

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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Fakultet: Servis va turizm

Kafedra: Xalqaro turizm va turizm servisi

«Himoyaga tavsiya etildi»

Kafedra mudiri,

i.f.n. R.S.Amriddinova

Bayonnoma №10 25- may 2016 y.

**5610200 - MEHMONXONA XO'JALIGINI TASHKIL ETISH VA
BOSHQARISH
MXT-112 GURUH TALABASI JUMAYEV SHOXRUXNING
SAMARQAND VILOYATIDAGI OVQATLANTIRISH KORXONALARI
FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI («Karimbek»
restorani misolida)**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar: Katta o‘qituvchi TURSUNOVA.G.

SAMARQAND – 2016

MUNDARIJA:

	KIRISH.....	3
I. Bob.	TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA OVQATLANTIRISH KORXONALARINING O‘RNI VA AHAMIYATI	
1.1.	Turizm sohasini rivojlantirishda ovqatlantirish korxonalarining ahamiyati.....	7
1.2.	Ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va ularning turlari.....	9
1.3.	Ovqatlantirish xizmatini tashkil etish.....	19
II. Bob.	«KARIMBEK» RESTORANIDA OVQATLANTIRISH XIZMATLARINI TASHKIL ETISH	
2.1.	«Karimbek» restoranida mijozlarga ovqatlantirish xizmatini ko‘rsatish.....	23
2.2.	«Karimbek» restoranidagi ovqatlantirish bo‘limida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va ularga qo‘yiladigan talablar.....	33
2.3.	«Karimbek» restoranida mijozlarga xizmat ko‘rsatish.....	52
III. Bob.	SAMARQAND VILOYATIDA OVQATLANTIRISH KORXONALAR XIZMATINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI	
3.1.	Ovqatlantirish korxonalarining turizm sohasini rivojlantirishdagi imkoniyatlari va istiqbollari.....	65
3.2.	Ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik qoidalar.....	72
	XULOSA VA TAKLIFLAR.....	77
	FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI.....	80
	ILOVALAR.....	83

KIRISH

Mamlakatda amalga oshirilayotgan islohotlar negizida iqtisodiyotni erkinlashtirish, mamlakatni modernizatsiyalash, makroiqtisodiy barqarorlikni ta'minlash evaziga uzluksiz iqtisodiy o'sishga erishishdek dolzarb vazifa qo'yilgan. Bu o'z navbatida, iqtisodiyotda erishilgan yutuqlarning asosi sifatida bozor munosabatlarining qaror topishi, mulk shakllarining takomillashuvi, iqtisodiyotdagi keskin tuzilmaviy o'zgarishlarning sodir bo'lishi, servis va xizmat ko'rsatish sohaslarining yalpi ichki mahsulotdagi ulushining ortib borishi kabilar bilan baholanmoqda.

Aholining o'sib borayotgan tovar va xizmatlarga bo'lgan talabini qondirishda xizmatlar sektorini taraqqiy ettirish, ayniqsa, restoran xizmatlariga bo'lgan ehtiyojlarini ta'minlash muhim ahamiyat kasb etadi.

O'tgan yili iqtisodiyotimizni tarkibiy o'zgartirish va diversifikatsiya qilishni chuqurlashtirish, bandlikni ta'minlash, odamlarimizning daromadi va hayot sifatini oshirishning muhim omil va yo'nalishlaridan biri tariqasida xizmat ko'rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish borasidagi tizimli ishlar izchil davom ettirildi.

«2015-yilda yalpi ichki mahsulot o'sishining yarmidan ko'pi xizmat ko'rsatish sohasi hissasiga to'g'ri kelgani bu tarmoqning iqtisodiyotimizdagi o'rni va ta'siri naqadar katta ekanini ko'rsatadi. Bugungi kunda xizmat ko'rsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 2010-yildagi 49 foizdan 54,5 foizga yetdi. Jami band aholining yarmidan ko'pi ushbu sohada mehnat qilmoqda. Qishloq va tumanlarimizda xizmat ko'rsatish sohasini izchil rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Qishloq joylarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini yanada jadal rivojlantirish dasturi doirasida so'nggi uch yilda 22 ming 800 dan ortiq loyiha amalga oshirildi, ko'rsatilayotgan xizmatlar hajmi 1,6 barobar, qishloqda bir kishiga to'g'ri keladigan xizmatlar hajmi 1,5 barobar oshdi. o'zimizning resurs va imkoniyatlarimizni real baholagan holda, biz oldimizga aniq maqsadni-ya'ni, 2030-yilga borib mamlakatimizda yalpi ichki mahsulot hajmini

kamida 2 barobar oshirish vazifasini qo'yishimiz uchun bugun, hech shubhasiz, barcha asoslarimiz bor»¹.

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 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 majburdir va mana shu holatlarning mavjud bo'lishi turizmga ovqatlantirishni uyg'un holda rivojlantirishi uchun imkon beradi. Shuning uchun ham turizmga asosiy xizmat turlaridan bo'lgan ovqatlantirish xizmati tashkil etiladi. Xorijiy turistlar, ichki turistlar va mahalliy aholiga ovqatlantirish xizmatlarini ko'rsatishda restoran xizmatlarini tashkil qilish, O'zbekistonda faoliyat ko'rsatayotgan ovqatlantirish korxonalarining turlari va vazifalari, ovqatlantirish korxonalari bozorida restoran xizmatlarining o'rni haqidagi bilimlarni egallash turizm sohasini rivojlanishida muhim o'rin tutadi.

Mavzuning dolzarbligi. Biz bilamizki, ovqatlantirish xizmati turizmning asosiy qismlaridan biri hisoblanadi. Bundan tashqari ushbu soha mamlakat iqtisodiy rivojlanishiga hissa qo'shayotgan sohalardan biridir. Bitiruv malakaviy ishim bevosita Samarqanddagi ovqatlantirish korxonalari faoliyati bilan bog'liqdir. Shuning uchun turizm sohasining asosiy xizmatlaridan bo'lgan ovqatlantirish xizmati to'g'ri va sifatli tashkil etish bugungi kunning dolzarb mavzularidan hisoblanadi.

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning «Mamlakatimizni 2015-yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2016-yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisining kengaytirilgan ma'ruzasi 16.01.2016 y

Bitiruv malakaviy ishning o'rganilganlik darajasi. Ovqatlantirish korxonalari, restoran xizmatlari va faoliyati haqida olimlar tomonidan mukammal ta'riflar keltirilgan. Bunga qo'shimcha tarzda Samarqandda mashhur bo'lgan «Karimbek» restorani faoliyati misolida tahlil qilingan.

Lekin ilmiy adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, ovqatlantirish korxonalari xizmati tarkibidagi restoranlar va ularda ko'rsatiladigan xizmatlar milliy xususiyatlarimizdan kelib chiqqan holda to'liq tadqiq etilmagan.

Bitiruv malakaviy ishning maqsadi. Samarqandda mavjud ovqatlantirish korxonalari va restoranlar faoliyati hamda xizmati, ularni boshqa xududlarda ham rivojlantirish imkoniyatlarini ko'rib chiqish. Bitiruv malakaviy ishning vazifalari quyidagilardan iborat:

- turizm sohasini rivojlantirishda ovqatlantirish korxonalarining ahamiyatini tushuntirish;
- ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va ularning turlarini o'rganish;
- ovqatlantirish xizmatini tashkil etish;
- «Karimbek» restoranida mijozlarga ovqatlantirish xizmatini ko'rsatish;
- «Karimbek» restoranidagi ovqatlantirish bo'limida xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va ularga qo'yiladigan talablarni o'rganish;
- «Karimbek» restoranida mijozlarga xizmat ko'rsatish;
- ovqatlantirish korxonalarining turizm sohasini rivojlantirishdagi imkoniyatlari va istiqbollarini izohlash;
- ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik qoidalarini bayon etish.

Bitiruv malakaviy ishning ob'ekti. Samarqand shahridagi «Karimbek» restorani hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishning predmeti-turizm sohasini rivojlantirishda ovqatlantirish korxonalari va restoranlar faoliyatini kengaytirish hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishning ilmiy yangiligi Samarqand viloyatidagi ovqatlantirish korxonalar xizmatini tashkil etish, yanada takomillashtirish va joriy qilish bo'yicha nazariy-uslubiy va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilganligi bilan belgilanadi. Bular quyidagilarda o'z aksini topgan:

- turizm sohasini rivojlantirishda ovqatlantirish korxonalarining ahamiyati tushuntirilgan;

- ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va ularning turlari o'rganilgan;
- ovqatlantirish xizmati tashkil etilgan;
- «Karimbek» restoranida mijozlarga ovqatlantirish xizmati ko'rsatilgan;
- «Karimbek» restoranidagi ovqatlantirish bo'limida xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va ularga qo'yiladigan talablar o'rganilgan;

- «Karimbek» restoranida mijozlarga xizmat ko'rsatilgan;
- ovqatlantirish korxonalarining turizm sohasini rivojlantirishdagi imkoniyatlari va istiqbollari izohlangan;

- ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik qoidalari bayon etilgan.

Bitiruv malakaviy ishning ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqotning nazariy ahamiyati nafaqat Samarqand viloyatida, balki Respublikamizning barcha viloyatlarida ovqatlantirish korxonalar xizmatini rivojlantirish bo'yicha ilmiy tadqiqotlarni amalga oshirishda, uni rivojlantirish konsepsiyasini ishlab chiqish mumkinligi bilan belgilanadi.

Bitiruv malakaviy ishning tarkibi - kirish, 3 ta bob, shuningdek, I- bobda 3 ta, II-bobda 3ta va III-bobda 2 ta paragraf savollari, xulosalar, takliflar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati va ilovadan iborat. Ishda 5 ta jadvallar, 10 ta rasmlar va 4 ta chizmalar keltirildi. Ishning hajmi 89 betdan iborat. Qo'lyozmalar kompyuterda terildi va sahifalandi.

I. BOB. TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA OVQATLANTIRISH KORXONALARINING O‘RNI VA AHAMIYATI

1.1. Turizmni rivojlantirishda ovqatlantirish

korxonalarining ahamiyati

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 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 majburdir va mana shu holatlarning mavjud bo‘lishi turizmدا ovqatlantirishni uyg‘un holda rivojlantirishi uchun imkon beradi. Shuning uchun ham turizmда asosiy xizmat turlaridan bo‘lgan ovqatlantirish xizmati tashkil etiladi. Xorijiy turistlar, ichki turistlar va mahalliy aholiga ovqatlantirish xizmatlarini ko‘rsatishda restoran xizmatlarini tashkil qilish, O‘zbekistonda faoliyat ko‘rsatayotgan ovqatlantirish korxonalarining turlari va vazifalari, ovqatlantirish korxonalari bozorida restoran xizmatlarining o‘rni haqidagi bilimlarni egallash turizm sohasini rivojlanishida muhim o‘rin tutadi.

G‘arb mamlakatlarida qabul qilinganidek, har bir tashkilot uchun kerakli ko‘rsatkichlar quyidagilardan iborat:

- restoranning did bilan bezatilgan estetik manzarasining ko‘zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarini yaratilishi;
- xizmat ko‘rsatish jarayonida xodimlarning ahloq-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 qilinishi;
- 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, hamirli konditer va bulochka mahsulotlarini ishlab chiqaradigan, keng assortimentda alkagolli, issiq va sovuq ichimliklarni, sotib olingan mahsulotlarni, tamaki mahsulotlarini mijozlarga taklif qiladigan korxona. Restoranlarda yana yakka buyurtmalar asosida juda ko'p gazak va taomlar tayyorlashi bilan birga yevropacha hamda milliy taomlar ham taqdim qilinadi.

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 italyancha, xitoycha, grekcha, turkcha, inglizcha, amerikacha, hindcha, fransuzcha, nemischa kabi restoranlardir. Ular ayrimlari narxlarining juda arzonligi bilan ajralib tursa, ayrimlari esa qimmatliligi bilan ajralib turadi. Myunxenda esa turistni albatta «Xofbrayxaus»ga, ya'ni eng katta pivo zaliga olib borishadi.

Avstriyada dunyoda eng mashhur bo'lgan vencha shnitsellarni (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.

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.

1.2.Ovqatlantirish korxonalarining tavsifi va ularning turlari

Ovqatlantirish korxonalari-pazandalik mahsulotlarini tayyorlaydigan va ularni mijozlarga yetkazib berishni tashkil etadigan maskandir. Ishlab chiqarish faoliyati turiga qarab ovqatlantirish korxonalari quyidagilarga bo'linadi: restoran, kafe, bar, bufet, tamaddixona, oshxona va boshqalar. Korxona ishlab chiqarishni to'la amalga oshirgan holda xomashyoni qayta ishlaydi, yarim tayyor va tayyor mahsulot ishlab chiqaradi, so'ngra o'zlari zallarda, bufet va taomlar magazinlarida ularni sotadi. Turlari, joylashgan joyi, moddiy-texnika jihozlanish darajasi va hajmiga qarab ovqatlantirish korxonalari turlar va sinflarga bo'linadi.

