

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA‘LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI

TURIZM VA SERVIS KAFEDRASI

Qo‘lyozma huquqida


UDK: 339.4 (575.1)

SULTANXODJAYEV SARDOR ANVAR O‘G‘LI
RESTORAN XIZMATLARI SIFATINI BOSHQARISH

71010401–Turizm (faoliyat turlari bo‘yicha) mutaxassisligi bo‘yicha

magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

DISSERTATSIYA

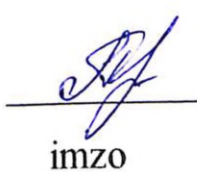
Ilmiy rahbar: 
i.f.n., dots. Safayeva S. R.

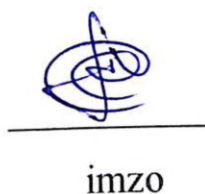
TOSNKENT – 2023

Magistrlik dissertatsiya ishi “Tyuzur va cepue”
kafedrasida dastlabki himoyadan o‘tgan.

25 -sonli bayonnoma “17” 04 2023 y.

Kafedra mudiri: Axmedov I.A. 
imzo 08.05.2023 y.
sana

Ilmiy rahbar: Safayeva S.R. 
imzo 06.05.2023 y.
sana

Talaba: Sultanxodjayev S.A. 
imzo 06.05.2023
sana

Dissertatsiya “Xalqaro turizm” fakultetida 2021 yil «20» dekabr
№ 808 T raqami bilan ro‘yhatga olindi

ANNOTATSIYA

Xizmat ko'rsatish sohasining yetakchi tashkil etuvchilaridan biri bu umumiy ovqatlanish korxonalaridir. Axolining ayni shu soha xizmatlariga, ayniqsa tez rivojlanib borayotgan restoran xizmatlariga bo'lgan talabini qondirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Internet e'lonlar sahifasi O'zbekistonda eng yuqori maoshli va eng ko'p ish o'rinlari taklif qilinadigan sohalarni e'lon qildi. Portal tahliliga ko'ra, eng ko'p ish o'rinlari soni bar va restoranlarda taklif qilinmoqda. Mehnat bozorida taklif qilinayotgan bo'sh o'rinlardan oltidan biri – ushbu sohada. Eng ko'p ish izlanayotgan sohalar bar va restoranlar, chakana savdo sohalaridir. Demak ushbu sohaning tez sur'atlar bilan rivojlanib borayotganidan xech shubha yo'q.

Amaliyot o'tash davrida restoran xizmatlariga bo'lgan talab katta ekanligi, ammo taklif etilayotgan xizmatlar sifati va narxi o'rtasidagi tafovutlar borligi yaqqol ko'zga tashlandi. Bu holatning quyidagicha izohlash mumkin: restoranlar faoliyatida jumladan, restoran xizmatlari sifati va samaradorligini oshirishda mavjud muammolar borligi, sohada yangidan tashkil etilayotgan kichik korxonalarda raqobat strategiyalarini ishlab chiqilmaganligi, sohada marketing tamoyillari oqilona qo'llanmasligi va h.k.lardur.

Restoran xizmatlari sifatini oshirish va raqobatbardosh maxsulot va xizmatlarni taklif etish, sohadagi mavjud muammolarni tahlil etilishi kerakligi hamda ularni yechimini topishga oid amaliy takliflar va tavsiyalar ishlab chiqish zarurati mavzuning dolzarbligidan dalolat beradi.

Kalit so'zlar: *restoran, ovqatlanish korxonalari, xizmatlar sifatini oshirish, raqobatbardoshlik, tavsiyalar ishlab chiqish*

ANNOTATION

One of the leading organizations of the service sector is catering establishments. It is important to satisfy the demand of the population for the services of this field, especially the rapidly developing restaurant services.

The Internet classifieds page announced the sectors with the highest salary and the most jobs in Uzbekistan. According to the analysis of the portal, the largest number of jobs are offered in bars and restaurants. One sixth of the vacancies offered in the labor market is in this field. The most sought-after areas are bars and restaurants, retail trade. So there is no doubt that this industry is developing rapidly.

