoli» uchun restoranda alohida zal ajratiladi yoki restoranning xizmati uchun qulay bo'lgan joyida markazda tashkil etilishi mumkin. «Shved stoli» turishi uchun to'rtburchak stollarni zalning devorlari atrofiga joylashtirish kerak. Mijozlar

«Shved stoli» yoniga keladilar, mustaqil ravishda gazak tanlaydilar va tarelkaga solib oladilar, so'ngra devor atrofiga qo'yilgan stolga o'tiradilar. Taomlarni o'zlari tanlaydilar, agar zaruriyat tug'ilsa, maslahatchi oshpaz yoki ofitsiant yordamga keladi. G'azna ko'rinadigan joyda «Shved stoli»ning o'tkazilish vaqti, taomlar bahosi haqida e'lon osiladi.

Ayrim holatlarda konferensiya, yig'ilish va tadbirlarni o'tkazishda ham «Shved stoli» usulidan foydalaniladi. «Shved stoli»ga xizmat ko'rsatish uchun guruh tuziladi. Bu guruh tarkibidagi har bir xodimning o'ziga tegishli vazifasi bo'ladi. Xuddi shunga o'xshash oshpazlar guruhi ham tuzilib, ular banket zaliga kirmaydi, o'z vazifalarini oshxonada bajaradilar. Ofitsiantlar yoki oshpazlar rahbari nazorat - g'aznasidan mahsulotlar uchun chek oladi. Chek bo'yicha olingan mahsulotlar «Shved stoli»ga qo'yiladi. Guruh rahbari mahsulotlar assortimentini nazorat qilib turadi, kamayib qolganlari o'rnini to'ldirib turadi. Ofitsiantlar rahbari tushlik stolini bezaydilar, taomlar assortimentini joylashtirish uchun «Shved stoli» yig'ma stollardan tuziladi. Ularning balandligi 75-90 sm, eni 150-200 sm, uzunligi 300-400 sm, shakli esa odatdagidek to'g'ri to'rtburchakli tushlik stoli bo'ladi.

Ba'zan aylana shakldagi stollar ham qo'yiladi, bu stollarning yuqori qismi aylanadigan bo'ladi, pastki qismi bir joyda turadi. Aylanadigan qism murvatli gildiraklarga o'rnatilgan bo'lib, asosiy qismdan 10 sm balandda turadi. Bunday stollar diametri 3 m, harakat qilmaydigan qismi eniga 35-40 sm bo'ladi. Stolning aylanadigan qismiga taomlar, non va qandolat mahsulotlari qo'yiladi. Stolning harakat qilmaydigan qismida tarelkalar, salfetka, pichoq, sanchqi va boshqa anjomlar turadi. Mijozlar stolning tepa qismini aylantirib xohlagan taomlarini tanlab olish mumkin bo'ladi. Ofitsiantlar mijozlarga faqat issiq taomlar keltiradilar. Bunday stollar atrofida 20-30 ta o'rindiqli bo'lishi kerak.

Odatda «Shved stoli» oq yoki gulli dasturxonlar bilan bezatiladi, uning chetlari, xuddi furshet stollari singari deyarli pastgacha osilib turadi. Stollarni oldindan bezash restoran toifasiga va xizmat turiga bog'liq (nonushta, tushlik). Ertalabki nonushta uchun har bir stolda idish - tovoq va anjomlar (pichoq, sanchqi, choy qoshiq, fujer) suv, ziravor, sochiq - salfetka, qog'oz salfetka, gullar solingan guldon bo'ladi.

Kunduz kuni stollarga yana bir necha qo‘shimcha anjomlar qo‘yiladi. Mehmonlar o‘zlari xohlagan taomlarini darrov tanlab olib, stol atrofida taom qidirib yurmasliklari uchun «Shved stoli»ga gazak va taomlar qulay joylashtiriladi.

Stol markazida taomlar, gazaklar, taom soladigan qoshiqlar, stol chetlarida taom uchun 5-6 donadan taxlangan tarelkalar qo‘yiladi. Gazak va taomlar quyidagi tartibda joylashtiriladi: sharbatlar, sovuq ichimliklar, sut mahsulotlari, yog‘, gazaklar, baliq, go‘sht va qush go‘shlardan tayyorlangan birinchi va ikkinchi taomlar. Dessert, qandolat mahsulotlari va issiq ichimliklar uchun alohida stol qo‘yiladi.

Ofitsiantlar yoki oshpazlar rahbari «Shved stoli» da tayyor mahsulotlar harakati va realizatsiyasi haqida har kuni xisobot yozadi. Ba’zi hollarda nonushtada, ortib qolgan taom, gazak, ichimliklar, agar saqlanish muddati o‘tib ketmagan bo‘lsa, 8°C gacha bo‘lgan haroratda saqlanishi mumkin.

Sovugan ikkinchi taomlarga, ba’zi gazaklarga kulinar ishlov beriladi, ya’ni ular qaynatiladi yoki qovuriladi. Realizatsiya qilinmagan mahsulotlar ishlab chiqarishga yoki bufetga qaytarilganda xisobot varag‘ining alohida bandida qayd qilinadi.

2. Dam olish joylaridagi restoranlarda xizmat ko‘rsatish

Olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, dam olish joylarida mijozlarga ovqatlantirish korxonalarini xizmatining ta’minlanish darajasi talabga nisbatan ikki marotaba pastligini bildiradi. Bunda xizmat ko‘rsatishning qaysi shakli amalga oshirilishi eng asosiy omil xisoblanadi.

Dam olish joylarida statsionar va mavsumiy tarmoq ya’ni restoran, kafe va oshxonalar faoliyati ko‘zda tutiladi. Yoz mavsumida asosan yozgi taomlar tayyorlaydigan pavilion va kafelar ishlaydi.



3-rasm. Dam olish joylaridagi restoran

Yozgi kafelardagi taomnomalarda issiq va salqin ichimliklar, sok, spirtsiz ichimliklar, qandolat mahsulotlari, yyengil gazaklar, muzqaymoq va pivo ichimliklari kiritiladi. Yozgi muzqaymoq tayyorlab beradigan kafelarda muzlatkichlar, muzlatkich stoykasi oʻrnatilgan boʻlib, kelgan mijozlar muzqaymoq yoki gazaklar isteʼmol qilishlari mumkin.

Bundan tashqari yozgi maydonlarda grill pishirish uchun maxsus asboblari oʻrnatiladi, bu esa har xil turdagi goʻsht mahsulotlaridan taomlar tayyorlash uchun xizmat qiladi. Taom va ichimliklarni berish uchun bir martalik idish-tovoq va anjomlardan foydalaniladi. Maydonlarda mijozlar oʻtirishlari va dam olishlari uchun plastmassali jihozlar qoʻyiladi.

Hozirgi kunda keng miqiyosda alyumindan ishlangan stol va oʻrindiqlarning har xil turlari tarqalgan. Ular yigʻilishi qulay va yaxshi boʻlishi kerak. Yoz kunlarida mijozlarga qulaylik yaratish maqsadida issiq joylarda quyosh nuridan himoya qilish uchun har xil soyabonlar ham oʻrnatiladi.

3. Temiryo‘l transporti tizimidagi restoranlarda xizmat ko‘rsatish

Temiryo‘l transportida mijozlarga xizmat ko‘rsatish bu temiryo‘l bekatlari, poyezd salonlari va yo‘lovchilar yuradigan yo‘laklarda tashkil etiladigan ovqatlantirish korxonalari xizmati nazarda tutiladi.

Temiryo‘l bekatlari va poyezd salonlarida yo‘lovchilarga restoran, kafe, tamaddixonalar va avtomat kafelar xizmat ko‘rsatadi. Yosh bolasi bor bo‘lgan yo‘lovchilar uchun ham restoran, kafelarning ovqatlantirish zalida bolalarga mo‘ljallangan idish - tovoqlar va stol - o‘rindiq qo‘yiladi. Mijozlarning iltimosiga binoan ona va bola xonalariga ham issiq taomlarni olib kelishini tashkil etish mumkin.

Restoranning taomnomasida har kun sutli birinchi taom, bulyon, har xil kasha, kisel va issiq sut tayyorlanishi kerak. Temiryo‘l vokzalining restoranida xizmat ko‘rsatishning majmualiy usulini qo‘llash mumkin. Buning uchun u yer sharoitga qarab, oshxonaga yaqin joy tomonga o‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatish usulidan foydalaniladi. Har kunlik taomlar oshxonadan tarqatish orqali sotiladi, buyurtmali taomlar esa ofitsiantlar yordamida beriladi. Ular stolni oldindan servirovka qiladi va ishlatilgan idishlarni yig‘ishtirib oladi.

Majmualiy usul ertalabki va kunduzgi vaqtlarda 8:00 dan 16:00 gacha qo‘llaniladi. Bu usulning afzalliklari:

- navbatga turishga yo‘l qo‘yilmaydi;
- xizmat ko‘rsatish vaqti ikki marta qisqaradi;
- yo‘lovchilarni ovqatlantirishga jalb qilish 1,5 barobar oshadi.



4-rasm. Poyezd salonidagi restoran

Temiryo‘l bekatlaridagi kafe va tez xizmat ko‘rsatuvchi ovqatlantirish korxonalarida odatdagidek, issiq ichimliklar, tayyorlanishi qiyin bo‘lmagan sovuq gazaklar, issiq ichimliklar, bulyon, turli assortimentdagi xamirli taomlar, qandolat mahsulotlari, meva va mineral suvlar sotiladi.

Bundan tashqari temiryo‘l da joylashgan matbuotlarda yo‘lga kerak bo‘ladigan anjomlar, qandolat mahsulotlari, kofe, mineral va mevali suvlar, isitiladigan - harakatlanuvchi aravachalarda tayyorlanadigan xod - dog, cheburek, sosiskalar va boshqalar sotiladi.



5-rasm. Temiryo‘l bekatidagi restoran

4. Aeroport tizimidagi restoranlarda va samolyot bortida xizmat ko‘rsatish

Aeroportda yo‘lovchilarning ovqatlanishi ovqatlantirish korxonalari tomonidan amalga oshirilib, ular aerovokzal va aeroport mehmonxonalarida joylashgan bo‘ladi. Korxonalar turi va joylar soniga qarab yo‘lovchilar oqimi aniqlanadi. Aerovokzallarda yo‘lovchilar oqimi 50 kishidan 400 kishigacha bo‘lganda kafe faoliyati nazarga tutiladi, yo‘lovchilar oqimi 400 kishidan oshganda restoran va kafe nazarga tutiladi.

Aeroportlarda restorandan tashqari hamma ovqatlantirish korxonalari o‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatish usuli asosida ishlaydi. Aeroport restoranida esa ertalab va tushlik vaqtida majmualiy nonushta va tushlik taklif etiladi.