Savdo belgisi bo'yicha ovqatlantirish korxonalari zagatovka qilish va taomlar tayyorlashgacha bo'lgan davrga bo'linadi.

Dastlabki tayyorgarlik korxonasi-mexanizatsiyalashgan korxona bo'lib, yarim tayyor mahsulotlarni, shuningdek, taom va un mahsulotlarini markazlashtirgan holda ishlab chiqarishga mo'ljallangan. Taom mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi fabrikalar-ovqat fabrikalari, fabrika-oshxonalar, ovqatlarni tez muzlatadigan fabrikalar, yarim tayyor mahsulot tayyorlaydigan maxsus korxonalardir. 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 anjomlari bilan jihozlangan, mexanizatsiyalashgan va avtomatlashtirilgan liniyalar, avtomatlar harakat qiladi.

Fabrika maxsus xonalarga xomashyo va tayyor mahsulotlarni tegishli haroratda saqlaydigan sovutgich va muzlatgichlarga ega bo'lgan omborxona xo'jaligiga ega.

Ovqat-fabrikalar industrial usul bilan ovqat tayyorlaydi, alyumin yoki plastmassa lotoklar, polietilen plyonka, paketlarga joylaydi. Odatda oshxona-fabrikalari yuqori darajada mexanizatsiyalashgan bo‘ladi. Mexanizatsiyalashgan va avtomatlashgan liniyalar to‘xtovsiz ishlaydi.

Oshxona fabrika-yirik, mexanizatsiyalashgan korxona, o‘zi mahsulot ishlab chiqaradi, ovqat va qandolat mahsulotlari tayyorlaydi. Yarim tayyor mahsulot ishlab chiqaruvchi maxsus korxonalar magazinlarni yarim tayyor go‘sht, baliq, sabzavot bilan ta‘minlaydi.

Ovqatlantirish kombinati-yirik birlashma, uning tarkibiga: fabrikalar, oshxona, restoran, kafe, tamaddixonalar, ovqat magazinlari kiradi. Ovqatlantirish kombinati boshqa korxonalar chakana savdo, ovqat magazinlari uchun ham yarim tayyor mahsulotlar 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 oshxonalarga birlashtiriladi.

Shuningdek, xizmat ko‘rsatishning rivojlanishi xalq farovonligining oshishiga bevosita ta‘sir qiladi. ovqatlantirish korxonalari turli xususiyatlariga ko‘ra tavsiflanadi va tasniflanadi.

Ovqatlantirish korxonasi-ma‘lum turdagi korxona xizmatning o‘ziga xos belgilari, mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmat sifatining darajasi va sharoiti bilan ifodalanadi.

Korxonaning turini belgilashda quyidagilar e‘tiborga olinadi:

- realizatsiya qilinadigan mahsulotlar assortimenti, ularni tayyorlashdagi turli-tumanlik va murakkablik;
- texnik jihozlanish-moddiy baza, injener-texnik jihoz va uskunalar bilan ta‘minlanganligi, bino tizimi, arxitektura-rejalarini va hokazo;
- xizmat qilish usullari;
- xodimlarning malakasi;
- xizmat ko‘rsatish sifati va madaniyati, binoning ichki bezagi, ahloq-odob, muomala, estetika va h.k.

Ovqatlantirish korxonalarining beshta turi mavjud: restoran, bar, kafe, oshxona, tamaddixona (yahna ovqatlar).

Restoran murakkab tarzda tayyorlangan taomlarning keng assortimentini tayyorlaydigan ovqatlantirish korxonasidir. Bular ichiga buyurtma va firma taomlari, ichimliklar, tamaki va qandolat mahsulotlari kiradi. Mijozlarning yaxshi dam olishlari uchun yuksak darajada xizmat ko'rsatiladi.

Restoranlar bir-biridan tayyorlab beriladigan taomlar assortimenti va joylashgan joyi bilan farq qiladi.

Shahar restoranlari-shahar ichida joylashgan bo'ladi, belgilangan ma'lum soatlardagina ishlaydi. Ular taom, gazaklar, ichimliklarning keng assortimentini tavsiya etadi, asosan tushlik va kechki taomlar tayyorlanadi.

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

Mehmonxona majmualariga tegishli mehmonxona tarmog'i tarkibiga ikkita restoran-firma ta'miga ega bo'lgan serhasham, taom va ichimliklarning bahosi yuqori darajada bo'lmagan kichik restoranlar kiradi.

Shahar tashqarisidagi, milliy va tematik restoranlar taomnomalarida taom va ichimliklar miqdori yakka sharoitda firma taomi va mahsulot assortimenti asosida tuziladi.

Kema restoranlari-turistlar va yo'lovchilarga xizmat qilishga mo'ljallangan bo'ladi. Bu restoranlarda nonushta, tushlik va kechki taomlar tayyorlanadi. Qandolat mahsulotlari, sovutilgan ichimliklar, yo'l anjomlari sotiladi. Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish ofitsiantlar tomonidan amalga oshiriladi. Oziq-ovqatlar uchun abonementlar sotish qo'llaniladi.

Yirik yo'lovchi teploxodlari-bir yoki bir necha salon-restoranlarga, bufetlar, barlar, jihozlangan oshxonalarga ega. Salon-restoranlarda joylar 48 o'rindan 150 o'ringacha bo'ladi. Ular stol, stul va servantlar bilan jihozlanadi. Zalda bufet ham bo'ladi. Stol va servantlar polga mahkamlab o'rnatiladi.

Vagon-restoranlar-uzoq masofalarga qatnovchi temiryo‘l po‘ezdlarida bo‘ladi. Odatda bunday restoranlar bir kecha-kunduzdan ortiqroq safarga boruvchi yo‘lovchilar uchun xizmat qiladi.

Kupe-bufetlar-bir kecha-kunduzdan kam yo‘l yuradigan poyezdlarda tashkil etiladi. Kupe-bufetlar uchun po‘ezdda 2-3 ta kupe savdo qilish va yordamchi xona sifatida ajratiladi. Kupe-bufet salondan to‘siq-vitrina bilan ajratiladi, sovutgich shkaf va vagon osti qutilarga ega. Asosiy taomlar assortimenti: buterbrod, pishirilgan tuxum, sut-qatiq mahsulotlari, sosiskalar, sardelkalar; issiq ichimliklardan-choy, kofe, kakao bo‘ladi, qandolat va non-bulka mahsulotlari, alkogolsiz ichimliklar, sharbatlar, meva va boshqalardir. Yo‘lovchilarga bufetchi xizmat ko‘rsatadi. Taom tashuvchi ofitsiant boshqa vagonlardagi yo‘lovchilarga taomlar yetkazib beradi.

Avtosayyohlar uchun restoran-katta yo‘l chorrahalarida, yirik avtobekatlarda joylashadi, sayyohlar bu yerlarda 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 bo‘lishi mumkin. Barlarning vazifasi-bu yerga keluvchilarga yaxshi xizmat ko‘rsatish, shinam jihozlangan, chiroyli joyda ko‘ngildagidek dam olish sharoitini yaratish, musiqa, sanoatkorlar chiqishi, videoeshittirishlar tashkil qilishdir. Assortimentga qarab barlar quyidagi turlarga bo‘linadi: pivo barlari, vino, sut-qatiq, kokteyl-xoll, kokteyl-barlar. Kokteyl-xoll kokteyl-bardan zalining kattaligi, jihozlanishining turli-tumanligi bilan farqlanadi.

Barlar odatda ma‘muriy-madaniy va savdo markazlarida, mikrorayonlarda, restoran, kafe, mehmonxonalar qoshida ochiladi.

Binolarning tuzilishiga ko‘ra barlar quyidagicha joylashadi:

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

joylashadi.

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

Alkogol ichimliksiz barlar ommaviy dam olish joylari hisoblanadi. Bunday joylarga har xil kasbga ega yoshlar uchrashadilar va alkogolsiz ichimliklarni ichishadi. Yaxshi jihozlangan, did bilan bezatilgan, musiqa xizmatining a'lo darajada yo'lga qo'yilganligi tufayli bu barlar tezda ko'zga tashlanadi va dam olivchilar uchun qulay joy bo'lib xizmat qiladi.

Salat-barlar - maxsus peshtaxta bilan jihozlangan, ochiq sovutgich vitrinasiga ega. Maxsus idishlarda tayyorlangan har xil salatlar: ko'k salat, bodring, rediska, pomidor, tuxum, kartoshka, sabzi, qizilcha, ukrop, piyoz, petrushka, karam, shuningdek, go'sht, baliq, kolbasa, pishloq va boshqalar beriladi. Alohida idishlarda: yog', sirka, gorchitsa, krem, qaymoq, mayonez, shakar, tuz, garimdori taklif etiladi. O'z didi va ishtahasiga qarab har bir mijoz tegishli mahsulotlardan idishlariga solib oladi. Bu barlar «shved dasturxonini»ning bir ko'rinishidir.

Ho'l meva barlari-ovqatlantirish korxonalarining yangi bir turi bo'lib, ijtimoiy vazifalarni hal qilishga qaratilgan, alkogol ichimliklar iste'molini kamaytirish nazarda tutilgan tadbir sifatida paydo bo'lgan. Bu xildagi barlar o'ziga xos usulda binolarda joylashgan bo'lib, oddiygina jihozlanadi (peshtaxtalar qo'yilgan, vitrinalarda 15 xilgacha sharbatli ichimliklar, sut kokteyllari, elektro-kofeyniklar, samovarlar va b.). Mijozlar sharbatlardan tashqari choy va kofe ichishlari, restoranning qandolat korxonaidan keltirilgan qandolat mahsulotlaridan bahramand bo'lishlari mumkin.

Sut mahsulotlari barlari-o'z mahsulot assortimenti bilan boshqalardan farqlanadi. Sut va sariyog' kokteyllaridan tashqari barning kundalik taomnomasida buterbrod, pishloq, kolbasa, bir necha xil sutli taomlar, quymoq, qaymoqli, tvorogli somsalar, qandolat mahsulotlari va ichimliklar bo'ladi.

Hozirgi kunda taom tayyorlashda mijozlarning o'zlari qatnashadigan barlar keng ommalashib bormoqda. Sut mahsulotlari barlari firma sut mahsulotlari magazinlari qoshidagi yirik savdo markazlarida barpo etiladi. Ularning asosiy maqsadi mijozlar taomni tatib ko'rishi bilan mazasiga tushunadi va bar mashhur bo'la boradi. Bu barlarda turli sutli mahsulotlar ham sotiladi.

Disko-barlar-kunduz kunlari kafe sifatida ish olib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o'taydi. Bu yerlarda doimo diskoteka uyushtiriladi. Disko-barlar alohida binolarda yoki mehmonxonalarning yarim yerto'lalarida faoliyat ko'rsatadi. Bu barlarda orkestrlar, qo'shiqchilar, aktyorlar ishtirokida yoshlarning dam olish keyarimri o'tkaziladi. Tavsiya etiladigan mahsulotlar assortimenti turlichadir: buterbrod, qandolat-shirinliklar va iste'molbop tez hazm bo'ladigan taomlar taklif qilinadi.

Disko-bar taomnomasida odatda, yengil, sovutilgan, aralash ichimliklar va gazaklar bo'ladi. Unda issiq taomlar bo'lishi ham mumkin. Bundan tashqari muzqaymoqning turli xillari tavsiya etiladi: qulupnay, shaftoli, o'rik sharbatlari va h.k. Disko-bar zallari zamon talablariga javob beradigan darajada badiiy bezatilishi kerak. Raqs maydoni rangli parket bilan qoplanishi, umumiy ko'rinishga mos yorug'lik berilishi shart. Disko-barlarda slaydlar ko'rsatish uchun katta ekran o'rnatiladi, quvvati kuchli musiqa apparati, yorug'likni har xil qilib ko'rsatish uchun asboblari, shuningdek televizorlar, videomagnitofonlar joylashtiriladi. Musiqiy dasturni disko-bar xodimi boshqarib boradi.

Ekspress-barlar (bir zumda xizmat qilish)-savdo markazlarida, mehmonxona va vokzallarda faoliyat ko'rsatadi. Mahsulotlar assortimenti bar vazifasiga mos tushishi kerak: buterbrod, qiymalangan go'shtlar non betiga qo'yilgan taomlar, har xil qandolat va sut mahsulotlarini taklif qiladi. Tik turib ovqatlanib ketadigan barlarda taomlar assortimenti cheklangan bo'ladi. Mijozlarga-bifshetkalar, langetlar, parranda go'shtidan tayyorlangan taomlar, chanqov-bosdi ichimliklar, sharbat, kokteyl yoki kofelar beriladi.

Pivo barlari-maxsus joylarda pivo qo'yib sotiladi yoki shishalarda beriladi. Qo'yib sotiladigan pivolar maxsus idishlardan yoki ishlab chiqargan zavod

avtotsis-ternasidan bevosita avtomatlar orqali qo'yib sotilishi mumkin. Savdoda mevali va mineral suvlar bo'lishi tavsiya qilinadi. Hisob-kitob ofitsiantlar cheki orqali, o'z-o'ziga xizmat qilish joylarida bufetchi yoki sotuvchiga to'lanadi.