During the internship, it was clearly seen that there is a great demand for restaurant services, but there are differences between the quality and price of the offered services. This situation can be explained as follows: there are existing problems in the operation of restaurants, including improving the quality and efficiency of restaurant services, lack of development of competitive strategies in small enterprises newly established in the industry, lack of rational application of marketing principles in the industry, etc.

The need to improve the quality of restaurant services and offer competitive products and services, to analyze the existing problems in the field, and to develop practical suggestions and recommendations for their solution, indicates the relevance of the topic.

Keywords: *restaurant, catering establishments, improvement of service quality, competitiveness, development of recommendations*

MUNDARIJA

Annotatsiya.....	3
Mundarija	5
Keltirilgan jadvallar ro'yxati.....	7
Keltirilgan rasmlar ro'yxati.....	8
Keltirilgan qisqartmalar.....	9
Kirish	10
Dissertatsiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi.....	11
Tadqiqot maqsadi va vazifalari.....	12
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari.....	12
Tadqiqot ob'yekti va predmeti.....	12
Tadqiqotning ilmiy yangiligi.....	13
Dissertatsiya tarkibining qisqacha tavsifi.....	13
I bob. Adabiyotlar sharhi.....	15
1.1. Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi.....	15
1.2 Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi.....	16
II bob. Metodologiya.....	17
2.1. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni.....	17
2.2. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar.....	17
2.3. Tadqiqotni o'tkazish uchun zarur sharoitlar.....	18
2.4. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning yechimi.....	18
2.5. Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	18
III bob. Tahlil va natijalar.....	20
3.1. Restoran xizmatlari sifatini oshirishda iste'molchilarning xulq-atvorini o'rganish.....	20
3.2. Restoran korxonalarini taklif etayotgan xizmatlarning sifat darajasi ko'rsatkichlarini tahlili	31
3.3. Mehmonlarga xizmat ko'rsatish va hodimlar bilan ishlash jarayonini takomillashtirish.....	35

3.4. Restoran xizmatlarini sifatini oshirishda marketing elementlarini tadbiq qilish.....	47
Xulosa.....	58
Foydalanilgan adabiyotlar.....	63

KIRISH

Respublikamizda amalga oshirilgan hususiylashtirish jarayoni hamda kichik biznes va hususiy tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash strategiyasini amalda joriy etilishi natijasida aholiga xizmatlar ko'rsatish bozori shakllandi. Bu bozor dinamik rivojlanish tamoyiliga ega bo'lib keyingi o'n-o'n besh yilda bu bozordagi xizmatlar turi va miqdori tez sur'atlar bilan o'sib bormoqda.

Restoran xizmatlari bozorining nazariy asoslari ishlab chiqarishning omillari, ular orasidagi bog'liqlikni aniqlash va bozor munosabatlari bilan chambarchas bog'liq.

Dastlabki davrda restoran biznesi hali uncha taraqqiy etmagan, asosan monopol shakldagi korxonalar majmuidan iborat bir toifadagi xizmat va maxsulotlarni ishlab chiqaruvchilardan tashkil topgan bozor edi. O'sha davrda (1992 – 1993 yillar), jumladan, Toshkent shahrida mavjud bo'lgan yigirmaga yaqin restoranlarning aksariyat qismi yirik mehmonxonalar huzurida faoliyat yuritgan. Ularning asosiy iste'molchilarini xorijiy mamlakatlardan kelgan sayyohlar va viloyatlardan kelgan shahrimiz mehmonlari tashkil qilgan. Restoranlar taklif etgan taomlar turi cheklangan, xizmatlar turi ko'p bo'lmagan va narxlari bir-biridan keskin farq qilmagan taomlar va xizmatlardan iborat bo'lgan. Restoran xizmatlari taklifi unga bo'lgan talabdan juda kam bo'lgan. Raqobat muhitining yo'qligi xizmat turlari va taomlar sifati yuqori bo'lishi uchun rag'batlantiruvchi omillar yaratmagan. Hususiylashtirish jarayoni kichik korxonalar, jumladan, savdo korxonalarini, xizmat ko'rsatish shahobchalaridan boshlanganligi Toshkent shahrida hususiy ovqatlanish shahobchalari, restoranlar, kafe, barlar, choyxonalar ochilishiga imkon yaratdi va natijada restoran xizmatlari bozorida yangi muhit vujudga keldi.