Aeroport bortida ovqatlantirish restoranda tayyorlanadi va yo‘lovchilarga aeroport xisobidan beriladi. Unda issiq taomlardan tashkil topgan nonushta (kechki taom), sovuq taomlardan tashkil topgan nonushta (kechki taom), majmualiy nonushta (kechki taom) va yengil nonushta (kechki taom)lar beriladi. Aeroport bortida

ovqatlantirishni tashkil etish uchun restoranlar tayyorlanadigan taomlar taqdim etiladi.



6-rasm. Aeroport tizimidagi restoran

Samolyot bortida ovqatlantirishni tashkil etishda uchish vaqtining davomiyligi, kuni, vaqti, yo‘lovchilarga xizmat ko‘rsatish klassi va boshqa omillar xisobga olinadi. Qatnovi 4 soatdan ortiq davom etadigan samolyotlarda bir matralik issiq taom, davomiyligi 6 soatdan oshadigan samolyot reyslarida ikki martalik issiq taom taqdim qilinadi. Issiq taom yo‘lovchilarga har to‘rt soatda tortiladi. Bunda taomlar tarkibi har safar har xil bo‘lishi lozim. Issiq taom ratsioni xizmat ko‘rsatish klassiga bog‘liq bo‘ladi, lekin har doim kamida uch-to‘rtta taomni, shuningdek choy, qahva va sharbatlarni o‘z ichiga oladi. Hamma reyslarda ham yo‘lovchilarga yaxna ichimliklari beriladi.

Aeroport restorani samolyot bortida ishlatiladigan asboblari, bort idishlari, oshxona anjomlari bilan ta‘minlab beradi. Samolyot bortida taomni tayyorlash aeroportning maxsus xizmati talabiga asosan amalga oshiriladi. Uchishdan uch soat oldin mazkur xizmat har bir reysga buyurtmani alohida, ratsionlarning turlari va miqdorlari ko‘rsatilgan holda, xizmat ko‘rsatish klassiga muvofiq taqdim etadi.

Qoida tariqasida, qisqa va tungi reyslarda yo'lovchilarga buterbrodlar, sendvichlar, turli ichimliklar, sharbatlar, yong'oqlar, mineral suvdan iborat majmualar lanch taklif qilinadi. Ushbu mahsulotlar to'plamini samolyotda yeyish shart emas uni yo'lovchilar o'zlari bilan birga olib ketishlari ham mumkin.

Mutaxassislarning fikricha, yo'lovchilarda aviakompaniya haqida hosil bo'lgan tasavvurining 70% uchish paytida ovqatlantirish qanday tashkil etilganligi bilan bog'liq bo'ladi. Bular bir tomondan, uzoq davom etadigan reyslarda insonning ovqatlanishga bo'lgan tabiiy ehtiyoji bilan belgilanadi. Ikkinchi tomondan esa, ovqatlantirish yo'lovchi uchun samolyot bortidagi yopiq muhitda tashkil etadigan oz sonli mashg'ulotlardan biri xisoblanadi.

Bundan tashqari, taomlarni berishda ham farqlar mavjud. Birinchi klassda xizmat ko'rsatish restoran xizmati tartibida amalga oshiriladi: avval gazak, so'ngra issiq taom so'ng dessert tortiladi. Boshqa klasslarda tushlik birdaniga maxsus konteynerlarda tortiladi.

Stolni bezashda ham farqlar bo'lib, birinchi klass salonlarida chinni, billur idishlar, melxior oshxona anjomlaridan foydalaniladi. Ekonom va biznes-klassda, qoida tariqasida, bir martalik yoki ko'p martalik plastmassa idishlar ishlatiladi.

Ichimliklarni berishda ularning miqdori va to'plamiga nisbatan qat'iy belgilangan qoidalar mavjud emas, ya'ni har bir aviakompaniya bu masalani o'z mablag'lariga va milliy xususiyatlarga qarab hal qiladi.

Bundan tashqari chaqaloqlar hamda 2-12 yoshli bolalarga mo'ljallangan taomlar bo'ladi. Taomlarning har bir turiga «Havo transporti xalqaro uyushmasi» (IATA) tasdiqlagan alohida kod beriladi. Chiptani bronlashtirish paytida unga maxsus taom muayyan ratsioni buyurtma qilinganligi to'g'risida belgi qo'yiladi.

Standart va maxsus ovqatlantirishdan tashqari, ayrim reyslarida yo'lovchi ko'ngli tusagan (tayyorlab berish mumkin bo'lgan) taomni buyurtma qilishi mumkin, ammo buning uchun qo'shimcha haq to'lashi lozim.

Yo'lovchilarga taom tayyorlash bilan maxsus korxonalar shug'ullanadi. Bu maxsus oshxona - fabrikalar ilmiy asoslangan oziq - ovqat mahsulotlari iste'mol qilish me'yorlari va shartlariga muvofiq ratsionlar ishlab chiqadi. Bundan tashqari,

taom kichik hajmda, yaxshi o'ralgan bo'lishi, oson jo'natish imkoniyati, ko'rinishdan jozibali va ishtahali, plastmassa pichoq yoki sanchqi yordamida iste'mol qilish uchun qulay bo'lishi lozim. Bunday mahsulotni ishlab chiqaradigan maxsus korxonalar, qoida tariqasida, aeroportlar qoshida ish olib boradi va shu aeroportlarda xizmat ko'rsatadigan aviakompaniyalar bilan hamkorlik qiladi. Bunda ular taqdimotlar o'tkazib, ularda taomnomaning standart variantlarini namoyish etadi. Yo'lovchilarning fikri va xohish - istaklarini xisobga olib, ekonom, biznes va birinchi klass yo'lovchilari uchun maxsus ratsionlar ishlab chiqadi. Odatda bunday taqdimotlar yilda ikki marta yozda va qishda o'tkaziladi. Shunga muvofiq barcha yirik aviakompaniyalar har yili ikki marta borda ovqatlantirish ratsionlarini qayta ko'rib chiqadilar.

Barcha ovqatlantirish korxonalar faoliyati zamirida **«Standart va yana bir karra standart!»** degan tamoyil yotadi. Ushbu tamoyil nafaqat ratsion tarkibiga, balki mahsulotlar qanday tortilganligi, idishlarga qanday joylashtirilganligi, konteyner shakliga va shu kabilarga ham taalluqli bo'ladi. Samolyot bortida ovqatlantirishning o'ziga xosligi shundaki, o'rindiqlar bir - biriga yaqin joylashganligi tufayli har bir yo'lovchi salonda nafaqat o'z idishini, balki yonidagilarining idishlarini ham ko'rib turadi. Agar uning porsiyasi yonidagisining porsiyasidek chiroyli bo'lib ko'rinmasa, bu uning kayfiyatini buzishi va safar haqida salbiy taassurot qoldirishi mumkin.

Ovqatlantirish korxonalarida tayyorlangan taom samolyot bortida yo'lovchilarga tarqatishdan oldin shu yerda o'rnatilgan mikroto'lqinli pechlarda isitiladi.

Muhim shaxslar uchun ovqatlanish ratsioni ya'ni VIP-taomlar, qoida tariqasida, konteynerda emas, balki alohida bosh oshpazlar rahbarligida tayyorlanadi. Alohida hollarda yuqori martabali shaxs uchun taomni uning shaxsiy oshpazi tayyorlaydi, korxonada xodimlari esa unga yordam beradi. Mazkur amaliyot taomlari o'ziga xosligi bilan ajralib turadigan Xitoy, Yaponiya, arab mamlakatlarining hukumat delegatsiyalariga xizmat ko'rsatish paytida qo'llaniladi.

Uzoq magistral reyslarda tashkil etilgan ovqatlanishdan tashqari, samolyot bortida bufetlar ham o'rnatilgan bo'lib, ulardan buterbrodlar, gazaklar, qandolat

mahsulotlari, mevalar, yong'oqlar va shu kabilarni sotib olish mumkin. Mazkur bufetlar xizmatidan istalgan klass yo'lovchilari foydalana oladilar.

Xulosa. O'tilgan mavzularda xizmat ko'rsatishning turlari, usullar haqida ma'lumotlar keltirilgan edi. Restoranda xizmat ko'rsatishning maxsus shakllari mavzusi orqali ovqatlantirish xizmatlarini maxsus joylarda ham tashkil etish, mijozlarni ovqatlantirishga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish hamda «*Mijoz hamisha haq*», «*Standart va yana bir karra standart!*» degan tamoyillarga amal qilgan holda ko'ngildagidek xizmatlarni tashkil etishni bilish mumkin.

Tayanch so'z va iboralar: xizmat ko'rsatish, bayram tadbirlari, «Shved stoli» usulida xizmat ko'rsatish, dam olish joylari, temiryo'l transporti va aeroportdagi restoranlar, strandart xizmat.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Mehmonxona restoranlarida «Shved stoli» usulida xizmat ko'rsatishda nimalarga e'tibor berish zarur?
2. «Shved stoli» usulida xizmat ko'rsatishning qanday afzalliklari bor?
3. Dam olish joylaridagi restoranlarda xizmat ko'rsatish tartibini tushuntirib bering.
4. Dam olish joylaridagi restoranlarda xizmat ko'rsatishning qanday afzallik va kamchiliklari mavjud?
5. Temiryo'l transporti tizimidagi restoranlarda qanday xizmat ko'rsatiladi?
6. Temiryo'l transporti tizimidagi restoranlarda mijozlarga kim xizmat ko'rsatadi?
7. Aeroport tizimidagi restoranlarda qanday xizmat ko'rsatiladi?
8. Aeroport tizimidagi restoranlarda mijozlarga kim xizmat ko'rsatadi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Turistlarni ovqatlantirishdagi eng ommaviy usulni aniqlang.

- A) Shved stoli
- B) A la carte
- C) To'liq pansion
- D) Yarim pansion

2. Samolyot bortida ovqatlantirishni tashkil etishda qatnovi necha soatdan ortiq davom etadigan samolyotlarda bir matralik issiq taom beriladi?

- A) 4 soatdan
- B) 2 soatdan
- C) 5 soatdan
- D) 6 soatdan

3. Barcha ovqatlantirish korxonalar faoliyati zahirida qanday tamoyil mavjud?

- A) «Standart va yana bir karra standart!» degan tamoyil
- B) Mijoz hamisha haq
- C) Biz o'z ishimizni yaxshi bilamiz
- D) Doimo tabassum

4. Aerotemiryo'l larda yo'lovchilar oqimi nechta bo'lganda kafe faoliyati nazarga tutiladi?

- A) 50 kishidan 400 kishigacha
- B) 20 kishidan 100 kishigacha
- C) 80 kishidan 200 kishigacha
- D) 50 kishidan 250 kishigacha

5. Aerovokzallarda yo'lovchilar oqimi necha kishidan oshganda restoran va kafe nazarga tutiladi?

- A) 400 kishidan oshsa
- B) 100 kishidan oshsa
- C) 200 kishidan oshsa

D) 250 kishidan oshsa

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Restoranda xizmat ko'rsatishning maxsus shakllari» mavzusi bo'yicha aeroport va temiryo'llarda tashkil etiladigan ovqatlantirish xizmati haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Mehmonxonada «Shved stoli» usulida xizmat ko'rsatish tashkil etilgan. Siz ertalabki nonushta uchun xizmat qilyapsiz. Nonushta vaqti tugab soat 11 ga yaqinlashib qolgan va hamma restoran xodimlari tushlik uchun tayyorgarlikni boshlagan. Mehmonxonaning bir mijozi sizdan nonushtaga kela olmaganini aytib, sizdan hozir biron taom tayyorlab berishingizni so'ramoqda. Restoran ofitsianti sifatida Siz bu muammoni qanday bartaraf etardingiz?