Pivo barlari pivo sotish bilan birga issiq va sovuq gazaklarni ham taklif etadi. Bular jumlasiga: buterbrod, pivoga mos keladigan pishloqlar, har xil tuzlangan narsalar, quritilgan baliq, qalamcha qilib qovurilgan kartoshka, quritilgan qora non, teshik kulcha, sho'rdanak, sho'rbodom va boshqalar kiradi.

Vino barlari-mehmonxonalar, restoran, kafelar qoshida faoliyat ko'rsatadi. Yengil Ovqatlantirish, vaqti cheklangan, shoshilgan odamlar tez tamaddi qilib ketishi uchun juda qulay joy hisoblanadi. Bunday barlar yirik restoranlar ichida joylashgan bo'lsa, do'stlar bilan uchrashish, mehmonlar kutish, suhbatlar qurishi choy yoki kofe ichib ketishlari mumkin.

Gril-barlar-savdo markazlarida, shahar ichida, dam olish joylarida, odamlar gavjum magistrallarda, restoranlarda joylashgan bo'ladi. Gril-barda mijoz tansiq va noyob taomlarni buyurtma qilishi mumkin. Bu yerdagi taomlar assortimenti mijozning tezlik bilan ovqatlantirishiga imkon beradi. Bu barlarda eng ko'p tarqalgan taomlardan qovurilgan baliq, jo'ja, kabob, bifshteks bo'ladi. Gril-barlarda taom mijozning ko'z oldida tayyorlanadi. Gril-barlarda bar peshtaxtalari ro'parasida stolyarimr yoki uzun kursilar qo'yiladi. Peshtaxtaning ichki tomonida sotuvchi xizmat qiladi. Taomni yarim tayyor mahsulotlardan uning o'zi tayyorlaydi.

Kafe-mijozlar ovqatlantirishi va dam olishini ta'minlaydi. Restoran mahsulotlariga qaraganda ularning assortimenti kam. Kafe firma va buyurtma taomlar tayyorlash, mijozlarga yetkazib berishdek vazifani bajaradi. Bularning assortimenti cheklangan va taom tayyorlanishi murakkab bo'lmaydi. Kafeda issiq choy, kofe, kakao, muzday sharbatlar, mineral suvlar, qatiq-sut, qandolat va shirin taomlar mavjud bo'ladi. Birinchisiga sho'rva, ikkinchisiga tayyorlanishi oson bo'lgan, qovurilgan tuxum, sosiska, sardelka, qo'ymoqlar berilishi mumkin.

Alkogolsiz kafeda ichimliklar assortimentidan vino-arok olib tashlanadi, alkogolsiz ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotish ko'paytiriladi. Bu kafelarda

diskoteka xizmati mavjud bo'lib, unda to'ylar, yubileylar, oilaviy tushliklar, yangi taom va mahsulotlar ko'rgazmasi o'tkaziladi. Mahsulot assortimenti va mijozlar tarkibiga qarab kafelar 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 hokazo.

Muzqaymoq kafesi-dam olish uchun eng gavjum joy hisoblanadi. Hamma oilalar ham restoran yoki barga boravermaydi, chunki u joylar yoshi jihatidan katta toifadagilarga mo'ljallangan, narx-navosi ham yuqori bo'ladi. Muzqaymoq kafelari esa hammabop, butun oila a'zolari bilan kelib muzqaymoq iste'mol qilish va dam olishi mumkin. Muzqaymoq tayyorlash jarayoni ham o'ziga xos. Ishlatiladigan asboblari zanglamaydigan po'latdan tayyorlangan. Jihozlarni saqlash uchun stellajlar, idishlarni yuvadigan joy, ochiq va yopiladigan, devorga o'rnatilgan jovonyarimr, quyi darajali muzlatgichlar, stol va boshqalar bo'ladi. Muzqaymoq kafesi uchun uncha katta maydon talab qilinmaydi. Muzqaymoq kafelari savdo zalida past haroratli vitrinada muzqaymoq assortimenti namunalari qo'yiladi. Zal jihozlari bilan ta'minlanadi. Choy va kofe qaynatadigan anjomlar yordamida mijozlarga issiq choy va kofe tayyorlanadi. Bundan tashqari muzqaymoq kafesida har xil pishiriqlar, qandolat mahsulotlarini ham harid qilish mumkin.

Kafeteriyalar-yirik oziq-ovqat yoki nooziq-ovqat magazinlarida tashkil etiladi. Kafeteriyalarda issiq ichimliklar, sut-qatiq mahsulotlari, buterbrodlar, qandolat mahsulotlari va boshqalar tayyorlanishi va sotilishi mumkin. Alkogol ichimliklari sotish taqiqlanadi. Hisob-kitobni buferchining o'zi bajaradi.

Oshxona-tegishli mijozlari talabini qondiradigan, oziq-ovqatlar iste'mol qilinadigan ovqatlantirish maskani bo'lib, u erda haftaning kunlari bo'yicha taomnoma tuziladi, taomlar tayyorlanadi va mijozlarga taqdim etiladi. Ovqatlantirish korxonalari orasida oshxonalar eng keng tarqalgan ovqatlantirish joyi hisoblanadi. Asosiy faoliyati-o'z mahsulotidan aholi uchun taomlar tayyorlash, mijozlari talablarini qondirish, nonushta, tushlik, kechki taomlar yoki ularning bir qismini tayyorlashdir. Oshxonalardan 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 oshxonalari;
- xizmat ko'rsatiladigan mijozlar: maktab bolalari, talabalar va shunga o'xshashlar;
- manzili bo'yicha: hamma uchun, OTM va korxona, muassasa xodimlari uchun.

Tamaddixonalar-taomlar assortimenti cheklangan ovqatlantirish maskani. Tegishli xomashyolardan tez va oson taom tayyorlanadi, xizmati ham tez amalga oshiriladi. Iste'mol taomlari assortimenti-sovuq va issiq taomlar, hammabop va tez tayyorlanadigan taomlar: sosiska, sardelkalar, chuchvara, qovurilgan tuxum. Ushbu korxonada spirtli ichimliklar sotish ta'qiqlanadi. Tamaddixonalarda hamma ishlar juda tez bajariladi. Shoshilgan vaqti ziq kishilar bir zumda Ovqatlantirishi mumkin. Tamaddixonalar mahsulotlar assortimentini sotish bo'yicha umumiy va maxsus turlarga bo'linadi. Maxsus tamaddixonalarda chuchvara, pishirilgan go'sht, kabob, somsa, kotlet, sosiska, buterbrod va boshqalar tayyorlanadi. Tamaddixonalarda ko'p hollarda tik turib tamaddi qilinadi. Taom tanlangach, hisob-kitob birdaniga amalga oshiriladi. Bu ish avtomat-kassalar orqali ham bajarilishi mumkin. Tamaddixonalar odamlar qatnovi ko'p, ko'zga tez tashlanadigan joylarga quriladi.

Bufetlar-ovqat mahsulotlari sotishga mo'ljallangan bo'ladi. Ular ichkarida va tashqarida joylashishi mumkin. Yarim tayyor, har xil boshqa mahsulotlar, eng ko'p talab qilinadigan issiq ichimliklar bilan savdo qilinadi. Maktab va OTM bufetlaridan tashqari hamma bufetlarda tamaki mahsulotlari sotiladi. U erda o'z-o'ziga xizmat qilish amalga oshiriladi. Hisob-kitob bufetchi yoki savdo avtomati orqali bajariladi.

Bufetlar quyidagi joylarda faoliyat ko'rsatadi:

- mehmonxonalarda;

- tomosha maskanlarida;
- sport maydonlari atrofida;
- vokzallarda;
- daryo va dengiz kemalarida;
- ishlab chiqarish va transport korxonalarida;
- qurilish va boshqa muassasalarda.

Odatda bufetlar mahsulotlarni o'zlariga qarashli ovqatlantirish korxonalaridan oladi. Ommaviy o'yin-tomosha joylaridagi bufetlarda oliy sifatli qandolatlar mahsulotlari, shirinliklar, meva va ma'danli suvlar, ho'l mevalar bo'lishi kerak. Spirtli ichimliklar bilan savdo qilish mumkin emas.

Baxt uylari qoshidagi bufetlarda meva-chevalar, shirinliklar, shuningdek gullar va sovg'a buyumlari bo'ladi. Nikohdan o'tuvchilarning xohishiga qarab, oldindan dasturxon tuzatilishi va ofitsiantlar xizmat qilishi mumkin.

Ovqat magazinlari - aholiga har xil taom va qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, qo'shimcha boshqa narsalar sotadi. Bu magazinlarda har xil taomlar, qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, xomashyoning yangi turlarini tayyorlash, stollarga dasturxon yasatish bo'yicha maslahatlar beriladi. Taom va qandolat mahsulotlari ko'rgazmasida savdolar tashkil etiladi. Sotiladigan mahsulotlarga oldindan buyurtma qabul qilinadi. Yirik ovqat magazinlarida issiq ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotadigan kafeteriyalar tashkil etiladi. Sotib olingan mahsulotlar hisob-kitobi nazorat kassa mashinasi orqali amalga oshiriladi. Ovqat magazinlari aholi yashaydigan binolarda va odamlar gavjum bo'ladigan ko'yarimrdagi alohida uylarda joylashishi mumkin. Ular restoran, oshxona va boshqa korxona filiallari hisoblanadi.

Choyxona-ikkinchi issiq taom va gazaklarni ishlab chiqaradigan, choy va salqin ichimliklarni, sotib olingan hamirli konditer, bulochka, non mahsulotlari, chegaralangan assortimentda yuqori darajada texnologik ishlov berilgan yarim tayyor mahsulotlardan tayyorlangan taom va mahsulotlarni hamda oddiy tayyorlash texnologiyasiga ega bo'lgan ichimliklarni realizatsiya qiladigan va iste'molchilarga xizmat ko'rsatishga kam vaqt sarflaydigan tez xizmat ko'rsatuvchi

korxona. Bundan tashqari choy va undan tayyorlangan pishiriqlar, qandolat mahsulotlari, go'shtli taomlar, baliq, tuxum, mol go'shti, qovurilgan tuxum, kolbasa va boshqalar sotiladi. Tez xizmat ko'rsatadigan korxonalar iste'molchilarning intensiv harakat qiladigan ko'plab to'planadigan joylarida masalan, savdo majmualarda, kinoteatrlarda, teatrlarda, markaziy ko'cha va maydonlarda, dam olish joylarida tashkil qilinadi Ular kioskalarda, avtopritseplarda tashkil qilinishi mumkin. Odatda taom iste'mol qilish zallari bo'lmaydi, mahsulotlar iste'molchilarga tarqatish darchasi orqali beriladi. Ular o'zlari ishlab chiqargan mahsulotlarni realizatsiya qiladi. Bu yerda asosan o'z-o'ziga xizmat qilish amalga oshiriladi. Bu choyxonalar Yevropa va boshqa mamlakatlarga xos.

Qahvaxonalar-iste'molchilarga keng assortimentli qahva ichimligini tavsiya qiladigan maxsus korxona. Butun dunyoga mashhur bo'lgan eng mashhur ichimliklar ularning taomnomasida bo'ladi.

Qahfaxonada mijozlar kofega o'xshash boshqa ichimliklar-sharbatlardan tortib to kuchli alkogol ichimligigacha ichishlari ham mumkin. Muqobil ichimlik sifatida taomnomaga qora, ko'k va o't choy kiritilishi mumkin. Qahfaxonalarda gazaklar xuddi restoranlardagidek bo'ladi, taomlar to'laligicha taomnomaga kiritiladi.

1.3. Ovqatlantirish xizmatini tashkil etish

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 va istalgan miqdorda ovqatlantirish hamda ichimliklar (spirtli ichimliklarni ham qo'shib hisoblaganda) ichish imkoniyati mavjud bo'ladi.

Ovqatlantirish xizmatini tashkil etishda turistning sog‘lig‘ini ham hisobga 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 qo‘lidagi suv va ovqat shuningdek, restoranlardagi sifatsiz taomlar xavflidir. Ayrim toifadagi turistlar ruhida diniy belgilar bo‘yicha umumiy qabul qilgan cheklanishlar (cho‘chqa go‘shtini iste‘mol qilmaslik, ro‘za tutish), vegetarianlarni o‘ziga xos talablari, bolalar ovqati talablarini ham hisobga olish kerak. Ovqatlantirishga bo‘lgan bunday talablarning o‘ziga xosligini turistlarga tur sotib olayotganlarida ko‘rsatishlari kerak.

Restoran xo‘jaliklarida xorijiy turistlarni qabul qilish muhim ahamiyatga ega. 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 kerak. Turistlarni restoran hududida ovqatlantirish jarayoni restoran binosidagi savdo zallari va qo‘shimcha yordamchi xonalarni tartibga keltirish, stol va stullarni to‘g‘ri joylashtirish kerak, idish-tovoq va anjomlarni olish, stollarni bezash va ofitsiantlarni ishga tayyorlash jarayonlari kiradi. Restoran ishni tashkil qilishda binoning ichki va tashqi ko‘rinishi chiroyli hamda mijozlarga xizmat ko‘rsatish uchun tayyor bo‘lishi kerak.

Shuningdek, mijozlarni turli xildagi xizmatlardan foydalanishlari uchun imkoniyatlari yaratilishi kerak. Turistlarni qabul qilish va ularga sifatli xizmat ko‘rsatish maqsadida xodimlar restoran korxonasidagi jihozlarni joylanishiga ham e‘tibor qaratish kerak, stollarni to‘g‘ri chiziqli yoki shaxmat tartibida joylashtirish, mijozlarga xizmat ko‘rsatishda stollar orasidan bemalol yura oladigan bo‘lishi, shuningdek, boshqa jihozlarni ham mijozlar didi, talabi va darajasiga qarab inobatga olinishi kerak.

Turizm sohasida turistlarga ovqatlantirish xizmatini tashkil etish xizmat ko‘rsatishning muhim qismi hisoblanadi. Shuning uchun ham turistlar uchun xizmat ko‘rsatish turi ikki qismdan iborat: birinchidan-oshxona va boshqa oziq-

ovqatlarning sifati va assortimentini, ikkinchidan-oziq-ovqat va xizmatlarni mijozlarga sotishda sifat jarayonini takomillashtirishdir. Sifat va assortiment ovqatlantirish korxonalarining turiga va uni turli kategoriyalariga qaramasdan barcha korxonalar uchun bir xil ahamiyatga egadir.

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

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-yehtiyojlariga 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 qilinayotgan vaqtda mijozlarga xizmat ko'rsatish, vino va ichimliklarni ryumka va fujerlarga qo'yish tartibi, xizmat ko'rsatish jarayonida ofitsiantlar barcha qoidalariga 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 oʻrnatilgan sertifikatli va standartlar asosida, belgilangan narxlarda isteʼmolchilarga yetkazish asosiy talablardan biridir.

II. BOB. «KARIMBEK» RESTORANIDA OVQATLANTIRISH XIZMATINI TASHKIL ETISH

2.1. «Karimbek» restorani faoliyati

Keyingi yillarda qadimiy Samarqandimizning qiyofasi qanday ochilib, chiroyiga chiroy qo'shilib borayotganini so'z bilan ifoda etishning o'zi qiyin. Nafaqat o'zimizning odamlarimiz, balki dunyoning turli o'lkalaridan kelayotgan sayyohlar ham buni e'tirof etmoqda. So'nggi yillarda Registon maydoni, Samarqand davlat muzey-qo'riqxonasi, shaharning markaziy ko'cha va xiyobonlari, maydonlar tubdan ta'mirlandi. Samarqand xalqaro aeroporti, temir yo'l vokzali tubdan rekonstruksiya qilinib, ularning yon-atrofidagi xududlari obodonlashtirildi.

Ayni shunday keng ko'lapli ishlarimiz natijasida qadimdan «Yer yuzining sayqali» bo'lib kelgan Samarqand shahri yana qaytadan ana shunday yuksak maqomga ko'tarilayotgani barchamizga g'urur va iftixor bag'ishlaydi. Bu haqda gapirganda, Amerika Qo'shma Shtatlaridagi nufuzli «The Haffington Post» nashri Samarqandni jahondagi inson o'z umri davomida albatta borib ko'rishi zarur bo'lgan 50 ta shaharning ro'yxatiga kiritganini alohida mamnuniyat bilan ta'kidlashni istardim².

Shunday ekan, xorijlik turistlarning yurtimizga qilayotgan sayohati natijasida O'zbekiston haqidagi iqtisodiyot sohasid, balki turizm sohasining barcha xizmat ko'rsatuvchi tarmoqlarining rivojlanishi va takomillashishiga olib keladi. Bunday asosiy xizmat turlaridan biri bo'lib, turistlar va mahalliy aholining iste'moli bilan bog'liq sohasi ovqatlantirish va restoran xizmatidir. 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 bo'ladi.

² Karimov I.A. Ona yurtimiz baxtu iqboli va buyuk kelajagi yo'lida xizmat qilish-eng oliy saodatdir. "O'zbekiston" NMIU, 2015,-193 b.

Ovqatlantirish korxonalarining boshqa guruhlarini tez xizmat ko'rsatuvchi restoranlar tashkil qiladi. Ularning soni kundan-kunga ko'payib bormoqda. Yuqoridagilardan tashqari restoranlar ixtisoslashuvi bo'yicha ham ajratiladi. Masalan, faqatgina baliq yoki go'shtli taomlar taklif qiladigan restoranlar. Restoranlar faqatgina bitta taomni ishlab chiqarishga ixtisoslashishi ham mumkin. Aytaylik, pitsa tayyorlash.

Amerikaliklar restoranni ikki kategoriyaga tasniflaydilar:

O'lik servisli-bu restoranlar keng tanlovdagi taomlar, yuqori darajadagi oshxonalari bilan ajralib turadi. Bunday restoranlar rasmiy va norasmiy bo'lishi mumkin. Ular narxlari va taomnomasi bo'yicha tasniflanadi. Bu restoranlarda asosan fransuzcha va italyanacha kulinariya an'analari qo'llaniladi.

Ixtisoslashgan-bunga, biron-bir tipda, masalan, tez, ommaviy, kundalik xizmat ko'rsatish yoki milliy taomlar tayyorlashga ixtisoslashgan restoranlar kiradi.

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

- tez xizmat ko'rsatuvchi, bular bitta asosiy taomni tayyorlashga ixtisoslashgan bo'ladi (gamburgerlar, pitsa, dengiz mahsulotlari, tovuq, quymoqlar, sendvichlar, Meksika taomlari). Tez xizmat ko'rsatish korxonalari 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, buterbrodlar, ichimliklar, muzqaymoqlar va boshqalar kiradi. Ko'pchilikka tanilib ulgurgan «Fast Food», «Mk Donald's», «Burger King»lar gamburgerlar tayyorlashga ixtisoslashgan «Pizza Hut»esa pitssa tayyorlashga ixtisoslashgan;

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

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

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

Shunday restoranlardan «Karimbek» restorani Samarqanddagi eng mashhur restoranlardan biri hisoblanib, o‘z faoliyatini 2004-yildan boshlagan. «Karimbek» restorani Amir Temur va Gagarin ko‘chasi chorrahasida joylashgan va u yerda o‘zbek hamda yevropa oshxonasiga mansub bo‘lgan taomlar kelgan mehmonlarga taqdim etiladi.



1-rasm. «Karimbek» restoranningi tashqi ko‘rinishi

Restoran har doim mijozlar bilan gavjum bo'lib, buning sababi u qulay joyda joylashganligidir. Bundan tashqari uning qarshisida «To'maris» mehmonxonasi bo'lib, restoranga tashrif buyuruvchi mijozlar bilan ta'minlaydi. Restoranning ish vaqti soat 08:00 dan 23:00 gacha davom etadi.

Restoranda hamma ovqatlantirish korxonalarida mavjud xizmatlari kabi «Karimbek» restoranida ham asosiy va qo'shimcha xizmatlari mavjud. Ushbu xizmat hamma tashrif buyuruvchi mehmon va mijozlarga taklif etiladi. Quyida restoranda ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar 1-chizmada keltirilgan.



1-chizma. «Karimbek» restoranidagi qo'shimcha xizmatlar tarkibi

Restoranning o'ziga xos taomnomasi bo'lib, ushbu taomnomada kiritilgan har bir taomlar o'zgacha maza va ta'mni ifodalaydi. Shuning uchun bo'lsa kerak, hattoki xorijdan kelgan turistlarning ham eng sevimli ovqatlantirish korxonalaridan biridir. Taomnomasida eng ommaviy taomlar bo'lib, 10dan ortiq turdagi kabob, qo'zichoq go'shti, tovuqli file, jiz va boshqalar hisoblanadi (1-ilova).

«Karimbek» restoranida milliy va yevropa taomlari tayorlanadi. Restoranning eng mashhur taomlari osh, shashlik va jiz hisoblanadi. Restoranning taomlar assortimenti va ichimliklar asortimenti juda keng bo'lib, hattoki

ovqatlantirish turlari bo'yicha alohida taomnomasi ham ishlab chiqilgan. Bu esa har bir mijozlarga qulay hisoblanadi.

1-jadval.

«Karimbek» restoranidagi ovqatlantirish turlari

№	Ovqatlantirish turlari	Narxi
1	Standart nonushta	3\$
2	Standart lunch	6\$
3	Standart dinner	8\$

Restoranning yana bir mashhurlik jihati, uning intereri va ekstereri ya'ni tashqi va ichki ko'rinishi hisoblanadi. Restoranda ko'rinish va mazali taomlari bilan birga unda mavjud zallarining chiroyli dizayni, qulayligi hamda raqs shoularining tashkil qilinganligi kelgan mijozlarni hayratga soladi. Unda o'zida zamonaviy dizayn, yevropacha qulaylik hamda sharqona sahiylik jo bo'lgan. Bunga qo'shimcha ravishda oliy toifada ko'rsatiladigan xizmatlar, yoqimli atrof-muhit va shinamlilik mavjud bo'lib, buning natijasida yilning har faslida ham doimo mehmonlarning ko'pligi hisoblanadi. «Karimbek» restorani o'ziga xos ichki dizaynga ega.



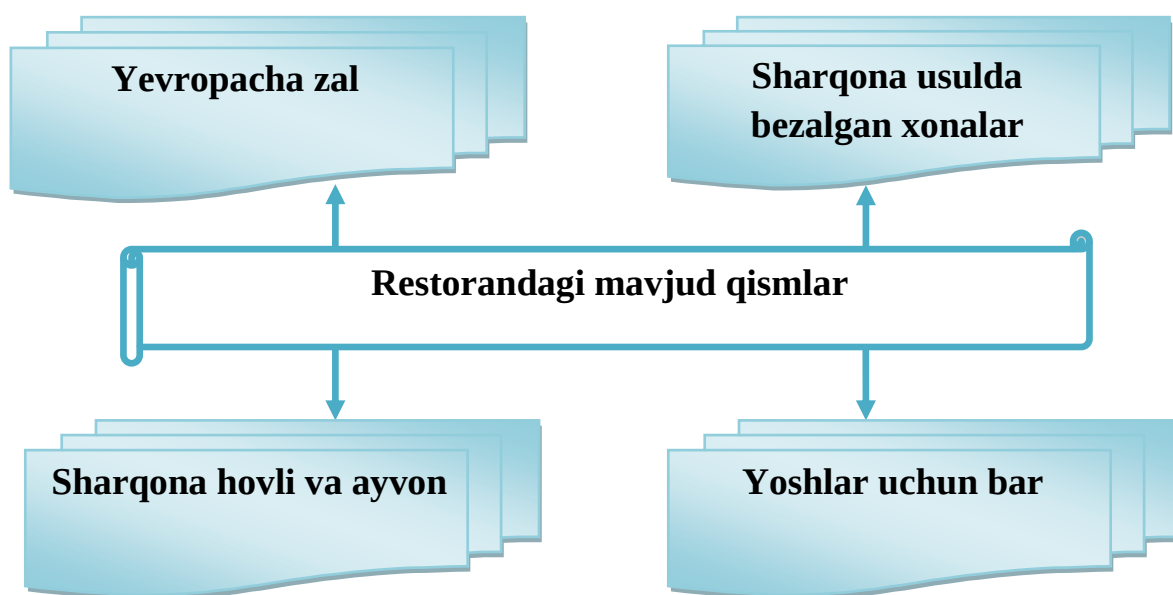
2-rasm. «Karimbek» restoranning zali



3-rasm. «Karimbek» restoranning zali

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.

«Karimbek» restoranining dizayni yevropacha qulaylik va sharqona nafosatga ega. Restoran to‘rt qismdan iborat:



2-chizma. «Karimbek» restorandagi mavjud qismlar

Restoranning «Yevropacha zali» 150 kishiga mo'ljallangan bo'lib, turli xildagi bazm va tadbirlar tashkil qilinadi. Masalan, yubileylar, to'y marosimlari, tug'ilgan kun, bayramlar, korporativ yig'ilish va biznes uchrashuvlarni o'tkazishga mo'ljallangan. Mazkur zal boshqa zallardan katta hajmli kamen, g'ildirak shaklli yog'och qandil va devorlardagi takrorlanmas bezaklari bilan ajralib turadi. Bu yerda ham Yevropa hamda O'zbek oshxonasiga mansub bo'lgan eng sara taomlar taqdim etiladi.



4-rasm. «Karimbek» restoranning zali



5-rasm. Korporativ yig‘ilish uchun joy

Sharqiy darvoza

Ekzotika ixlosmandlarini mazkur qismdagi rangli tasvirlar hayratlantirmay qolmaydi. Ikki qismga ajratilgan restoranning bu qismi qadimiy sharqona ayvon usulidagi uy ko‘rinishini eslatadi. Binoning ichi esa milliy kulolchilik namunalari, kashtachilik hamda to‘qimachilik buyumlari, shuningdek, yog‘och o‘ymakorlik san’ati bilan bezatilgandir.