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

15-Mavzu. SPIRTLII VA SPIRTSIZ ICHIMLIKLIAR



Reja:

1. Ichimlik chanqoqbosdi va sarflangan energiyani tiklovchi vosita sifatida
2. Alkogolsiz va alkogolli ichimliklar
3. Ichimliklar kartasi va uni tuzish tartibi

1. Ichimlik chanqoqbosdi va sarflangan energiyani tiklovchi vosita sifatida

Sifatli ichimlik va taomlarni taklif etish restoran biznesining tamal toshi xisoblanadi. Ko'pgina restoranlarda spirtli ichimlik uning asosiy reklama vositasi xisoblanadi va ko'pgina mijozlarni o'ziga jalb qilish orqali katta daromadga erishadi. U mahsulot aylanmasining asosiy qismini tashkil etish bilan birga kunning xohlagan bir vaqtida taklif qilish mumkin. Shuning uchun ko'p yo'qotish yoki zarar bo'lmaydi.

Mazkur turdagi restoran biznesini yuritishga deyarli e'tibor berishmaydi, zero uni to'g'ri, oqilona boshqarish uchun mutaxassis xodim kerak bo'ladi. Bunday restoranlar o'z xodimlari orasida somele - spirtli ichimliklar mutaxassisiga ega bo'lishi lozim. Ushbu xodimlar restoran obruini mijozlarga xizmat ko'rsatish orqali restoran samaradorligini kundan - kunga oshirib borishadi.

Turli assortimentdagi ichimliklarni realizatsiya qilish xorijiy mamlakatlar singari O'zbekiston restoranlariga xos xisoblanadi. Zero, dasturxon choysiz bo'lmaganidek taomni taklif qilish san'ati choy, qahva, kokteyl, punsh, kryushon, baule, kvassiz tasavvur qilib bo'lmaydi. Shu sababli barlar hozirda katta obro'ga ega bo'lib bormoqda.

Insoniyat paydo bo'lgan vaqtdan buyon chanqog'ini bosish va sarflagan kuchini qayta tiklash yo'lida ichimlikdan foydalanib kelmoqda. Buni uzoq yillar davomida iqlimlariga xos xalqlar o'zlarining mahalliy xomashyo, milliy an'analar va odatlari asosida turli xildagi ichimliklarni kashf qilishgan. Misol uchun Markaziy

Osiyoda - sharbat, Ukrainada - kvas va asal, Osiyoning tekislik va tog‘li joylarida - ayron va qimiz, cho‘llarda esa ko‘k choy, Fudziyamadan Albiongacha - qora choy keng tarqalgan. Musulmon mamlakatlarida spirtli ichimliklarni ichish shariat asosida ta‘qiqlangan bir paytda, Fransiya, Italiya, Ispaniya, Portugaliyada tushlikni vinosiz tasavvur ham qilib bo‘lmaydi.

Insoniyatning ichimliklarni yaratishdagi mahoratini cheskiz desak mobolag‘a bo‘lmaydi. Zero, dunyo kolleksiyasi aralashtirilgan ichimliklarni tayyorlashning 4000 xildan ortiq turiga ega bo‘lib, ular turli xildagi vino, choy, qahva, meva sharbatlari, asal, shakar, tuxum sarig‘i, muz parchasi, konyak, rom, viski va boshva ichimliklarni o‘z ichiga oladi. Ularning ayrimlari tarkibida non, meva turlari, boshqalarida esa asal yoki sutdan iborat bo‘lgan. Shuni esdan chiqarmaslik kerakki, ularning hammasi kuch baxshida etadi.

Katta miqdordagi suyuqlikni ichish bilan faqatgina chanqoqni bosish emas, aksincha, yo‘qotilgan kuchni tiklashni ham nazarda tutadi. Shu sababli barcha ichimliklar tarkibida tabiiy sharbat, belok, ferment, vitamin hattoki yog‘ mavjud. Ming afsuslar bo‘lsinki, hozirda ko‘pchilik sun‘iy va spirtli ichimliklarning maqsadli iste‘moli esimizdan chiqib suvning hayotbaxsh quvvatidan bebahra qilib kelmoqda.

Ichimlikni tanlash kishining hamyoni, talabi, ijtimoiy kelib chiqishiga bog‘liq. Misol uchun yoshi kattalar choy, qahva, kakao, kvas, mors kabi ichimliklarni, yoshlar esa qahva va spirtsiz ichimliklarni afzal ko‘rishadi.

Ayrim ichimliklar chanqoqni bossa, ayrimlari kuch baxshida etish bilan birga yurak urishi va asab tizimini qo‘zg‘atadi. Ko‘pgina ichimliklar tarkibi kuchli kalloriyaga ega, shu sababli ular inson organizmining kunlik talabidan ham oshib ketishi mumkin.

Taqdim etish haroratiga ko‘ra ichimliklarni ikkiga bo‘lamiz:

- Muzdek holda, odatda $+2^{\circ}\text{C}$ + 10°C haroratda;
- Qaynoq holda, odatda $70-80^{\circ}\text{C}$ va $90 - 95^{\circ}\text{C}$ haroratda.

O‘z tarkibiga ko‘ra ichimliklar: *yakka va aralash* turlarga bo‘linadi.

Barga keluvchilar tomonidan aralash holda tayyorlangan ichimliklar keng iste‘mol qilinadi. Bular sirasiga: sut, mevali sharbatlar, sabzavotlar, pivo, har xil

tarkibli spirtli ichimliklar kiradi. Aralash tarkibli ichimliklar odatda bir yoki bir necha komponentlar birlashib, o'ziga xos ta'm, ko'rinish, tetiklashtiruvchi, chanqoqni bosuvchi yoki ishtahani qo'zg'atuvchi bo'lishi mumkin.

Aralash tarkibli ichimliklar o'z navbatida *spirtsiz va spirtli* ichimliklarga bo'linadi. Spirtsiz aralash tarkibli ichimliklar: sutli, mevali, qahvali, choyli, pivoli bo'lishi mumkin. Spirtlilari esa vodka, konyak, rom, shampan, djin, viski, vino kabilarga bo'linadi.

Spirtsiz sutli ichimliklarga sutli kokteyl va sutli mevali kokteyllar kiradi, jumladan o'rikli kokteyl, olxo'rili kokteyl, shaftolili kokteyl muzqaymoq bilan va h.k. Bular ichida eng keng tarqalgani mevali spirtsiz ichimliklar bo'lib, uni yil davomida taklif qilish mumkin.

Qahvali ichimliklarga turli xildagi qahva (shakarli, sutli, vencha, varshavcha, sharqona, italyancha, meksikancha va b.) misol bo'lishi mumkin.

Qaynoq aralash tarkibli ichimliklar 70°C darajada odatda sopol, fayans va chinni finjonlarda, sovuqlari esa xrustal, shisha, baland bokal, fujer, turli shakllardagi stakanlarda beriladi. Bunday ichimliklar sirasiga qulupnayli kokteyl, muz bo'lakli limonli sharbat, o'rikli limonad, malinali mors, kvas va boshqalar kiradi. Bunday ichimliklarga sharbatlarni tarkibida mevali muzqamoq ichimliklarni ham kiritish mumkin. Sharbatlar odatda fujerlarda ustiga qaymoq va maydalangan qahvani choy qoshiq bilan birga taklif qilishadi. Sharbatlarga olmali, qulupnayli, malinali, apelsinli, mevali va boshqalarni aytish mumkin.

Choy O'zbekiston xalqi orasida eng sevimli ichimlik hisoblanadi. Choyni damlab tayyorlashadi. Qaynoq choyi choynaklarda chinni, sopol piyola yoki finjonlarda tarelkasi bilan birga beriladi.

Alkagol komponenti mavjud aralash tarkibli ichimliklar o'z tarkibiga ko'ra kuchli va dessertlarga bo'linadi. Kuchli alkagol ichimliklarga vodka, konyak, rom, viski, djinlarni kiritamiz. Eng keng tarqalgan alkogol ichimliklar sirasiga kokteyllar kiradi. Bularga: «Troyka», «Raketa», «Pelikan», «Vostok», «Palmira» (vodka bilan), «Admiralskiy», «Kiyev», «Luks», «Privet» (konyak bilan), «Kuba», «Bakardi»,

«Gavana», «Ekvator» (rom bilan) «Martini», «Rfivera», «Sfinks» (djin bilan), «Texas», «Burbon» (viski bilan) va h.k.

Kokteylning asoschisi XVIII asrda amerikalik tadbirkorlardan biri Djerri Tomas xisoblanadi. U ichimliklarni aralashtirilgan holda taklif qilish orqali ularga o'ziga xos ta'm, ko'rinish baxshida etdi va natijada u haqida kitob ham yozdi. Shuning uchun Djerri Tomas ro'yxati hozirgacha taniqli xisoblanadi. U bir tarzda tayyorlanib dunyoning xohlagan bir joyida shu tarzda taklif qilinadi. Bular sirasiga: «Texas», «Martini», «Kovboy», «Manxetten», «Kolibri», «Sheri kobler», «Uayt Ledi», «Pikmi-ay» va boshqlarni keltirish mumkin. Uning ko'ngildagidek chiqishiga me'yorida foydalanilganligi ta'mi, hidi va tashqi ko'rinishida aks etadi. Ahamiyatlisi yangi ta'm, ko'rinishdan iborat guldastani yasashdir.

Aralash tarkibli ichimliklar muzdek (2-10°C) yoki qaynoq holda (70-80°C va 90-95°C) taklif qilinadi.

2. Alkogolsiz va alkogolli ichimliklar

Ta'kidlaganimizdek aralash tarkibli ichimliklar Alkogolsiz va alkogolliga bo'linadi. Alkogolsiz ichimliklar nafaqat sutli barlar va qahvaxonalarda balki mehmonxona, restoran qoshidagi barlar, kokteyl barlar hamda kokteyl hollarda qo'shimcha assortiment sifatida taklif etiladi.

Sutli ichimliklarni tayyorlashda tabiiy, yog'siz, quruq sut, qatiq va qaymoqlardan foydalanishadi. Qo'shimcha komponentlarga esa - meva sharbatlari, siroplar, tabiiy yoki konservalangan muzqaymoq mevalari, tuxum, gazli suv, alkogolli ichimliklar kiradi. Alkagol qo'shiladigan sutli kokteyllar sutli barlarda, qahvaxona va sutli qahvaxonalarda qo'shimcha assortiment xisoblanadi.