6-rasm. «Karimbek» restoranning zali



7-rasm. «Karimbek» restoranning zali



8-rasm. «Karimbek» restoranning tashqi hovlisi

Sharqiy darvoza sizni kichik favvora, yoqimli taralib turgan ziravorlar hamda yangi yopilgan non hidi bilan uchrashtiradi. Bu yerga tashrif buyurgan mehmonlar o‘zbek milliy oshxonasi taomlari va insonni tinchlantiruvchi afsonaviy sharq musiqasi naminalaridan bahramand bo‘lishlari mumkin. Sharqiy darvozaga bir marta tashrif buyurgan har qanday kishida yana bu yerning unutilmas muhitidan bahramand bo‘lishni istaydi.



9-rasm. Tug‘ilgan kun o‘tkazish uchun zal

«Karimbek» restorani barida mijozlarga katta assortimentli alkogolli hamda alkogolsiz ichimliklar, kokteyllar, quruq va shirin o‘zbek vinosi, va albatta pivo turlari taqdim etiladi. Issiq taom va gazaklar o‘zining xilma-xilligi, assortimenti va takrorlanmasligi hamda o‘zining ko‘rinishi bilan kishini hayratlantira oladi. Shu bilan birga mijozlar barning sahnasida namoyish etiladigan chiqishlar va jonli musiqadan bahramand bo‘lishlari mumkin.

2.2. «Karimbek» restoranidagi ovqatlantirish bo‘limida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va ularga qo‘yiladigan talablar

Ovqatlantirish korxonalari tomonidan restoranlarni boshqarish jarayoni ishchi kuchi, moddiy va moliyaviy mablag‘larni muvofiq ravishda moslashtirishni ta’minlashga qaratilgan.

Restoran va ovqatlantirish korxonalarida bir maromda mahsulotlar tayyorlash, xizmatning oliy darajada bo‘lishi faqat restoranning texnik holatiga,

binoning shinamligiga va zallarning texnologik jihozlanishiga bog‘liq bo‘libgina qolmay, balki rahbarlarning ishchanlik qobiliyatiga ham bog‘liqdir.

Quyidagilarni bajarish ovqatlantirish korxonalarini boshqarishga kiradi:

- ovqatlantirish korxonasi va uning filiallari ustidan umumiy rahbarlik;
- ishlab chiqarish va xizmatchi xodimlarni texnologik va texnik jihatdan tayyorlash;

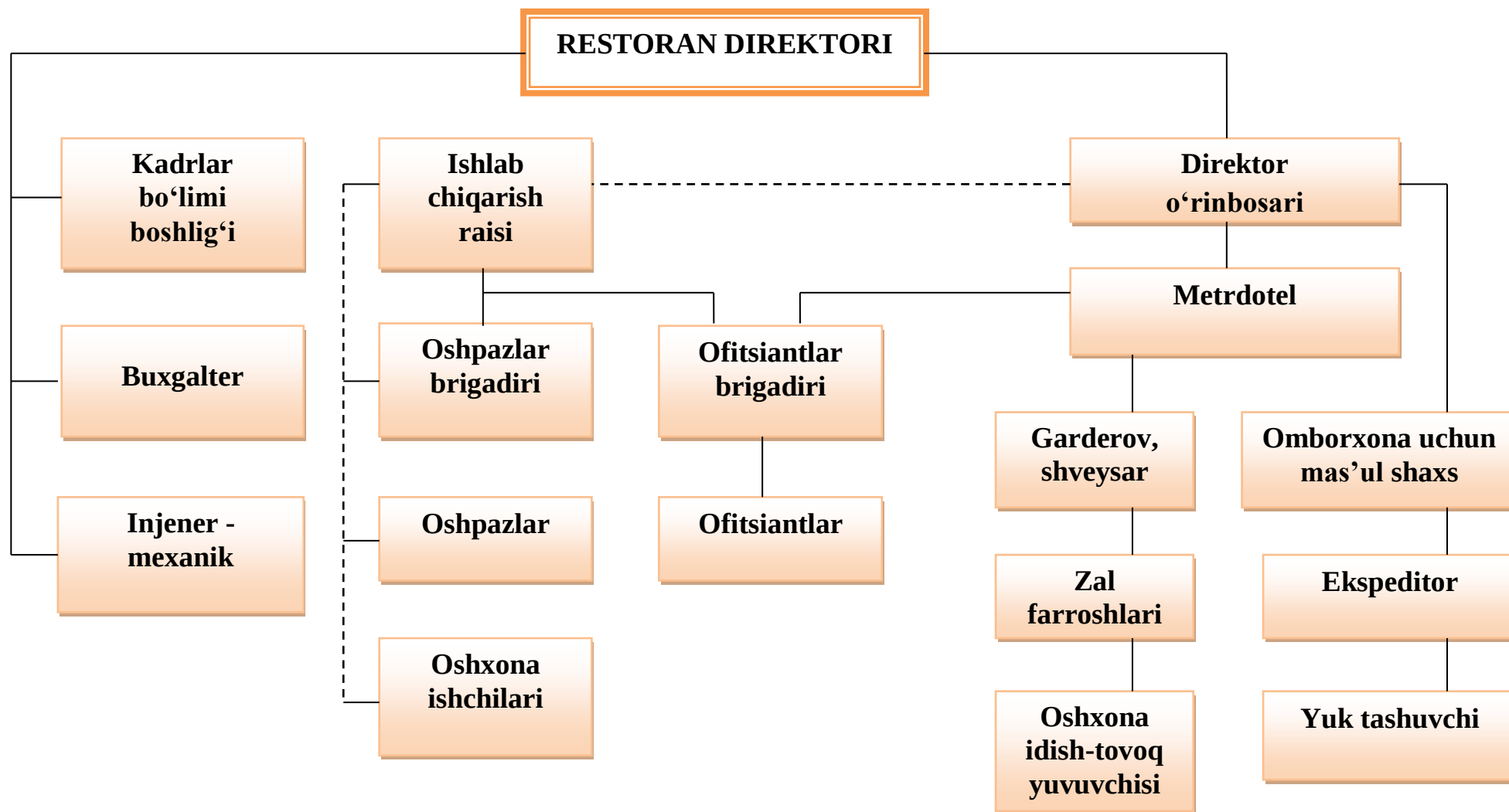
- texnik-iqtisod bo‘yicha rejalashtirish;
- hisob va moliya faoliyati;
- texnik va ishlab chiqarish ta‘minoti.

Boshqarishning eng muhim qismi bu mehnatni tashkil qilish bo‘lib, bunga xodimlarni ma‘naviy va moddiy rag‘batlantirish kiradi.

Restoranlar boshqaruvining tuzilmasi tegishli vazifalarni bajaruvchi, bir-biriga itoat etuvchi tomonlar birlashmasidir (*3-chizma*).

Bir qancha xodimlardan iborat boshqaruv organ tomonidan bajaradigan vazifalari bu-iste‘molchilar ehtiyojini qondirishdir. Bu guruhga alohida xodim rahbarlik qiladi. U ishonib topshirilgan sohani (restoran, uning filiallari, sexlar 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.



3-chizma. Restoranning boshqaruv tuzilmasi

Ovqatlantirish korxonalari 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 brigadalar, zvenolar kiradi. Restorarlarda tashkil etiladigan oshpazlar brigadasi va ofitsiantlar mehnat jamoasining asosiy qismi hisoblanadi. Brigadalar majmualiy va maxsus bo'lishi mumkin.

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

Maxsus brigadalar bir sohada ishlovchilarnigina birlashtirishi mumkin. Bularga oshpazlar, qandolatchilar, yuk ortuvchilar, ofitsiantlarni misol qilish mumkin. Ish muddatiga qarab brigadalar smenali yoki smenasiz, hamma ishlarni o'zlari bajaradiganga bo'linadi. Bunda esa moddiy qiymatga ega bo'lgan buyumlar qo'ldan-qo'lga o'tib yurmaydi va vaqt tejiladi.

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

Restoran faoliyati quyidagi tamoyil asosida tashkil topadi: ishlab chiqarish-xo'jalik faoliyatidan hosil bo'lgan daromad hisobiga hamma harajatlarni qoplaydi. Bunda ishlab chiqarishni yanada rivojlanshitirish, xodimlarni moddiy rag'batlantirishni ham hisobga olish kerak.

Restoran va ovqatlantirish korxonalari boshqaruv apparatining 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 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, hisob-kitob va nazorat holati, moddiy boyliklarning saqlanishi uchun mas'ul hisoblanadi. U mehnat qonunchiligiga rioya qilishi kerak. Restoran direktori xodimlarni tanlash, joy-joyiga qo'yish ishlarini mustaqil hal qiladi.

Restoran direktori quyidagilarni bajarishi shart:

- korxonani xomashyo, mahsulotlar, yarim tayyor mahsulotlar, moddiy-texnika anjomlari bilan o'z vaqtida izchil va rejali ta'minlab turishi;
- korxonaning hamma tarmoq ishlarini nazorat qilish, savdo qoidalariga rioya qilish, sanitariya-gigiyena va texnika xavfsizligi talablariga rioya qilish;
- 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 bo'ladi,
- restoran uchun mulk va anjomlar sotib oladi,
- shartnomalar, bitimlar tuzadi,
- mehnat qonunchiligiga asosan xodimlarni bir ishdan ikkinchisiga o'tkazadi va bo'shatadi,
- xodimlarni rag'batlantiradi va intizomiy jazo beradi.

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

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

Jamoa boshida mutaxassis, ishbilarmon rahbar turishi, xodimlar bilan ishlay oladigan, ilmiy-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.

Restoranning ishlab chiqarish bo'yicha mudiri vazifasiga:

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

Ishlab chiqarish bo'yicha mudir ishlab chiqarish korxonalari ishiga rahbarlik qiladi, ular yo'q joylarda brigadirlar orqali ish olib boradi. Ishlab chiqarish bo'yicha mudir texnologiya qoidalariga binoan taom tayyorlash, sanitariya-gigiyena qoidalariga rioya qilish, xodimlarni mutaxassisliklari bo'yicha ish o'rniga joylashtirish, ishlab chiqarish bo'yicha boshliqlar va brigadirlarning noto'g'ri buyruqlarini bekor qilish huquqiga ega.

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'rnatish 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.	Tashshabuskorlik	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.	Xizmat ko'rsatish madaniyati va qoidalarini mukammal bilishi	majburiy
13.	Taom va ichimliklar assortimenti, ularni tayyorlash texnikasini bilishi va tushuntira olishi	majburiy
14.	Ishlab turgan korxonasi faoliyati va yangiliklari haqida ma'lumotga ega bo'lishi	iloji boricha
15.	Hisob-kitobni yaxshi bilishi	majburiy

Malakasi yuqori bo'lgan, nozik va xushmuomalali xodim restoranni xalq orasida obro'yini yuqori tutishda muhim omillardan sanaladi. Agar xodim mijozlarga xaqiqatdan ham yuqori darajadagi xizmatni ko'rsatsa, mijozlar restorandan yaxshi taassurot bilan ketadi.

Restoran boshqarish insonlarga ko'rsatiladigan faoliyatdir. Bu ishdan maqsad mijozlarning talablariga mos keladigan xizmatni ko'rsatishdir. Insonlar yeyish va 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 insonlar bilan bo'lgan muloqotda taomning sifati va uning ko'rinishi ham muhimroqdir. Restoran

faoliyatini davomli tashkil qilish uchun birinchidan malakali xodimlarga ehtiyoj bo‘ladi.

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

- har doim eng yuksak mavqega erishish;
- kishini 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;

Restoranni boshqaruvi muvaffaqiyatli bo‘lishida menejerning o‘rni muhim hisoblanadi. 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 ma’suliyat yuklanadi. Unda bunday ishni muvaffaqiyatli bo‘lishi uchun quyidagilarni bilishi kerak:

- menedjer yaxshi nazorat qiluvchi va boshqaruvchi bo‘lishi kerak. O‘z guruhidagi xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarni boshqara olishi, ularning faoliyatini, sifatli xizmat ko‘rsatishini nazoratga olishi kerak;
- menejer texnologik jarayonlarni yaxshi o‘zlashtirgan bo‘lishi kerak. Taom tayyorlash, uni tayyorlashda ishlatiladigan asbob-uskunalar ishini yaxshi bilishi lozim.
- menedjer boshqa korxonalar bilan hamkorlik aloqalarini o‘rnata olishi o‘ta muhim. Chunki hamkor korxonalar bilan ishlash davomida o‘z korxonasining faoliyatini kengaytirishi mumkin. buning natijasida korxonaning iqtisodiy-ijtimoiy holatini mustahkamlashi, nafaqat mahalliy aholi, balki xorijdan tashrif buyurayotgan turistlarni ham jalb qilishi mumkin;

- menedjer mijozlarga nisbatan xushmuomala bo'lishi kerak, ya'ni «mijoz hamisha haq» qoidasiga amal qilish korxonaning kelajakda yanada yaxshi faoliyat olib borishiga zamin yaratadi;

- menedjer hisob-kitobni yaxshi bo'lishi, korxonadagi harajat va daromadlarni yaxshi nazorat qilishi lozim.

Bosh ofitsiantning asosiy vazifasi mijozlarni yaxshi kayfiyat bilan kutib olish, restoranda bor hamma yaxshi imkoniyatlarni ularga qaratish: lazzatli taomlar, dilrabo musiqa, xushchaqchaqlik bilan vaqtni o'tkazishni nazorat qiladi. Shunday sharoit yaratish kerakki, kelgan mijozlar o'zlarini xuddi uyidagidek, erkin his qilsin. Bosh ofitsiantning vazifasi restoranning asosiy xizmat sohasini boshqarishdir. Bosh ofitsiant restoranda mehmondo'stlik muhitini yaratishi kerak.

Bosh ofitsiant ertalab ishga kelib, savdo xonalarining holatini tekshiradi, zal, vestibul, gardero, bar, hojatxonalarini ko'zdan kechiradi. Bino ichining yig'ishtirilishi, tozaligiga e'tibor beradi. Mebellar, jihozlar, yoritish vositalarining butligi va sozligiga nazar tashlaydi. Kamchiliklar va nosozliklar bo'lsa, ularni tezda sozlash choralari ko'radi.

Bosh ofitsiant savdo xonalarini ko'rib chiqqach, kechagi navbatchiligida qoldirilgan yozuvlarini ko'zdan kechiradi. Buyurtmalar bilan tanishadi, o'rganib chiqadi va stol yasatish uchun tegishli topshiriq beradi. Dasturxon yasatilishini, stol va servantlar tozaligini shaxsan o'zi tekshiradi. Uning vazifasiga taomnomada yozilgan taomlar haqiqatan bor yo'qligini tekshirish ham kiradi. Taom va mahsulotlar taomnomada yozilib, oshxonada bufetda bo'lmasa, taomnomaga tuzatish kiritadi.

Har kuni bo'ladigan «besh daqiqa» lik yig'ilishda bosh ofitsiant ofitsiantlar brigadirlarining axborotini eshitadi, ular zalda brigadaning necha a'zosi bor, qaysi stollar qaysi ofitsiantga tayinlanganligi haqida aytadi. Bosh ofitsiant xodimlarning tashqi qiyofasini ham tekshiradi, ular xizmatga tayyor ekanligiga ishonch hosil qiladi. So'ngra bosh ofitsiant kechagi kun ofitsiantlar tomonidan yo'l qo'yilgan xatolarni muhokama qiladi, olingan tanbeh va rahmatnomalar haqida gapiradi. Bugungi kun vazifalari, taom va mahsulotlarni realizatsiya qilish yo'llarini

ko'rsatadi. Bosh ofitsiant ishdagi o'zgarishlar, restoran, trest (bir sohadagi korxonalar idorasi) bo'yicha e'lon qilingan buyruq, farmoyishlar haqida ofitsiant, bufetchi, shveysar, farrosh va boshqalarni xabardor qilishi kerak. «Besh daqiqa» lik yig'ilishga bosh ofitsiant restoranning sex, bo'lim va boshqa xizmat boshliqlarini chaqiradi. Bunday yig'ilishlarda restoran direktori yoki uning muovini qatnashishi shart. Bosh ofitsiant hamkasblariga nisbatan xushmuomala, g'amxo'r, ochiq ko'ngilli, o'rtoqlik munosabatida bo'lishi lozim. Bosh ofitsiant brigadalarga tegishli joylarni bo'lib beradi, tantanali qabullar, banketlar, to'ylarda xizmat qilish bo'yicha brigadir tayinlaydi.

Yuqoridagi masalalar hal bo'lgandan keyin bosh ofitsiant o'zining asosiy vazifasini bajarishga kirishadi. Bu vazifa mehmonlarni kutib olishdir. Bosh ofitsiant ko'p narsalarni xotirasida saqlashi lozim. Masalan, zalda qancha bo'sh joy borligini bilishi kerak. Ba'zi restoranlarda bo'sh o'rinlar haqida vestibulda yoritiladigan tablo bo'ladi. Ko'p hollarda restoranga tashrif buyuruvchilar tabloga nazar tashlab, bo'sh joy borligini bilib, ichkariga kiraveradi. Bosh ofitsiant iste'molchilarni qarshi olar ekan, salomlashadi, ularni ofitsiant ishtirokida o'tirishga taklif qiladi, mijoz o'ziga qulay joyga o'tirgach, taomlar assortimenti bilan tanishtiradi.

Butun ish kuni davomida bosh ofitsiant taomlar qoidaga binoan berilayaptimi, idishlardan to'g'ri foydalanilayaptimi, hisob-kitob to'g'ri amalga oshirilayaptimi-bularni nazorat qiladi. Bundan tashqari bosh ofitsiant mijozlarning taklif va e'tirozlariga quloq soladi, birinchi talabdayoq, «mulohaza va takliflar daftari»ni iste'molchilarga olib chiqib beradi. Daftarga yozilgan mulohaza, taklif bo'yicha shu zahotiyoyq chora ko'radi va restoran direktorini bu haqda xabardor qiladi. Restoran yopilgach, bosh ofitsiant kun bo'yi tushgan pulni ofitsiantlar kassaga topshirdimi-yo'qmi, idish-anjomlarning topshirilganini tekshiradi. Xizmat qilgan xodimlar o'z vaqtida uylariga ketishlarini ta'minlaydi.

Restoranda tantanali qabullar, banket, to'ylar o'tkazilganda bosh ofitsiant zimmasiga katta mas'uliyat yuklanadi. Bunday hollarda beriladigan buyurtmalarni qabul qilib oladi, xizmat ustidan rahbarlikni amalga oshiradi.

Tantanali qabul, banket, to'ylarda eng avvalo bosh ofitsiant tashkiliy masalalarni yig'ilish vakili bilan kelishib oladi. Rasmiy qabul bo'ladigan bo'lsa, bosh ofitsiant odamlarni joy-joyiga o'tqazish rejasini tuzadi. Qabul yoki banket o'tkazish haqida kelishuv tuzilganligining rasmiylashgani avans berilishi (oldindan pul to'lash) yoki kafolat xati berilishi bilan boshlanadi.

Agar xorijiy turistlar restoranda ovqatlanadigan bo'lsa, bosh ofitsiant ular uchun taomnoma tuzishda qatnashadi. Bunda ularning umumiy didi va udumlari hisobga olinadi. Xorijiy turistlar haqida ofitsiantlar ham ma'lumotga ega bo'lishlari kerak.

Bosh ofitsiant vazifasiga ofitsiantlar tomonidan o'z vaqtida hisob reestri tuzishni nazorat qilish ham kiradi. U kun bo'yi ofitsiantlar va boshqa unga qarashli xodimlar ishini kuzatadi, boshqaradi va nazorat qiladi, xizmat jarayonida sezilgan xato va kamchiliklarni bartaraf qilishni talab qiladi. Bosh ofitsiant muntazam ravishda, ofitsiantlarning iste'molchilar bilan hisob-ki-toblari qanday qilinganligini nazorat qilishi mumkin. Oshxona va bufetdan berilgan taomlarning to'la va to'g'riligi, idish-tovoqlar saqlanayotgan joyda ularning toza-ligi bosh ofitsiant nazoratida bo'ladi.

Ammo bosh ofitsiant ko'proq vaqtini mijozlar kutishga sarflaydi. Zaldagi tartib ko'pincha mehmonlarning qanday kutib olinishi, tegishli o'rinlarga o'tkazilishiga bog'liq. Shuning uchun bu vazifa bosh ofitsiantga yuklatilgan. Zalga mijozlarni taklif qilganda eng avval ayollarni olib boradi va o'tkazadi, ular qo'liga taomnomani berib, bemalol bo'lgan xollarda joy tanlashda mijozlar xohishiga qaraydi (osoyishtaroq, burchakroqda o'tirish durustmi, musiqachilarga yaqinroqmi yoki derazalar oldidami - bu mehmonlar xohishi) . Mijoz xohlagan qulay joy bo'sh bo'lmasa, boshqa bo'sh joyga o'tiradi. Mijoz xohlagan joyni boshqa odamlar band qilib turgan bo'lsa, ular roziligi bilangina joy almashtirilishi mumkin. Hali stol usti yig'ishtirilib, dasturxon tuzalmagan joyni mijozga tavsiya qilish mumkin emas. Bordiyu, mijozlar kutamiz, shu stolga dasturxon solinsin desalar boshqa gap. Restoranning doimiy mijozlari bo'lsa, hamma vaqt o'tiradigan o'rinlariga o'tkaziladi. Iste'molchilar qo'llarida gullar bilan kelsa, suv quyilgan vaza keltiriladi. Agar stol oldindan band qilib qo'yilgan bo'lsa, bosh

ofitsiant bu haqda belgi qo'yib qo'yadi. Restoranda har xil masalalar bo'yicha turlicha savollar tug'ilishi mumkin. Bosh ofitsiant mijozlarni tinglashi, aniq mukammal javob berishi kerak.

Xizmat jarayonida restoranda turli vaziyatlar yuzaga kelishi mumkin. Bunday vaziyatlarda bosh ofitsiant o'zini tuta bilishi va axloq-odob qoidalariga rioya qilishi shart. Misol tariqasida quyidagi vaziyatni ko'rib chiqamiz.

Bosh ofitsiant muntazam ravishda xizmat madaniyatini oshirish maqsadida ofitsiantlar bilan mashg'ulot o'tkazadi. Mashg'ulot o'tkazishga tajribali mutaxassis kishilarni ham jalb qilish mumkin.

Restoranda mijozlarga xizmat ko'rsatuvchi xodimlardan biri **metrdotel** bo'lib, uning faoliyati ham muhim o'ringa ega. U turistlarni kutib olishi, doimiy ravishda turistlarga xizmat ko'rsatishga yordam berish, mehmonlar bilan hisob-kitob qilishni ko'zdan kechirishi kabi vazifalarni bajaradi. Yakka turistlarga xizmati davomida taomnoma berisha ham mumkin.

Ko'pgina restoranlarda mehmon kutish bo'yicha o'qishlar tashkil qilingan, u yerda yosh ofitsiantlar mustahkam kasb ko'nikmalarini, o'z vazifalarini vijdonan bajarish usullarini o'rganadilar. Xizmat mahoratining asoslarini o'zlashtiradilar. Ofitsiantda doimo idish-tovoq, sochiq va oshxona dasturxonlari bo'lishi lozim. Ofitsiant yaxshi shaxmatchi tosh surgani kabi ishlashi kerak. O'zining butun xatti-harakatlarini oldindan rejalab qo'yishi uning ish unumini oshiradi. U psixolog bo'lishi kerak. Restoranga tashrif buyuruvchilar faqat ovqat yeyish uchun kelganmi yoki hordiq chiqarish uchunmi, bu yerdagi sharoitdan lazzatlanish uchun kelganmi, buni ofitsiant darhol sezib olishi kerak. Tashrif buyuruvchilar birinchi marta kelgan bo'lsa, unga taom va ichimliklar tanlashda yordam berish lozim. Bu sohada ofitsiant o'z ishining mohir ustasi bo'lishi kerak.

Restoranga tashrif buyuruvchilar ham bu yerdagi qoidalarga rioya qilishlari darkor, bordiyu ular intizomni buzsa, boshqalar dam olishiga halal bersa, bosh ofitsiant ularga xizmat qilishni to'xtatib qo'yishi mumkin. Restoranda bo'ladigan ba'zi anglashilmovchiliklarni ham bosh ofitsiant hal qiladi.

Bosh ofitsiantning huquqlari:

- ofitsiant qoidani buzsa, uni ishga qo‘ymaslik, hatto ishdan chetlatishi, bu haqda restoran rahbariyatiga ma’lum qilish;
- ovqat berilishida yoki shakllantirilishida qoidaga rioya qilinmasa, taomnomani ishlab chiqarishga qaytarish;
- nuqsonli taomni, hatto mijoz e’tiroz bildirmasa ham, almashtirishni talab qilish;
- tajribali va malakali ofitsiantlarni, yoshlarni tarbiyalashga jalb qilish, o‘quv dasturlarining bajarilishini nazorat qilish;
- ofitsiantlar tanlab olishda komissiya tarkibida qatnashish, shu tashkilotda ishlab ketishi mumkinligi haqida tavsiya berish;
- ofitsiantlarning darajasini oshirish haqida tavsiyanomalar berish.
- xizmatchilarga qachon ta’til berish navbatini belgilash va h.k.

Ofitsiant. Restoranga xodimlar tanlashda, ofitsiantlikka xohish bildiruvchilar oldiga asosan samimiylik, sofdillik va odamlarga mehr-hurmat kabi muhim talab qo‘yiladi. Bu ishga g‘ayratli, his qilish tuyg‘usi kuchli, saranjom-sarishta kishilar bo‘lishi kerak. Boshqa tomondan yetuk pazanda, taomlar, ichimliklar xususiyatini biladigan odamlargina ofitsiant bo‘lib ishlashi mumkin. Yuzaki bilimga ega, restoran ishini yengil-yelpi yodlab olib, xodimlar bo‘limida o‘zini bilimdon qilib ko‘rsatadigan kishilar bu ishni eplay olmaydi. Restoran ishini san’at deb qarab, joni-dili bilan ishlaydigan odamgina ofitsiant bo‘lishi mumkin.