Mevali aralash tarkibli ichimliklarning asosiy tarkibida yangi uzilgan meva, meva sharbati, sirop, mors qo'shimcha sifatida tuxum, belok va tuxum sarig'i, gazli suv, muzqaymoq ishlatiladi.

Hozirgi zamonda ko'pchilik insonlar turli xildagi alkogolli ichimliklar bilan yuzma - yuz keladi, zero uning tarixi sivilizatsiyaning rivojlanish tarixi bilan barobar.

Ilk spirtli ichimlikning qachon paydo bo'lganligi va uni kim yaratgani hozirgacha aniq emas. Alkagol ichimligining paydo bo'lishi bu tasodifiy holat bo'lishi mumkin, lekin uning rivojlanishi va insonlarning uni tayyorlashdagi mahorati avloddan avlodga o'tib kelmoqda.

Zamonaviy izohli lug'atlarda «ichimlik» so'zi «xohlagan bir maxsus tayyorlangan suyuqlik» sifatida izoh berilgan. Alkagol ichimliklar sirasiga o'z tarkibida 1,5% etil spirtiga ega, uglevodorod xomashyosidan tayyorlangan mahsulotlar kiradi. «Alkagol» arabcha so'z bo'lib, to'g'ridan - to'g'ri «yengil kukun» degan ma'noni anglatadi (al-kohl). Alkagol ichimligini ikki xildagi jarayon natijasida ya'ni *bijg'itish va distillash yo'li* bilan olinadi.

Bijg'itish - shakarni achitqilar yordamida spirtga aylantirish jarayonidir. Bijg'itish natijasida suyuqlik hosil bo'lib, uning tarkibida ko'pi bilan 16% spirt bo'ladi, chunki ko'pgina alkogolni achitqilar neytrallashtiradi. Bijg'itish jarayonini kim va qachon tashkil qilganligi aniq emas. Barchamizga sir emaski, uglevod tarkibida mavjud har qanday ichimlik 12 - 14°C darajada alkagol ichimligiga aylanadi va buni insonlar sopol idishlar paydo bo'lganga qadar eramizdan oldingi VIII ming yillikda tayyorlay olganlar.

Spirtni toza holda distillash orqali tayyorlash jarayonini birinchi bo'lib buyuk Qadimgi Gresiya olimi Aristotel (e.a. 384-320 yy.) yozib qoldirgani ma'lum. Distillash bu - spirtli suyuqlikni parlash orqali hosil bo'lgan kondensat xisoblanadi. Uni tayyorlash jarayoni juda sodda xisoblanadi, ya'ni spirtni +78,3°C da, suvni +100°C da qaynatish natijasida olish mumkin. Ushbu farqli temperaturalar oralig'ida spirt suvga nisbatan tezroq parlanadi. Agar uni sovutib oladigan bo'lsak, kondensatsiya bo'ladi. Ichimlikni shu tarzda bir necha marotaba aylantiradigan bo'lsak, uning kuchi shu darajada ortib boradi.

Ishlatiladigan xomashyosiga ko'ra alkagol ichimliklar boshqoli (javdar, bug'doy, jo'xori, guruch va b.), o'simliklar asosida (agava, patoka, mojjevelnik va b.), mevalar asosida (uzum, olma, olxo'ri va b.) tayyorlanadi.

Tarkibidagi alkogolning nisbatiga ko'ra ichimliklar *kam quvvatli alkogol* (9-14%), *o'rtacha quvvatga ega alkogol* (16-25%) hamda *kuchli alkogollilarga* (35% yuqori) bo'linadi.

Inson organizmi alkogolni o'z ehtiyoji uchun sintez qiladi. U sog'lom, ichmaydigan odam organizmida 0,2-10 mg/100 ml.ni tashkil qiladi. Organizmning fermentlash quvvati energiyani hosil qilish maqsadida 1 dan 9 gramgacha bo'lgan etil spirtini achitish quvvatiga ega. Katta miqdorda alkogol iste'mol qilinganda organizm fermentlash quvvatiga ega bo'lmaydi. Natijada unda etil spirti va uksus aldegid ko'payadi, bu bilan organizmda intoksikatsiya jarayoni yuz beradi.

Adabiyotlarda me'yorida iste'mol qilingan alkogollar ijobiy ko'rsatkichga ham ega, ya'ni u ovqat almashinuvida organizmga yordam beradi. Buni quruq qizil vino yordamida qonning hosil bo'lishi hamda tanadan radioaktiv elementlarning chiqib ketishida katta rol o'ynaydi.

Ko'pgina kuzatishlarga ko'ra tabiiy aralashma hamda komponentlarga ega pivo, tabiiy vino, nastoyka, balzam va boshqa xildagi alkogol ichimliklarni me'yorida iste'mol qilish inson organizmi uchun foydali ekan. Alkogol ichimliklarning kunlik me'yori 10 - 20 g. ni tashkil qiladi. Bunda kishi organizmi ham inobatga olinadi. Odamzod organizmi uchun o'ta xavfli o'lingacha olib keluvchi me'yori 1 kg. vaznga 1 g spirtli ichimlikni iste'mol qilishdadir. Alkogolli ichimliklarni me'yorida qabul qilish inson tomonidan olib boriladigan sog'lom turmush tarzi va iste'mol madaniyatiga ega ekanligidadir.

Aralash turdagi ichimliklarni tayyorlashning to'rt xil yo'li bor. Bularga *sheykerda*, *aralashtiruvchi stakan*, *ichimlik iste'mol qilinadigan jihoz* va *kokteyl aralashtirgich* kiradi.

Ichimliklarni tayyorlash uslubi uning tarkibi ya'ni komponentlari hamda nimaga qaratilganligiga bog'liq. Aralash turdagi ichimliklarni tayyorlash va ularni taqdim etishda quyidagi qoidalarga amal qilinadi:

- Aralashmani tayyorlashda mos idishni tanlash (1-rasm);
- Barcha suyuqlik komponentlarni menzurka yoki sklyankomir bilan o'lchashadi;

- Aralashma ro'yxatiga diqqat e'tibor qaratishadi;
- Tayyor ichimlikni darhol mijozga taklif qilishadi.



1-rasm. Ichimliklar uchun idishlar

1-rasm. Barda qo'llaniladigan shisha idishlar: qahva uchun glyase stakani, fujer, shampan bokali, quruq vino uchun bokal, kuchli ichimliklar uchun ryumkalar.

Barda odatda temir *sheykerdan* foydalaniladi. U konus shakldagi qopqoqli idish xisoblanadi. Sheykerdan foydalanishdan maqsad suyuq komponentlarni aralashtirish hamda ularni yaxna holda saqlashdir. Ichimlikni tayyorlash uchun stakanga ma'lum me'yordagi ikki xil suyuqlik, 2-3 muz bo'lagini solishadi va qapqog'ini yopishadi. Barmen sheykerni chap qo'li bilan boshini pastga qilib o'ng qo'li bilan esa qopqog'ini ushlaydi. Keyin ko'kragiga yaqin tutgan holda uni kuchli chayqashni boshlaydi. Sheykerni yyengilgina qiyshaytirgan holda ushlanadi. Sheykerni chayqash odatda 5-10 soniyani tashkil qiladi, agar ichimlik tarkibida tuxum yoki uning sarig'i mavjud bo'lsa, u holda bu jarayon 30 daqiqagacha davom etirishi mumkin.

Sheykerda tayyorlash. Sheykerlar odatda metal, plastmassa va shishali turlari mavjud (2-rasm).



2-rasm. Sheykerlar

Chayqash davomida ichimlik tarkibidagi suyuqliklarni aralashtirish bilan birga uni sovutish ham amalga oshiriladi. Muz bo‘laklari yyengil va og‘ir vazndagi suyuqliklarni bir - biriga aralashtirishda juda katta yordam beradi hamda uni samarali tarzda sovutadi. Aralshtirib bo‘lgach, qopqog‘ini ochgan holda uni tayyorlab qo‘yilgan idishga solinadi. Sheykerdan ichimlik olingach, uning sitosi yechib olinadi. Sito idishida qolgan muz qoldig‘i, limon parchalari qoldiqlari axlat qutisiga tashlangach, sheykerni oqar suvga chayqab olishadi. Sheykerdan foydalanmagan vaqtda u barmen stoli ustida bo‘laklarga ajratilgan holda saqlanadi.

Ichimlikni aralashtirishda stakandan foydalanish. Sheyker o‘rniga aralashtirish uchun stakandan ham foydalansa bo‘ladi, biroq unda aralashtirish va sovutish muddati ancha uzoq davom etadi. Stakandan odatda uzumli sharbat aralashmalarini tayyorlashda foydalaniladi, zero sheyker bunday turdagi ichimliklarni qorayishiga va o‘z ta‘mini yo‘qotishiga sabab bo‘ladi. Stakan sifatida sheyker shisha idishidan yoki 300 ml. hajmdagi boshqa idishdan ham foydalanish mumkin. Stakanda aralashma holdagi ichimlikni quyidagi tarzda tayyorlash mumkin:

- Ichimlikni tayyorlash uchun stakanga ma'lum me'yordagi ikki xil suyuqlikni solish,

- 2-3 ta muz bo'lagini solish;
- Stakan ichidagilarni qoshiqcha yordamida aralashtirish;
- Uni sitechkadan o'tkazgan holda tayyorlab qo'yilgan idishga solish.

Mijozlarga taqdim etiladigan idishda tayyorlash usuli. Ayrim aralash turdagi ichimliklar (kobler, fizik, sovuq punsh, puffakli kokteyl) ma'lum me'yordagi ikki xil suyuqlikni oldindan aralashtirilmagan holda tayyorlangan idish yoki bokalga qo'yishadi. Bunda mijoz o'z ta'bi va xohishiga ko'ra uni aralashtirib ichadi.

«Broun» va «Rowenta» ichimliklarini tayyorlashda aralashtiruvchi stakanga kokteyllar solinib, 10-15 soniya aralashtiriladi. Tayyor ichimlikni darhol idishga solgan holda taklif etiladi, idish esa suvda chayiladi.

3. Ichimliklar kartasi va uni tuzish tartibi

Ichimliklar kartasi bu - alkogol va shunga o'xshash mahsulotlarning nomi hamda narxi keltirilgan ro'yxat xisoblanadi. Alkogol ichimliklar ro'yxati asosiy assortiment xisoblanadi. Bundan tashqari, vino kartasiga pivo, alkogolsiz ichimliklar, tamaki mahsulotlari, qandolat mahsulotlari (konfet, shokolad va boshqalar) kiritiladi.

Ichimliklar turlari haqida yuqorida keltirib o'tdik. Taomnomada ular quyidagi tartibda beriladi:

Vino. O'zbekistonda vinoning juda ko'p xillari tayyorlanadi. Ayniqsa, mustaqillikdan so'ng musallas toifadagi vinolar sifatli qilib ishlab chiqilmoqda va manzarali chiroyli shishalarda qadoqlanmoqda. Bu bilan vinolarga bo'lgan iste'mol ehtiyoji oshib bormoqda. Hatto chet el davlatlariga eksport qilinmoqda.

Kuchli spirtli ichimliklar - aroq, viski, rom, konyak.