Dastlabki davrda u uncha tushunmasligi mumkin, lekin zehnlilik, irodalilik, mehnatsevarlik kabi qobiliyatlarga ega bo‘lsagina, ofitsiant vazifasini bajarishi mumkin. Ofitsiant bilimdonligi bilan tegishli taom va ichimliklarning sifati, ularning inson organizmiga nafi haqida mijozlarga tushuntira olishi kerak. Ofitsiant ta’riflagan taomlar va ichimliklar haqiqatga mos kelgandagina mijoz shu restoranga kelishga intiladi. Ofitsiant bosh ofitsiant bilan birgalikda zalning to‘laqonli sardori hisoblanadi. Uning kundalik xizmati odamlar bilan munosabatda bo‘lish, shuning uchun u axloq-odob qoidalari va ruhiyat talablarini ham bilishi lozim.

Hozirgi zamon ofitsianti qiyofasi saranjom-sarishta, chiroyli kiyingan, ravon qadam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, chaqqon, har qanday kelishmovchilik vaziyatidan chiqib keta oladigan bo'lishi kerak. Zalda axloq-odob muhitini yaratgan ofitsiant mehr, xushmuomalalikni hamma narsadan yuqori qo'yishi shart.

Ofitsiant o'z qadr-qimatini, insonlar uchun qilayotgan mehnati yengil emasligini, kasb g'ururini hamma vaqt his qilishi kerak. Ofitsiant bilan iste'molchilar orasidagi munosabatda har ikki tomonning samimiyligi talab qilinadi. Ayniqsa, ofitsiantdan restoran zalida xushchaqchaqlik va mehmondo'stlik kayfiyati talab qilinadi. Ofitsiantga bo'lgan asosiy talablardan yana biri xizmat qilish usulining qoida va texnikasini bilishi, amaliy ishda ularni qo'llay olishdir. Bulardan tashqari ofitsiant oziq-ovqat mahsulotlari, tovarshunoslik asoslaridan tanish bo'lishi, zalning jihozlanishini yaxshi bilishi, ishlatiladigan idish-tovoq va anjomlarning qayerda foydalanishini amalda qo'llay olishi lozim.

Ofitsiantning xizmati ish jarayonida zarur bo'ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofitsiant bilak uchiga solib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofitsiantning qo'li kuyishiga va kiyim yengi ifloslanishini oldini oladi.

Ofitsiant hisob blankasini tayyorlaydi, u raqamlangan daftarcha shaklida bo'ladi va hisobot uchun hujjat hisoblanadi. Kassa mashinasi kalitini tilxat orqali kassirdan oladi. Bundan tashqari ochish uchun ochqich, avtoruchka, dastro'mol, agar zalda chekishga ruxsat bo'lsa, gugurt yoki zajigalka bular ofitsiant xizmatida foydalaniladi.

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

- kasbiy burchni yuqori darajada anglash;
- mehnatga ijodiy munosabatda bo'lish;
- do'stlarcha o'zaro yordam muhiti.

Bu tamoyillarni amalga oshirish natijasida hozirgi restoran ofitsiantlarining huquq va burchlari yuzaga chiqadi.

Ofitsiantning burchi va vazifalariga quyidagilar kiradi:

- belgilangan vaqtda ishga yetib kelish;

- mijozlarga xizmat qilish tartibi bo'yicha bosh ofitsiant ko'rsatmalarini so'zsiz bajarish;

- mijozlarga xizmat qilish, ular oldida o'zini tuta bilishi kabi qoidalariga rioya qilish, mulohazali, mehrli, e'tiborli bo'lish;

- taomnomada ko'rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, uning bahosini, ularni berish tartibi va tayyorlash texnologiyasini bilishi;

- mijozlarga taom va ichimliklar tavsiya etishi;

- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko'rkam bo'lishi, poyafzallari toza tutilishi lozim;

- shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilish;

- stollarni mijozlar kelishiga tayyorlash, butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o'z vaqtida tuzash, foydalanilgan idishlar va anjomlarni texnika qoidalariga binoan yig'ishtirib olish;

- yordamchi stol va servantlarni ozoda saqlash;

- xushmuomalalik bilan mijozlarni kutib olish, zalga boshlab kirish o'tqizish, 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 foydalanishga yo'l qo'ymaslik;

- qabullarda, banketlarda xizmat qilish tartibi va texnikasini bilish, mijozlarning mulohaza va takliflarini bosh ofitsiantga yetkazish va boshqqalar.

Bundan tashqari turistlariga xizmat ko'rsatayotgan ofitsiantlar zarur darajada chet tillardan birini bilishlari shart.

Ofitsiant aniq va to'g'ri ishlash uchun kassa hujjatlarini, hisob-kitob varaqasini, reestrlarni to'ldirish qoidalariga to'la rioya qilishi kerak.

Ish jarayonida ***ofitsiant quyidagilarni qilmasligi lozim:***

- qayd qilinmagan hisob-kitob varaqalari blankalaridan foydalanish, shuningdek o'z blankasini boshqa ofitsiantga berish;

- taomlar va bufet mahsulotlari nomini ko'rsatmasdan blankalar to'ldirish;

- hisob-kitob varaqasida, nusxasida, kvitansiya daftarchasining yirtib olingandan keyin qolgan qismida tuzatish, o'zgartirish qilish.

Ofitsiantga mutlaqo taqiqlanadi:

- bosh ofitsiant ruxsatisiz mijozlarni stolga taklif qilish va o'zicha boshqa stolga o'tqizish;

- tayyorlanmagan stolga mijozlarni o'tqazish;

- mijozlar shikoyati va e'tirozlarini bosh ofitsiantsiz yoki direksiya xodimisiz muhokama qilish;

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

- restoran rahbariyatisiz, bosh ofitsiantsiz o'zicha «stol band» yozuvini stolga qo'yish;

- oshpazdan sifati yomon, yaxshi shakllanmagan taom olish;

- belgilangan me'yordan ortiq spirtli ichimliklar berish;

- banket, to'y va boshqa tadbirlar uchun bosh ofitsiantsiz buyurtmalar qabul qilish;

- xizmat qilish jarayonida brigadir yoki bosh ofitsiant ruxsatisiz uzoq muddatga ketib qolish;

- mijozlardan hisob-kitob varaqasida ko'rsatilgandan tashqari pul olish.

Ofitsiantning ish texnikasi tizimiga xizmat qilishni tashkil qilish sohasi, stol yasatish, taom, ichimliklar keltirib berish va boshqalar kiradi.

- mijozlar bilan zaruriy munosabatda bo'lish;

- foydalanilgan idish-tovoq, anjomlarni yig'ishtirib olish;

- nazorat - kassa mashinasida ishlash.

- idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini hisobga olish va saqlash tartibi;

- stol yasatishning qoida va tartiblari, gullar qo'yish;

- taomnoma tuzish tartibi, taom va ichimliklarning yozilishi;

- ofitsiant ish joyining tashkil qilinishiga talablar;

- oziq-ovqat mahsulotlari va ichimliklar haqida qisqa ma'lumot;
- ovqat harakteristikasi va taom, ichimliklar berish tartibi;
- professional etika qoidalari;
- banket turlari, xizmat qilishning ilg'or shakli;
- ofitsiantning tashqi qiyofasiga talablar;
- mijozlarning restoranda o'tirish odobi.

3-jadval

«Karimbek» restoranida quyidagi kasb egalari faoliyat yuritadi:

№	Xizmat ko'rsatuvchi xodimlar	Xodimlar soni
1	Bosh oshpaz va yordamchi oshpaz	3 kishi
2	Salad tayorlovchi oshpazlar	2 kishi
3	Shirinliklarga mas'ul oshpaz	1 kishi
4	Bosh menejer va uning yordamchisi	3 kishi
5	Metrodotel	3 kishi
6	Ofisiantlar	30 dan ortiq
7	Farroshlar	5 kishi

2.3. «Karimbek» restoranida mijozlarga xizmat ko'rsatish

Restoran xo'jaliklarida xorijiy turistlarni qabul qilish muhim ahamiyatga ega. Chunki xorijiy turistlarga odatda ovqatlantirini 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 kerak. Turistlarni restoran hududida ovqatlantirish jarayoni restoran binosidagi savdo zallari va qo'shimcha yordamchi xonalarni tartibga keltirish, stol va stullarni to'g'ri joylashtirish kerak, idish-tovoq va anjomlarni olish, stollarni bezash va ofitsiantlarni ishga tayyorlash jarayonlari kiradi. Restoran ishni tashkil qilishda binoning ichki va tashqi ko'rinishi chiroyli hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun tayyor bo'lishi kerak.

Shuningdek, mijozlarga turli xildagi xizmatlardan foydalanishlari uchun imkoniyatlar yaratilishi kerak. Turistlarni qabul qilish va ularga sifatli xizmat ko'rsatish maqsadida xodimlar restoran korxonasidagi jihozlarni joylanishiga ham e'tibor qaratish kerak, stollarni to'g'ri chiziq yoki shaxmat tartibida joylashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatishda stollar orasidan bimalol yura oladigan bo'lishi, shuningdek, boshqa jihozlarni ham mijozlar didi, talabi va darajasiga qarab inobatga olinishi kerak.

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-yhtiyojlariga 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 qilinayotgan vaqtda mijozlarga xizmat ko'rsatish, vino va ichimliklarni ryumka va 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 sertifikatsiya va standartlar asosida, belgilangan narxlarda iste'molchilarga yetkazish asosiy talablardan biridir.

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 etganda 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 hisob-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 garderoab sohibi, so'ngra bosh ofitsiant va ofitsiantlar qabul qiladi.

Garderoab sohibi 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 zveno hisoblanadi. 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 o'tqizishi mumkin. Tashrif buyuruvchilar guruh bo'lsa, necha kishiga joy kerakligi va zalning qaysi tomonida o'tirishini so'raydi. Ularning xohishini hisobga 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 ofitsiant mijozlardan kimning qayerga o'tirishi lozimligini tavsiya qiladi va u bilan birga axloq-odob yuzasidan quyidagilarni amalga oshirishi mumkin:

- o'tirishga taklif qilingan mijoz stolini qulayroq qilib qo'yib berish;
- oldin ayollarni, so'ngra erkaklarni o'tqizish kerak, ayollar erkaklardan o'ng tomonda, erkaklar stolning o'ng burchagida yoki ayolga qarama-qarshi tomonda o'tirishi lozim;
- agar mijoz ayol bilan kelsa, ayolni erkakdan oldin o'tqizadi, erkakka esa o'tirishda bosh ofitsiant yordam beradi;
- bordiyu ayol ofitsiant xizmat qilayotgan 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 o'tqazish mijozlar xohishi bilangina amalga oshirish 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 o'tqizish 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.

Mijozlar joy-joylariga o'tirganlaridan so'ng bosh ofitsiant yoki ofitsiant ularga taom va ichimliklar tanlash uchun taomnomani tavsiya etadi. Buyurtmani qabul qiladi va bajarish uchun kirishadi. Bunday hollarda 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.

Agar mijozlar ikki kishi-erkak va ayol bo'lsa, taomnoma erkak kishiga beriladi, o'z navbatida erkak kishi taomnomani ayolga uzatadi. Ayol taom tanlab bo'lgach, erkak kishi ofitsiantga buyurtma beradi. Guruhda ko'pchilik bo'lgan taqdirda taomnoma ofitsiantga murojaat qilgan kishiga beriladi. Ofitsiant ikki va undan ortiq taomnoma keltirishi ham mumkin. 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 qiynalsa, ofitsiant yordam beradi. Taomlarning nomi va sifatini aytib tavsiya qiladi. Agar ofitsiant bilimdon va tajribali bo'lsa taomlar maqtovinini joyiga qo'yishi mumkin. Mavsumga qarab taomlar, sabzavotlar, mevalar haqida axborot beradi, ya'ni birinchi taom, ikkinchi taom va ichimliklar, baliqli, sutli, hamirli taomlar haqida tushuntirib tavsiya qiladi. Sovuq tushishi bilan kaloriyali taomlarga ehtiyoj oshadi, buni ham hisobga olish kerak.

Taom tanlashda mijozlarga yordam qilish uchun ofitsiant quyidagilarni bilishi shart:

- xizmat ko'rsatish jarayonini tezlashtirish uchun issiq sexda 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 seza-digan bo'lishi kerak. 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 taom keltirishi mumkin. Buyurtma qabul qilganda ofitsiant tikka turishi yoki buyurtma beruvchiga sal engashishi mumkin, ammo stolga bloknotni qo'yib yozishi mumkin emas. Buyurtma ikki nusxada yoziladi. Chap qo'lda raqamlangan blanka daftarchasi, o'ng qo'lda qalam bo'ladi. Raqamlangan blanka daftarchasida taomning nomi va bahosi aniq yozilishi kerak. Har bir taom haqidagi yozuv bir qatorga joylashishi kerak. Mijoz taom haqida ba'zi

mulohazalarini aytishi mumkin, ofitsiant uni hisobga olib, qanoatlantirishga harakat qiladi.

Agar spirtli ichimliklar buyurtma qilinsa, uni ishlab chiqarilgan joyi va quvvati aytiladi, ularga mos gazaklar buyuriladi. Kofe, qora kofe buyurilganda nima qo'shilishi, choy limon yoki boshqa shirinlik bilan ichilishini ofitsiant so'rab oladi.