Pivo. O'zbekistonda ham ishlab chiqariladi, xorijdan ham keltiriladi.

Aralash ichimlik - kokteyl.

Alkogolsiz ichimliklar - ma'danli suvlar, limonadlar va sharbatlar.

Vino - aroq, tamaki mahsulotlari va ichimliklar bahosi preyskurantiga tegishli navbat bilan quyidagicha yoziladi: aroq, kuchli uzum vinosi, oq va qizil oshxona vinosi, konyak, likyor, pivo, ma'danli va meva suvlari, tamaki mahsulotlari. Ba'zan bu preyskurantga qandolat mahsulotlari va mevalar ham kiritiladi. Preyskurantda 4 ta ustun chiziladi: birinchisida ichimlik nomi, ikkinchisida shisha sig'imi (0,25; 0,33; 0,5; 0,75), uchinchisida to'la shisha bahosi, to'rtinchisida 100 g ning bahosi ko'rsatiladi (1-jadval).

1-jadval

Preyskurantdagi ichimliklar kartasi

№	Ichimlik nomi	Shisha sig'imi	To'la shisha bahosi	100 g ning bahosi
1.	Likyor	0,5	---	---

Ichimliklar kartasini tuzishda korxonalar turiga e'tibor qaratiladi (milliy oshxona, yevropa oshxonasi va b.). Taqdim etilayotgan ichimliklar idishda yoki porsiyasi bo'yicha narxlanadi. Kolleksiya qilingan vino, konyak va boshqalariga faqatgina idish sig'imi va narxi ko'rsatiladi. Ichimliklar kartasida alkogolli ichimliklarga qisqacha tavsif beriladi va u qaysi taom bilan iste'mol qilinishi ko'rsatiladi (go'shtli, baliqli, sabzavotli, qo'ziqorinli va b.)

Xulosa. Ushbu mavzu orqali sizga ichimliklar haqidagi dastlabki ma'lumotlar keltirildi. Ichimliklarning turi, ishlab chiqariladigan joyi, yili, tayyorlanish texnologiyasi, quvvatlilik darajasiga qarab uni talabgorlarga taqdim qilish mumkin. Uni tayyorlash, taqdim qilish va sotish bo'yicha restoran yoki barning xodimi barmen bajaradi. Bu ish ham ancha mas'uliyatli bo'lganligi uchun barmen o'z ishini ustalik bilan bajarishi lozim. Bu kabi xizmat turi ham mehmonxona qoshidagi barlarda yoki alohida faoliyat yuritadigan ovqatlantirish korxonalarida tarkibida bo'lishi mumkin.

Tayanch so'z va iboralar: spirtli ichimlik, spirtsiz ichimlik, tayyorlanish tartibi, sheyker, vino, likyor, pivo, ichimliklar kartasi.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Alkogolli ichimliklarga ta'rif bering.
2. Spirtli ichimliklarga qanday ichimliklarni kiritish mumkin?
3. Spirtsiz ichimliklarga qanday ichimliklarni kiritish mumkin?
4. Ichimliklarni tayyorlanish bosqichlarini tushuntirib bering
5. Ichimliklarning qanday turlarini bilasiz?
6. Ichimliklar qanday usullarda tayyorlanadi?
7. Ichimliklar qanday yo'llar bilan olinadi?
8. Ichimliklar kartasini tuzishda nimalarga e'tibor berish kerak?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Ichimliklar qanday yo'llar bilan olinadi?

- A) Bijg'itish va distillash
- B) Parchalash
- C) Ivitish
- D) Qaynatish

2. Dunyoda aralashtirilgan ichimliklarni tayyorlashning necha xil turi mavjud?

- A) 4000 xil
- B) 2000 xil
- C) 1000 xil
- D) 400 xil

3. Spirtsiz sutli ichimliklarga qanday ichimliklar kiradi?

- A) Sutli kokteyl va sutli mevali kokteyllar
- B) Sharbatlar
- C) Muzqaymoqli kofelar
- D) Likyorlar

4. Ichimliklarni muzdek holda taqdim etish harorati to'g'ri ko'rsatilgan qatorni toping.

- A) 2°C - 10°C haroratda
- B) 70°C - 80°C haroratda
- C) 90°C - 95°C haroratda
- D) -1°C -5°C haroratda

5. Ichimliklarni qaynoq holda taqdim etish harorati to'g'ri ko'rsatilgan qatorni toping.

- A) 70°C - 80°C haroratda
- B) 2°C - 10°C haroratda
- C) 100°C -150°C haroratda
- D) 20°C -30°C haroratda

Amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma'ruza mashg'ulotida o'tilgan «Spirтли va spirtsiz ichimliklar» mavzusi bo'yicha O'zbekiston hududida hamda xorijda mavjud ichimliklar turlarini tayyorlanish jarayonlari haqida ma'lumotlar to'plang va taqdimotini tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Har biringiz ovqatlantirish korxonalariga borib, sharbatlar va sut - qatiq kokteyllarining tayyorlanish jarayonlarini o'rganing. Uni uy sharoitida tayyorlashga harakat qiling. Guruhlarga bo'linib, har bir guruh o'zining o'rganib kelgan yangi ichimligini tayyorlang. Tayyorlangan ichimlikning taqdimotini o'tkazing.



Tayorlanish bosqichlari:

16-Mavzu: RESTORAN BIZNESINI RIVOJLANTIRISHDA REKLAMANING O‘RNI



Reja:

1. Restoran biznesini rivojlantirishda reklamaning ahamiyati
2. Restoran biznesida dizayn va reklama vositalari

1. Restoran biznesini rivojlantirishda reklamaning ahamiyati

Reklama lotincha so‘zdan olingan bo‘lib, «reklamo» ya’ni «qichqirmoq» degan ma’noni bildiradi. Reklama mahsulotning sifati, uning iste’molchiga nafi haqidagi axborot bo‘lib, bevosita yoki bilvosita foyda (daromad) olish maqsadida yuridik va jismoniy shaxslar yoki mahsulot to‘g‘risida tarqatiladigan maxsus axborotdir.

Reklamaning paydo bo‘lish tarixi juda qadimiy Yunoniston va Qadimgi Rimda og‘zaki va yozma reklama, hatto tovar belgisi qo‘yib tamg‘alash yo‘li bilan mahsulotlar reklama qilinganligi haqida ma’lumotlar bor.

Hozirgi shakldagi reklamalar ilk marta AQShda paydo bo‘lgan. Bu yerda XIX asrning 2-yarmida birinchi reklama agentliklari faoliyat ko‘rsatgan va reklama katta daromad keltira boshlagan. Dastlab yozma reklama xaridorlarni savdo do‘konlari va unda sotiladigan mahsulotlardan xabardor qilish vazifasini bajargan. Bu ish taxta lavhasida yozish va vitrinalar tashkil etish orqali amalga oshirilgan.

Keyinchalik reklama doimiy xaridorlarga nashrlar orqali murojaat shakliga aylandi, ya’ni afishalar, kitoblar, jurnallar, gazetalarda axborot reklama e’lonlari paydo bo‘ldi. Reklama ishiga ommaviy axborot vositalari (matbuot, radio, televideniye, kino) jalb etildi.

Reklamaning maqsadi - mijozlar diqqatini jalb etish, qiziqish uyg'otish, ularga ma'lumot yetkazish va uni ma'lum tartibda harakat qilishga majbur qilishdir.

Reklama maqsadidan kelib chiqib, u bir necha vazifalarni bajaradi:

1) mahsulot va xizmatlar iste'molchilarini xabardor qilish, ma'lumot berish vazifasi. Bunda reklama e'lonlarida mahsulot va xizmatlarning sifati, ishonchliligi, ularni qo'llash sohalari, ishlab chiqaruvchilari va sotib olish yo'llari haqida ma'lumot beriladi;

2) ishontiruvchi reklama mavjud mahsulot, xizmatlarga iste'molchi va xaridorlarning moyilligini oshirishga xizmat qiladi;

3) eslatuvchi reklamalar mavjud, ammo bir qadar unutilgan talabni, xaridorlarning o'zlari uchun ma'lum bo'lgan mahsulot va xizmatlarga munosabatni kengaytirishda muhim o'rin tutadi.

Reklama restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining mijozlariga ko'rsatadigan xizmatini o'rganishda, ularning muvaffaqiyatli faoliyatida muhim xisoblanadi. Mijozlar va aholi ehtiyoji quyidagi uchta asosiy omil bilan belgilanadi:

- moddiy farovonlik;
- madaniyat darajasi;
- ovqatlantirish korxonalarini tarmog'ining keng miqiyosda yoyilishi.

Bunda xizmat qilish uchun insonning kasb - kori, mutaxassisligi asosiy rol o'ynaydi. Mahsulotlarni iste'molchilarga yetkazishda fiziologik me'yor talablari asosida nonushta, tushlik, kechki ovqatlar taomnomasini tuzish, foydali ovqatlanishni tashkil qilish muhim ahamiyat kasb etadi.

Milliy an'analar, turmushning tarixiy shakllangan xususiyatlari kishilar ehtiyojini vujudga kelishiga katta ta'sir ko'rsatadi. Masalan, Markaziy Osiyo xalqlarida xamir, yorma, choyga ehtiyoj yuqori bo'lsa, O'zbekistonda esa non - choy, unli, guruchli taomlarga bo'lgan ehtiyoj iste'moli yuqori turadi. Sabzavot va meva - chevalar dasturxon ko'rki bo'lib, go'sht, ayniqsa qo'y go'shti keng iste'mol qilinadi. Boltiq bo'yi mamlakatlarida sutli taomlar, Belorusiyada kartoshkadan tayyorlangan taomlar, Uzoq Sharq mamlakatlarida baliqli taomlar ko'p iste'mol qilinadi. Aynan

shunday omillarni inobatga olib, restoranlarga tashrif buyurayotgan mijozlarga taomlarni tanishtirishda reklama vositalari qo‘l keladi.

Jamiyatning tarbiyaviy ishlari ham iste‘mol ehtiyojlarida ijobiy didni shakllantiradi. To‘g‘ri tashkil qilingan reklama, ko‘rgazmali - savdo yangi mahsulotlardan tayyorlangan taomlarni ommaviylashtiradi, kishilarda shu taomga bo‘lgan talabni shakllantiradi va oshiradi. Bu holat mahsulotga bo‘lgan talabni oshiribgina qolmay, xizmat ko‘rsatishning yangi turlarini shakllantirishga turtki bo‘ladi. Qandolat mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlarni sotish, uyga taom buyurtma qilish, to‘y, bayram, tadbirlarda restoran va ovqatlantirish korxonalari xodimlarining xizmati, tabiiy ob - havo ta’siri ham aholining iste‘mol talablari shakllanishiga ta’sir ko‘rsatadi. Bu holat ovqatlantirish sohasida, restoran biznesida o‘zgarishlar va rivojlanishlarga olib keladi.

Ovqatlanish inson hayotida birlamchi ehtiyoj xisoblanadi. Oziq - ovqat sifatini yaxshilash muammosi va dam olish insoniyat madaniyatining asosiy muammolaridandir. Oziq - ovqat mahsulotlari miqdori, ta‘m xususiyati va assortimenti, o‘z vaqtida va muntazam ovqatlanish - insonning yashashida hal qiluvchi omil xisoblanadi.

Hozirgi zamon fani taomning miqdor va sifatini xisobga olgan holda ovqatlanishning foydali tamoyillarini, taom iste‘mol qilish tartibini ishlab chiqqan. Biroq bu tamoyillar hali keng xalq ommasi hayotiga, har bir oilaga yetib borganicha yo‘q. Buning asosiy sabablaridan biri moddiy ta‘minot, ovqatlantirish sohasida targ‘ibot va reklamaning yetarli emasligidadir. Ko‘p odamlar ovqatlanish qoidalarini bilishmaydi, bu haqda noto‘g‘ri ovqatlanish natijasida salomatligi yomonlashgandagina eslaydilar. Ishonarli reklama va targ‘ibot ishlarining zaifligi natijasida odamlar o‘z vaqtida ovqatlanishni unutadilar, ovqatlantirish korxonalari tavsiyasini chetlab o‘tib, yurgan yo‘lida va boshqa noqulay sharoitlarda ovqatlanib ketaveradilar. Shunday hollar ham bo‘ladiki, odamlar yoshi, toifasi, ob - havo sharoitiga e‘tibor bermasdan haddan tashqari ko‘p taom iste‘mol qiladilar va buning natijasida kasallanadilar.

Ovqatlanish qoidalarining oddiy tartiblarini bilmaslik natijasida ko'pchilik kishilar xamir taomlarni haddan tashqari ko'p iste'mol qiladilar, kechki taomda achchiq taomlar yeb, spirtli ichimliklar ichadi. Bularning hammasi kishi organizmi uchun zarar xisoblanadi. Ovqatlantirishni tashkil qilish muammolarini bartaraf etish, ovqatlantirish korxonalarida qo'lga kiritilgan hozirgi zamon fani yutuqlarini targ'ibot va reklama qilishdan iborat. Ovqatlantirish korxonalarini reklamasini to'g'ri tashkil qilish aholining oziq - ovqatga bo'lgan iste'moliga katta ta'sir ko'rsatadi va uni tegishli tartibga soladi.

Aholining mahsulotga bo'lgan ehtiyojini (talab) ovqatlantirish korxonalarini uch yo'nalishda olib boradi:

- sotilgan mahsulotlar;
- qanoatlantirilmagan mahsulotlar;
- shakllanayotgan ehtiyoj.

Sotilgan mahsulot (amalga oshirilgan ehtiyoj)-ovqatlantirish korxonalarining mahsulot va xizmat iste'molchilar talabini qondirish darajasi bilan belgilanadi.

Qanoatlantirilmagan ehtiyoj aholiga kerakli taomlar, qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar va boshqalarning yetishmovchiligi bilan belgilanadi.

Shakllanayotgan ehtiyoj hali yuzaga chiqmagan mahsulotning asosiy qismi tayyorlangan bo'ladi.

Shunga muvofiq ovqatlantirish korxonalarining mahsulotga bo'lgan ehtiyojini o'rganish usuli uchta asosiy guruhga ajratiladi:

- realizatsiya qilingan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli;
- qanoatlantirilmagan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli;
- shakllanayotgan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli.

Realizatsiya qilingan mahsulotlarga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli - bu yaxlit yoki tanlab olingan statistik tadqiqotlardir. Statistik ma'lumotlar natijasi ehtiyojning taraqqiyoti, uning tizimi, mavsumiy o'zgarishi umumiy taraqqiyot qonuniyatlarini aniqlash uchun imkoniyat yaratadi. Masalan, taomlarning turlari, mahsulot sarflanishi haqidagi xisobot bo'yicha ehtiyoj hajmi va miqdorini bildiruvchi

ma'lumotlardir. O'tgan davr mobaynida qancha taom sotilganligi haqidagi tahlil natijalari qaysi taomlar mijozlar tomonidan ko'p iste'mol qilingan va qancha sotilganligini bilishga imkon beradi.

Bu ma'lumotlar asosida taomnomadan ehtiyoji yo'q taomlar chiqarib tashlanadi va uning o'rniga mijozlar tavsiya etadigan, assortimentda nazarda tutilgan yangi taomlar kiritiladi. Realizatsiya qilingan taomlarga bo'lgan ehtiyojni o'rganish ayrim mijozlar buyurgan taomning umumiy bahosini xisobga olish yo'li bilan aniqlanadi. Bunday xizmatni amalga oshirish bitta mijoz buyurgan taom bahosini xisoblab, korxonada g'azna mashinasida chek yozib berish yo'li bilan amalga oshiriladi.

Qanoatlantirilmagan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli - anketalarga javob berish yo'li bilan aniqlanadi. Anketa savoliga javob mijoz yoki anketa to'ldiruvchisi tomonidan beriladi. Bunday savol - javoblar ovqatlantirish korxonalarida, mijozning ish joyi yoki uyida ham o'tkazilishi mumkin.

Bundan tashqari qanoatlantirilmagan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish bo'yicha ma'lumotlarni kechki taom iste'molchilar konferensiyasi ham berishlari mumkin. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida o'tkaziladigan kunduzgi konferensiyalarda ishtirokchilar mahsulotlar assortimenti haqida gapirishi va xizmatlarni yaxshilashi haqida takliflar kiritadi. Bunday konferensiyalar restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining doimiy mijozlari ko'p bo'lgan tashkilotlarda o'tkaziladi. Konferensiyani o'tkazish kuni, vaqti va joyi haqida restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini xodimlari aholiga e'lonlar, taklifnomalar orqali oldindan xabar berishlari lozim.

Shakllanayotgan mahsulotga bo'lgan ehtiyojni o'rganish usuli - qandolat mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar ko'rgazma - sotuv jarayonida amalga oshiriladi.

2. Restoran biznesida dizayn va reklama vositalari

Restoranning joylashuvi ko'p hollarda uning kelajakdagi mijozlar oqimini belgilab beradi. Shahar ichida joylashgan restoran mijozlari shahar tashqarisida joylashgan restoranlar mijozlaridan u yerga piyoda yoki transportda borish imkoniyati mavjudligi bilan ham farq qiladi. Restoran ma'muriyati bu omillarni xisobga olgan holda, uning intereri, xizmat ko'rsatish sifati va darajasi, oshxonasi, taomnomasi va taomlarini mijozlarga mos tashkil qilishlari zarur bo'ladi.

Restoran dizayni, bino hajmi va shakli, devor va shiftlar rangi, jihozlari restoran mijozlari va taomnomasiga ham mos kelishi kerak. Psixologik tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, agar restoran devorlari qizil - jigar rangga bo'yalgan bo'lsa, taom ko'p iste'mol qilinarkan.

Restoranlar qanchalik ko'p bo'lsa, ularni jihozlash turlari shunchalik ko'p bo'ladi. Masalan, restoranda o'z - o'ziga xizmat ko'rsatish usuli bo'lsa, u yerda katta yorqin xona va qattiq jihozlar bo'ladi. Agar yuqori darajali restoran bo'lsa, u yerda nim qorong'ulik, alohida xonalar, yumshoq jihozlar, gullar va devorda rasmlar bo'ladi. Yana bir omil sifatida «muhit» ya'ni «atmosfera» bo'lib, u nafaqat dizayn va bezak, balki stollarning joylashuvi, ofitsiantlarning kiyimi, xizmat ko'rsatish turlari, musiqa, mijozlar kiyimi, shovqin darajasi, bino harorati, tozalik va boshqa omillar yordamida yaratiladi. Bunday masalalarni tashkil etishda bachkanalikka yo'l qo'yimaslik lozim, ya'ni restoran juda ham tinch yoki shovqin, yorqin yoki qorong'u, keng yoki tor bo'lmasligi kerak.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini reklamasi qator o'ziga xos xususiyatlarga ega. Bu eng avvalo restoran, kafe, barlarning joylashgan joyi, ko'rsatiladigan xizmat turlari, ularga bo'lgan munosabatini aniqlash va axborot berish bilan belgilanadi.

Reklamaning maqsadi restoranga tashrif buyuruvchilarda korxonaga haqida ijobiy fikr uyg'otishga erishishdir. Restoran va uning ko'rsatadigan xizmatlarini reklama qilish uchun turli vositalardan foydalaniladi: lavhalar, vitrina, plakatlar, transparantlar, panno, gazeta, radio, televideniye va b.

Doimiy mijozlarni ko'paytirish uchun reklama xizmati muhim o'ringa ega. Restoran uchun reklama tashkilotning vazifasi, ish uslubi, uning muhiti xisobga olinishi shart. Restoranning toifasi qancha yuqori bo'lsa, reklama uchun shuncha ko'p mablag' sarflanadi.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining barcha turlari uchun bir xil ko'rinishdagi reklama yaratish mumkin emas, lekin har bir restoran yoki kafe haqidagi reklama tashqi reklamadan boshlanadi. Tashqi reklama axborot berishdan tashqari atrofdagi arxitektura binolari bilan garmonik uyg'unlashishi va uni to'ldirishi shart.

Ko'cha reklamasining eng ko'p tarqalgan usuli bu lavhalardir. Ular iste'molchilarga restoranlar va ovqatlantirish korxonalarini turlari va xususiyatlari bilan tanishtiradi. Lavha - eng avvalo, restoranning tashrif kartochkasidir, tashqi reklamaning muhim qismi bo'lib xizmat qilishi va ko'cha bezagi bilan uzviy bog'lanishi kerak. Lavha restoranning yuzi bo'lib, uzoqdan ko'zga tashlanadigan chiroyli, yorqin, kechki paytlarda xilma - xil chiroqlari bilan kishini o'ziga jalb qiladigan, restoran ko'rinishini tanishtiradigan reklama vositalaridan biri. Lavha ikki tilda ya'ni davlat tilida va chet tilida bo'lsa maqsadga muvofiqdir. Chunki mamlakat bo'ylab sayohat qiladigan har qanday turist restoran haqida birlamchi ma'lumotga ega bo'lishi kerak. Lavha original va unda esda qoluvchi nomlar bilan yoziladigan bo'lsa, uning reklama xususiyati yanada ta'sirli bo'ladi.

Restoranning nomi ko'pincha mamlakat, shahar, hududning tarixiy muhim sana nomlari bilan bog'liq bo'ladi. Hozirgi kunda respublikamizning hamma viloyatlarida restoranga hudud ahamiyatiga ega bo'lgan nomlar qo'yilgan. Masalan: «O'zbekiston», «Samarqand», «Bahor» va shu kabilar.

Binoning arxitektura xususiyatini xisobga olgan holda tashqi ko'rinishiga moslab lavhalar osiladi. Bunda har ikki tomondan o'qiladigan lavhalar bo'ladi. Rangli lavhalar, ayniqsa kechalari shahar husniga husn qo'shadi. Chiroqlar o'chib - yonuvchi, go'yo harakat qiluvchi tarzda o'rnatiladi. Agar restoran binolar ichida joylashgan bo'lsa, unda restoran reklama bezagi bilan ajralib turishi kerak.

Neon lampasidan foydalangan lavhalar yaratish qimmat bo'lishi bilan birga manzarali va chiroyli ko'rinadi. Did bilan ishlangan lavha ko'p yillar xizmat qiladi. Neon lampasidan vitrina va binoning old tomonida foydalaniladi, u qor, yomg'ir kunlarida, hatto kunduz kunlari ham yaxshi yorug'lik beradi.

Vitrina - restoranning o'ziga xos xususiyati, taomlar assortimenti, orkestr repertuari va boshqalar haqida axborotning muhim manbalaridan biri. Oyna vitrinasi - lavha reklamasini to'ldiradi va u bilan uzviy bog'langan holda bo'ladi. Reklama shunday joylashishi kerakki, vitrina yonidan o'tuvchilar diqqatini o'ziga jalb qilishi, restoranga kirish ishtiyoqini uyg'otishi lozim. Vitrina jihozi restoran old tomoni ifodasini bildirishi, taomlar assortimenti, qandolat mahsulotlari qaysi yo'nalishda ekanligini anglatishi kerak. Vitrina romlariga reklama pannolaridan foydalaniladi. Vitrinani qo'shimchalar bilan to'ldirish maqsadida gullar, har xil ko'rinishdagi dekoratsiyalar qo'yish mumkin. Ba'zi restoranlar va ovqatlantirish korxonalari firma taomlarini vitrinada ko'rsatadi yoki tayyorlash usullarini namoyish qiladi. Bu esa mijozlarga restoranning o'zi haqida, taomlar assortimenti va ko'rinishi haqida ma'lumotlar tarqalishiga sabab bo'ladi.

Luks va oliy toifadagi restoranlarda odatda yopiq vitrinalar bo'ladi. Bu ham chiroyli ko'rinishga ega. Unda tavsiya etilayotgan xizmatlar haqida axborot berilib, qisqa yozuvlarda taomlarning sifati aytiladi. Oynalarga tutiladigan pardalar ham restoranning umumiy ko'rinishiga mos bo'lishi, chiroy qo'shishi kerak.

Hozirgi zamonaviy restoranlarda vitrina oynalari bir butun ishlanmoqda, natijada restoranning butun old tomoni yaxlit vitrinaga aylanadi. Yaxlit oyna qo'yilganda restoran ichidagi bufet, bar, stol - o'rindiqlar va boshqa bezaklar reklama vazifasini o'taydi. Ba'zi restoranlarning oyna devorlari tepasiga chiroyli matolardan pardalar osiladi. Ular ostiga restoran xizmati haqida axborot beriladi. Ba'zi restoranlarda oynaga parda tutilmaydi, oyna turli manzarali ranglar bilan bezatiladi.

Panno, transporantlar restoran yaqiniga yoki restoranga kirish qismida joylashtiriladi. Agar restoran yaqinda ochilgan bo'lsa, reklamalar restoran haqida to'liq ma'lumot berishi zarur.

Eng asosiy masala «nimani reklama qilishda», ya'ni eng avvalo restoran va ovqatlantirish korxonasi mahsulotini reklama qilishdadir. Original tarzda ishlangan ko'zga tashlanadigan ijodiy fantaziyali rasmlar restoranga tashrif buyuruvchilarning e'tiborini tezda jalb qiladi. Ularning mazmuni restoran faoliyatini ifodalaydi. Savdo tashkiloti tavsiya etayotgan firma taomlari, ichimliklari, an'analari va qo'shimcha xizmatlari reklamada ko'rsatiladi.

Shuningdek, reklamalar plakat shaklida, stendlar, ikki tomoniga yoziladigan, ko'chirib yuriladigan va boshqa har xil ko'rinishlarda bo'ladi. Yoqilg'i qo'yish shahobchasi va avtobekatlarda plakat reklamalari osiladi. Unda restoranning nomi, masofasi, taomlari haqida ma'lumotlar beriladi. «10 chaqirimdan so'ng «Bog'i shamol» restorani, taomlar sifatli va arzon, 30 daqiqada ovqatlanasiz, xush kelibsiz aziz mehmonlar, xizmatimizga hamisha tayyormiz» mazmunidagi yozuvlar yo'lovchilarni befarq qoldirmaydi.

Hozirgi zamon reklamasi gazeta, radio, televideniye orqali ham keng miqyosda tarqatilmoqda. Ommaviy axborot vositalari restoran, kafe, oshxonalar haqida jamoat fikrini shakllantirish qudratiga ega.

Foydali ovqatlanish reklamasini tashkil qilishda turli vositalardan, ya'ni qisqa metrajli filmlar, maxsus diapozitivlar, magnitofilmlar, varaqalar, plakatlar foydalanish mumkin.

Reklama xabarlarida restoran va ovqatlantirish korxonalarining tashqi ko'rinishi, tozaligi, chiroyi, xizmat madaniyati, taomlarning kishi ishtahasini ochadigan xususiyatlari ko'rsatilishi kerak. Ovqatlanishning estetik sharoiti ham aholi ovqatlanish madaniyatining jiddiy o'sish omili xisoblanadi. Reklamaning muomala xarakteri ham aholining turli qatlamlariga turlicha bo'lishi kerak. Odamlar yashayotgan hududning ob - havosi, geografik sharoitlari e'tiborga olinishi ularning o'ziga xosligi, odamlari, milliy xususiyatlari xisobga olinishi kerak.

Reklama iste'molchilarga juda yaqinlashishi shart. Iste'molchi kunlik taomning kilokaloriyalari sonini taxminan bo'lsa ham bilishi lozim. Biroq ko'pchilik odamlar bunday axborotga ega emas. Shuning uchun restoranlar va ovqatlantirish korxonalari

taomnomasida taom nomi bilan birga uning kaloriya darajasini qo'yish tavsiya etiladi.

Quyidagi maqsadlarni amalga oshirish uchun restoran reklamasining turli shakllari qo'llaniladi:

- restoranda bo'layotgan yangiliklar haqida restoranga keluvchilar va kelmoqchi bo'lganlarga axborot berish;
- mijozlar oldiga yangi taomlarni qo'yish.

Bu maqsadga erishish uchun «NEWS REALIZE» dan foydalaniladi. Reklama qilinayotgan restoran, uning taomnomasi, xizmatlar va maxsus takliflar haqida esdalik daftarchasi shunday deb ataladi. Esdalik daftarchasi sovg'a tarzida bezatilgan bo'lib, mijozlar uni olib saqlab qo'yadilar, do'stlariga ko'rsatib ularni ham shu restoranga borishga tavsiya qiladilar. O'z navbatida taomnoma ham restoranda reklama vazifasini bajarishi mumkin. Rang - barang qilib, taomlar nomi aniq yozilgan, narxlar ko'rsatilgan taomnoma restoranning xizmat darajasi yuqori ekanligini bildiradi. Taomnoma muqovasida restoran tamg'asidan tashqari xushbo'y taomlar rasmi ham ko'rsatilishi mumkin.

Ba'zi xorijiy davlatlar restoranida restoran tamg'asi bosilgan podnos, kuldon va taomnoma kartochkasi bo'ladi. U sovg'a sifatida beriladi. Bu kamtarona sovg'alar mijozlar restoranga yana kelib turishini unutmasliklari uchun beriladi.

Xorijiy turistlar shu hududning tarixiy joylariga ko'proq qiziqishadi. Ularning qiziqishini qondirish maqsadida turli xil reklamalar chiqariladi. Bularga eslatma, prospekt, yo'l ko'rsatkichi, yo'l xaritasi va boshqalarni misol qilish mumkin. Mijozlar esdalik uchun reklama sovg'alarini qiziqish bilan qabul qiladilar va tanish - bilish, do'stlariga taom, xizmat va boshqalar haqida ma'lumot beradilar.

Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida reklama qanchalik yaxshi bo'lmasin, har qanday restoranning eng yaxshi reklamasi bu - uning a'lo taomi va yuqori madaniyatidir. Ushbu vosita reklama uchun ortiqcha xarajatni talab qilmaydi, aksincha juda ko'p foyda keltiradi.

Xulosa. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalari reklamasi qator o'ziga xos xususiyatlarga ega. Bu eng avvalo restoran, kafe, barlarning joylashgan joyi,

ko'rsatiladigan xizmat turlari, ularga bo'lgan munosabatini aniqlash va axborot berish bilan belgilanadi. Reklamaning maqsadi restoranga tashrif buyuruvchilarda korxonaga haqida ijobiy fikr uyg'otishga erishishdir.

Tayanch so'z va iboralar: restoran biznesi, reklama, reklama turlari, xabar, dizayn, interer, eksterer, reklama vositalari, lavhalar, vitrina, plakatlar, transparantlar, panno, gazeta, radio, televideniye va b.

Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar:

1. Reklama tushunchasiga ta'rif bering.
2. Qanday reklama turlarini bilasiz?
3. Reklama ovqatlantirish korxonalarini faoliyatiga qanday ta'sir ko'rsatadi?
4. Ovqatlantirish korxonalarining ichki va tashqi bezaklari va holati mijozlar oqimiga ta'siri ko'rsatadimi?
5. Restoran zali dizayni qanday bo'lishi maqsadga muvofiq deb o'ylaysiz?
6. Restoranning kelajakdagi muvofaqqiyati uchun qaysi reklama turini tashkil qilish mumkin?
7. Chet el restoranlarida reklama qanday ahamiyatga ega?
8. Oliy va luks toifadagi restoranlarni tanishtirishda qaysi reklama vositasidan foydalansa maqsadga muvofiq bo'ladi?

Mavzu yuzasidan test savollari:

1. Hozirgi shakldagi reklama ilk marta qayerda paydo bo'lgan?

- A) AQShda
- B) Gresiyada
- C) Yaponiyada
- D) O'zbekistonda

2. Restoran ekstereriga to'g'ri ta'rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Tashqi bezalishi va ko'rinishi

- B) Ichki jihozlanishi va ko‘rinishi
- C) Landshafti
- D) Ko‘rsatkichi

3. Restoran intereriga to‘g‘ri ta‘rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Ichki jihozlanishi va ko‘rinishi
- B) Tashqi ko‘rinishi
- C) Landshafti
- D) Ko‘rsatkichi

4. Restoranlarning eng afzal reklamasiga to‘g‘ri ta‘rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Mijozlar reklamasi
- B) Ro‘znomalardagi reklama
- C) Televideniyadagi reklama
- D) Yo‘l bo‘yidagi katta banerlardagi reklama

5. Reklamaning maqsadiga to‘g‘ri ta‘rif berilgan qatorni belgilang.

- A) Mijozlar diqqatini jalb etish, qiziqish uyg‘otish, ularga ma‘lumot yetkazish va uni ma‘lum tartibda harakat qilishga majbur qilishdir
- B) Mahsulotni sotish va daromad olish
- C) Mahsulotni tanishtirish orqali o‘z mijozlarini ko‘paytirish
- D) Kam xarajat evaziga yuqori daromad olish

Amaliy mashg‘ulotga tayyorgarlik ko‘rish uchun topshiriqlar:

1-topshiriq: Ma‘ruza mashg‘ulotida o‘tilgan «Restoran biznesini rivojlantirishda reklamaning o‘rni» mavzusi bo‘yicha o‘tilgan ma‘lumotlar asosida biron restoranni jonli reklama qilib bering va taqdimotni tayyorlang.

2-amaliy topshiriq: Tasavvur qiling Siz ofitsiantsiz!

Siz faoliyat olib borayotgan restoranda mijozlar kam. Lekin mijozlar oqimini ko'paytirish orqali o'z faoliyatini saqlab qolish mumkin. Mijozlar oqimini ko'paytirish uchun reklama zarur. Direktor har bir ofitsiantga restoran reklamasini yaratish uchun g'oya berish kerakligini aytdi. Restoran ofitsianti sifatida Siz qanday reklama turini taklif qilasiz? Fikringizni izohlang.



Muammoni yechish yo'llari:

1. Avval muammoni yaxshilab o'rganib tahlil qiling.
2. Uning hal qilish yo'llarini topishda har xil usullardan foydalaning.
3. Ushbu muammoning yechimini topishda biron restoran misolida ko'rib chiqing.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

O‘zbekiston Respublikasi qonunlari

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.:Ўзбекистон. 2003 й.
2. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни. - Т.; 1999 й.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmon va qarorlari

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-4861-сонли Фармони. 2016 йил 2 декабрь
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги ПФ-4947-сонли Фармони. 2017 йил 7 февраль
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича кўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПФ-5326-сонли Фармони 2018 йил 3 февраль
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида»ги ПҚ-2666-сонли Қарори. 2016 йил 2 декабрь
5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Туризм соҳасини ривожлантиришда маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органларининг масъулиятини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3129-сонли Қарори 2017 йил 12 июль
6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «2018–2019-йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3217-сонли Қарори 2017 йил 16 август

7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Кириш туризмни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3509-сонли Қарори 2018 йил 6 февраль
8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3510-сонли Қарори 2018 йил 6 февраль
9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3514-сонли Қарори 2018 йил 7 февраль

О‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi qarorlari

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Туризм фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисидаги низомни тасдиқлаш тўғрисида»ги 189-сонли Қарори 2017 йил 6 апрель

Darslik va o'quv qo'llanmalar

1. Абидова Д.И. Ресторан сервисини ташкил қилиш. Ўқув қўлланма. - Т.: ТДИУ нашр. 2011 й.
2. Аковбянц Е.Р. Организация обслуживания в ресторане. Учебное пособие. - Т.: 2007 г.
3. Амриддинова Р.С., Ибадуллаев Н.Э., Алиева М.Т., Абдухамидов С.А. Мехмонхоналарда ходимлар фаолиятини бошқариш. - Т.: «Фан ва технология» нашриёти. 2018 й.
4. Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduhamidov S.A. «Turizm: nazariya va amaliyot». Darslik. - Т.: 2018 у.
5. Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учеб. пособие. -Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ. 2007 г.

6. Маматқулов Х. М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил қилиш. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ, 2012 й.
7. Пардаев О. Менежмент. Ўқув қўлланма. Самарқанд 2018 й.
8. Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров Обучения Взрослых Узбекистана. 2014 г.
9. Сафаева С.Р «Ресторан бизнеси маркетинги». Ўқув қўлланма. -Т.: 2011 й.
10. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. Turizm asoslari. Darslik. -Т.: «Fan va texnologiya». 2014 у.
11. John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014 у.
12. Ўзбек тилининг изоҳли луғати.
13. Щур Д.Л., Щур-Труханович Л.В. Персонал ресторанов, закусочных, баров, кафе. Должностные и производственные инструкции. Россия. 2010 г.

Internet saytlari:

1. <http://www.lex.uz>
2. <http://Uza.uz/oz/politics>
3. <http://www.uzbekturizm.uz>
4. <http://www.world-tourism.org>
5. <http://www.wttc.org>
6. <http://www.tourism.uz>
7. <http://www.en.wikipedia.org>
8. <http://www.samarkand.uz>
9. <http://www.podrobno.uz>
10. <http://www.zamin.uz>
11. [http:// www.«Subway».com](http://www.«Subway».com)
12. <http://www.chefs.uz/horeca>
13. <http://www.lingvoznaika.ru>

MUNDARIJA:

KIRISH		3
1-Mavzu. Restoran biznesi» faniga kirish		
1.1.	Restoranning paydo bo'lish tarixi	6
1.2.	«Restoran biznesi» fanining maqsadi va vazifalari	12
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		19
2-Mavzu. Ovqatlantirish korxonalarini va ularning tasniflanishi		
2.1.	Ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va turlari	22
2.2.	Ovqatlantirish korxonalarining toifalari	31
2.3.	Ovqatlantirish korxonalarini joylashtirish tamoyillari	34
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		36
3-Mavzu. Restoranlar ovqatlantirishning asosiy tizimi sifatida		
3.1.	Restoran biznesi haqida umumiy tushuncha	39
3.2.	Restoranda xizmat ko'rsatish madaniyati	40
3.3.	Xizmatlarni standartlash va sertifikatlash	49
3.4.	Dunyoning mashhur restoran zanjirlari	58
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		74
4-Mavzu: Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi		
4.1.	Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarining tashkiliy boshqaruv tuzilmasi	77
4.2.	Korxonalar faoliyatini tashkil etishda boshqaruv funksiyalarining o'rni	83
4.3.	Korxonalarda boshqaruv usullaridan foydalanish	85
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test		93

savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		
5-Mavzu. Restoran biznesida kadrlarni boshqarish		
5.1.	Restoran biznesida kadrlarni tanlash va sinovdan o'tkazish	97
5.2.	Restoran biznesi faoliyatida menejerning tutgan o'rni	107
5.3.	Restoran biznesi faoliyatida ishlab chiqarish bo'yicha menejerning vazifalari	112
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		113
6-Mavzu. Restoran biznesida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning vazifalari		
6.1.	Restoranda xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga qo'yiladigan talablar va ularning vazifalari	116
6.2.	Xodimlarning restoran mijozlari bilan muomala madaniyati	137
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		143
7-Mavzu. Restoran biznesi faoliyatida sanitariya - gigiyena talablarning o'rni		
7.1.	Restoran zallariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar	146
7.2.	Restoran xodimlariga qo'yiladigan sanitariya - gigiyena talablar	149
7.3.	Dezinfeksiya, dezinseksiya, deratizatsiya va dezodoratsiya tadbirlari	156
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		160
8-Mavzu. Restoranlar va ovqatlantirish korxonalarida ishlatiladigan idish - tovoqlar va anjomlar		
8.1.	Chinni va farfor - fayans idish - tovoqlar	164
8.2.	Biur va shisha idishlar	171
8.3.	Metall idishlar	179
8.4.	Restoran oshxonasida ishlatiladigan anjomlar	182
8.5.	Restoran oshxonasida ishlatiladigan sochiq va dasturxonlar	185
8.6.	Mijozlarga sovuq gazaklarni berishda ishlatiladigan idish -	193

	tovoqlar	
8.7.	Stolga birinchi va ikkinchi taomlarni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar	194
8.8.	Mijozlarga dessertni berishda ishlatiladigan idish - tovoqlar	194
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		196
9-Mavzu. Restoran taomnomasini tuzish tartibi		
9.1.	Restoranda foydalaniladigan taomnomalarning mohiyati va ularning ahamiyati	199
9.2.	Taomnomani tuzish tartibi va uning turlari	204
9.3.	Xorijiy turistlar uchun mo'ljallangan taomnomaning o'ziga xos xususiyatlari	210
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		216
10-Mavzu. Restoranda ovqatlanish zalini tayyorlash		
10.1.	Ofitsiantlar ishini tashkil qilish	219
10.2.	Stol va o'rindiqlarni joylashtirish tartibi	221
10.3.	Oshxona idish - tovoqlari, anjomlarini olish va xizmat boshlashga tayyorlash	225
10.4.	Stol ustiga dasturxon yozish	227
10.5.	Sochiq va salfetkalarini taxlash qoidalari	229
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		231
11-Mavzu. Stol servirovkasi		
11.1.	Stolni oldindan servirovka qilish va tayyorgarlik ishlari	234
11.2.	Stolni o'rinlar soni bo'yicha servirovka qilish	237
11.3.	Nonushta uchun servirovka qilish	241
11.4.	Tushlik va kechki ovqatlanish uchun servirovka qilish	244
11.5.	Stolni taomnoma bo'yicha servirovka qilish	248

11.6.	Servirovka qilish jarayonida ofitsiantning majburiyatlari	251
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		253
12-Mavzu. Restoranda mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish		
12.1.	Restoranda mijozlarni kutib olish va joylashtirish	256
12.2.	Buyurtmalarni qabul qilish va bajarish	258
12.3.	Mijozlarga taom va ichimliklarni berish qoidasi	261
12.4.	Mijozlar bilan xisob - kitob qilish	267
12.5.	Foydalanilgan idish - tovoq, anjomlarni yig'ishtirish va almashtirish	268
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		270
13-Mavzu. Restoran biznesida banket xizmatlarining o'rni		
13.1.	Banketlarda xizmat ko'rsatish tartibi	273
13.2.	Banket turlari	275
13.3.	Ofitsiantlarning to'la xizmati bilan o'tkaziladigan katta banketlar	286
13.4.	Ofitsiantlarning qisman xizmati bilan o'tkaziladigan kichik banketlar	296
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		300
14-Mavzu. Restoranda xizmat ko'rsatishning maxsus shakllari		
14.1.	Mehmonxona restoranlarida «Shved stoli» usulida xizmat ko'rsatish	303
14.2.	Dam olish joylaridagi restoranlarda xizmat ko'rsatish	307
14.3.	Temiryo'l transporti tizimidagi restoranlarda xizmat ko'rsatish	309
14.4.	Aeroport tizimidagi restoranlarda va samolyot bortida xizmat ko'rsatish	311
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		315

15-Mavzu. Spirtli va spirtsiz ichimliklar		
15.1.	Ichimlik chanqoqbosdi va sarflangan energiyani tiklovchi vosita sifatida	318
15.2.	Alkogolsiz va alkogolli ichimliklar	321
15.3.	Ichimliklar kartasi va uni tuzish tartibi	326
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		328
16-Mavzu. Restoran biznesini rivojlantirishda reklamanning o'rni		
16.1.	Restoran biznesini rivojlantirishda reklamanning ahamiyati	330
16.2.	Restoran biznesida dizayn va reklama vositalari	335
Mavzuni mustaqil o'zlashtirish uchun savollar, mavzu yuzasidan test savollari, amaliy mashg'ulotga tayyorgarlik ko'rish uchun topshiriqlar		340
Foydalanilgan adabiyotlar ruyhati		343