Buyurtma qabul qilib olingandan so'ng ofitsiant darrov ketib qolmasdan yozilgan narsalarni mijoz ishtirokida takrorlab tekshiradi va to'la ishonch hosil qilgandan so'ng buyurtmani bajarishga kirishadi. Shunday qilsa ofitsiant ba'zi xatolardan holi bo'ladi va ikkinchi marotaba mehmonning oldiga borib taomnomani qayta tekshirib yurmaydi. 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 kerak, mahsulotlar sifatiga yaxshi baho bera olishi lozim.

Ofitsiant uchun murakkab ishlardan biri bir necha yakka kelgan mijozlardan birdaniga buyurtma olishdir. Bularning har biriga alohida hisob 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 kelashini 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 olish 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 oshirish mumkin. Ofitsiant idish-tovoqlar turadigan xonaga kirib, kerakli narsalarni olib chiqadi, sovuq taom va gazaklar uchun idishlar oladi, sovuq sexga olib kirib, o'zi qabul qilgan buyurtmani beradi. So'ng issiq

sexga kirib, issiq taomlarni aytadi. Kassa mashinasida 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 buyuradi. Boshqa taomlarni ham olib, yordamchi stol ustiga qo'yadi, suv yoki pivoni to'g'ridan-to'g'ri stolga uzatadi. Shu vaqt oralig'ida buyurilgan sovuq gazak tayyor bo'ladi. Ular spirtli ichimliklar bilan birga stolga qo'yiladi va issiq taom buyuriladi. Ularni ham belgilangan daqiqada olishi kerak. Taom tayyor bo'lgandan so'ng darhol mijozga yetkazishi kerak. Agar ofitsiant taomni vaqtida olib kelib mijozlarga bermasa, u sovib qoladi. Bir necha mijozga bir xil taom va salat beriladigan bo'lsa, ofitsiant uni oladi va tarelkalarga bo'lib 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 bo'lsa, biri oz, biri ko'p bo'lsa, ofitsiant bunday taomlarni mijoz oldiga qo'ymasligi lozim. Bunday hollarda bosh ofitsiant yoki ishlab chiqarish mudiri chaqiriladi, yo'l qo'yilgan xato tuzatiladi. Yaxshi shakllanmagan, kuygan yoki sovub qolgan taomni mijozga berish-restoran obruviyiga putur yetkazish hisoblanadi.

Buyurtmaga muvofiq stolni servirovka qilish. Ofitsiant stolni servirovka qilishda quyidagi qoidalarini bajarishi shart:

- oshxona idish-tovoq va anjomlari markazdagi tarelkadan o'ng va chap tomonga qo'yiladi, pichoqning o'tkir tomoni chapga qaratiladi, sanchqi tarelkaning chap tomoniga, uchi yuqoriga qaratib qo'yiladi;
- stol servirovka qilish pichoqdan boshlanadi, u o'ng tomondan chapga qaratib qo'yiladi;
- sanchqi pichoqqa mos parallel holda chapdan o'ngga qo'yiladi;
- stolga uch komplekt idish-tovoq va anjomlar qo'yiladi, to'rtinchisi esa gazak tarelkasida salfetka tagida turadi;
- yog' uchun ishlatiladigan pichoq kichik tarelkaning o'ng tomoniga

qo'yiladi;

- desert uchun anjomlar: pichoq, sanchqi va qoshiqlar ham qoidaga binoan qo'yiladi;

- anjomlarni joylashtirishda ular bir-biriga tegmasligi kerak.

Ovqatlanish anjomlari har bir mijoz uchun alohida beriladi: eng avval oshxona kichik tarelkasi, gazak uchun tarelka, chap tomonga non uchun tarelkalar qo'yiladi. Non va kichik oshxona tarelkalari orasida ikkita sanchqi uchlari tepaga qaratilgan holda qo'yiladi, tarelkaning o'ng tomoniga ikkita pichoq o'tkir tomoni tarelkaga qaratilgan bo'ladi. Nonushta va tushlik uchun bu anjomlar yetarli hisoblanadi. Ayrim hollarda tushlik paytida qo'shimcha ravishda qoshiq berilishi mumkin. Ovqatlanish anjomlarining miqdori beriladigan taom va ichimliklar assortimentiga bog'liq bo'ladi.



10-rasm. Stol servirovkasi

Shunday qilib, aniq taomnomaga muvofiq nonushta, tushlik, kechki ovqat stollarini ofitsiantlar bezaydi va to'ldiradi. Bundan tashqari stolni qo'shimcha bezashda har xil vaziyatlar vujudga kelishi mumkin. Tushlik taomnomasida chinni

idishlar va oshxona anjomlaridan tashqari qo'shimcha shisha va billur idishlar, fujer, qadah va ryumkalar o'rniga faqat fujerlar qo'yiladi, chunki mijozlar spirtli ichimliklarni buyurtma qiladimi yoki yo'qmi oldindan aytib bo'lmaydi. Oshxona anjomlari ko'p bo'lgandagina fujerlar yoniga ryumkalarni qo'yish mumkin.

Stol bezatishda billur, shisha idishlar qo'yilishi taomnomada ko'rsatilgan ichimliklar turining mavjudligiga bog'liq. Buni hisobga olgan holda qo'shimcha quyidagilar qo'yiladi:

- shampan vinosi uchun qadah (birinchi qatorga chapdan o'ngga), fujer, yoniga -vino uchun ryumka qo'yiladi, so'ngra aroq uchun ryumka; ikkinchi qatorga shampan vinosi uchun qo'shimcha fujer qo'yiladi;
- shampan vinosi uchun fujer, oq musallas uchun ryumka (birinchi qatorda o'sha tartibda, fujer, keyin-vino va aroq uchun ryumkalar; ikkinchi qatorda-shampan vinosi uchun qadah va vino uchun ryumka qo'yiladi);
- shampan vinosi uchun qadah, oq musallas uchun ryumka, qizil musallas vinosi uchun ryumka (birinchi qatorda fujer, vino va aroqlar uchun ryumkalar; ikkinchi qatorda shampan vinosi uchun qadah, vinolar uchun ryumkalar qo'yiladi).

Stol bezatishda yuqorida aytilgan ryumka, qadah va fujerlar ichimliklar berilishi tartibiga mos kelishi kerak. Spirtli ichimliklar berilmaydigan restoranlarda vino-arq bo'lmaydi, shuning uchun stolga faqat fujer qo'yiladi. Qo'p hollarda gazak stolga xizmat jarayonida beriladi. Bunday paytlarda stolga shirinliklar uchun anjomlar: pichoq, sanchqi, qoshiq yoki pichoq bilan sanchqi qo'yiladi. Pichoqning o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi. Ofitsiant olti kishilik stolga xizmat ko'rsatsa, shampan vinosi solingan chelakcha yoki meva solingan vaza qo'yilishi mumkin. Stol o'rtasiga bo'yi pastroq vazada gul qo'yiladi.

Restoranning daxlizi va boshqa ochiq joylarida ham stol yasatib qo'yilishi mumkin, ammo chang tushmasligi uchun ryumkalar teskari qilib qo'yiladi. Gazak tarelkalari salfetka bilan yopib qo'yiladi, yoki stol ustiga dasturxonga salfetka solinib, ustiga tarelka teskari qilib qo'yiladi. Alohida holatlarda restoranda sharoitga qarab ish yuritiladi. Xodimlar ham bunga doimo tayyor bo'lib turishlari

kerak. Stol bezatishdagi o'zgarishlar, ovqatlanish anjomlari o'rnini almashtirishga olib keladi.

Xizmat vaqtiga qarab ham stol bezatishni o'zgartirish mumkin. Masalan, nonushta vaqtida bir xil, tushlik va kechki taom vaqtida boshqa xil bo'ladi. Xizmat jarayonida ham stol ustidagi anjomlar o'zgarishi mumkin. Taomnomada baliqli va go'shtli taomlar nazarda tutilsa, stolga faqat gazak anjomlari-ikkitadan pichoq va sanchqi qo'yiladi, issiq taom berilganda yana kerakli narsalar qo'shiladi.

Ovqatlantirish korxonalariga tashrif buyurgan mijozlarga taom tarqatish va xizmat ko'rsatish ofitsiant zimmasidagi eng murakkab va muhim ish hisoblanadi. Ovqatlantirish korxonalari turlari har xil bo'lishi bilan bir qatorda, ulardagi xizmat ko'rsatish turlari hamda taom berish usullari xilma-xildir. Restoran ish faoliyatida taomlarni berishning bir necha asosiy usullari qo'llaniladi:

- buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida mijoz tarelkasiga solib beriladi (fransuz usuli);
- stolga bitta idishda taom keltirib taqsimlanadi (rus usuli);
- gazak va taom mijozning idishiga yordamchi stolda solinadi (inglizcha usul).

Fransuz usuli bo'yicha xizmat ko'rsatish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlardan iborat:

- taom solish uchun anjomlar-oshxona qoshig'i, sanchqisi, kurakchasi va qisqichlari olib kelingan taomda bo'ladi;
- oshxona anjomlari tarelka ustiga qo'yiladi;
- chap qo'lga sochiqcha (ruchnik) qo'yilgan bo'lib, u yeng chetini bekitib turadi. O'ng qo'l bilan taomni olib sochiqcha ustiga qo'yadi va mijozga beradi, taom va uning ushlagichi mijozga qaratilib qo'yiladi;
- hamma taomlar idishlarga solinib, chap qo'lda bo'ladi, mijozning chap tomonidan boriladi va 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 orqasiga 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, petrushka, selderey, ukrop tepadan o'ngda qo'yiladi;
- 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'rilaydi va taomni soladi;
- taomni chap qo'li bilan ushlab oshxona qoshig'i va sanchqisi yordamida taomni mijozlarning har biri tarelkasiga soladi.

Bu usul ofitsiantdan taomni bir idishdan ikkinchisiga solishni bilishini talab qiladi. Buning uchun quyidagilarni izchillik bilan amalga oshirish lozim:

- qoshiq sopinining o'rtasidan barmoqlar orasiga olinadi, sanchqining sopi tagidan bosh 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.

Taom berishning yuqorida aytilgan tarkibiga o'z-o'ziga xizmat ko'rsatishni ham kiritish mumkin, ya'ni mijoz tarelkasiga taomni o'zi solib oladi. Bunday holatlarda ofitsiant taomni mijoz tarelkasi yonida ushlab turadi. Taomni stol ustiga qo'yish yoki juda baland ko'tarib yuborish ham mumkin emas. Ofitsiant taomni mijoz tarelkasiga tomon sal qiyshaytiradi. 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.

Ruscha usul bo'yicha xizmat ko'rsatish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlardan iborat:

- buyurilgan taomlar anjomlar bilan birga stolga qo'yiladi, tarelkalarga solinadi. Taomlarni mijozlarning o'zlari solib oladi, ofitsiant yordam berib turadi;

- issiq taom idishi tagiga stolga ofitsiant sochiqcha solib 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 taom qo'yishdan oldin ishlatilgan idish-tovoqlarni yig'ishtirib oladi va yangisini qo'yadi;

- xizmatning bu shakli ichimliklarga ham tegishli. Issiq ichimliklar, kofe va choy kofedonda hamda choynakda, shuningdek, samovarda beriladi, salqin ichimliklar va kompotlar shisha, grafin, butilka va kuvshinlarda beriladi.

Inglizcha usul bo'yicha xizmat ko'rsatish taom mijozning idishiga yordamchi stolda (inglizcha) solinadi, ofitsiant taom tarqatish bo'limidan olib kelgan taomini mijozlarga ko'rsatadi, so'ngra ular 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 stolda 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.

Taomlarni porsiya (ulush)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 bosib 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 sanchiqiga nisbatan yoki bir yo'nalishda yoki qarama-qarshi yo'nalishlarda bo'lishi mumkin;

- shirinliklar, pudinglar, zapekankalarni ofitsiant o'ng qo'lida qoshiq va chap qo'lida sanchiqi 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.

Ba'zi taomlarga garnir yoki sous alohida beriladi, shunday hollarda ofitsiant boshqa ofitsiantni yordamga chaqirishi mumkin. Birinchi ofitsiant taomni porsiyalarga bo'lib beradi, ikkinchi ofitsiant garnir soladi. Agar taom uncha ko'p bo'lmasa, patnisda 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.

«Karimbek» restoraniga kelgan xorijiy turistlar asosan uning mashhur taomlarini iste'mol qilishadi. Yana shuni alohida ta'kidlab o'tish kerakki, xorijliklar turistik firmalar orqali o'z tashrifi bilan kelganida albatta, ovqatlanish taomnomasi oldindan tuziladi. Chunki tur muvafaqqiyatli bo'lishi oldindan tuzilgan barcha xizmatlar ko'rsatilishi va hech qanday kamchiliksiz tashkil etilishi bilan bog'liqdir. Ovqatlanishda hisob-kitob oldindan to'langan bo'lganligi uchun mijoz to'lamaydi. Agar kelgan turist turdan tashqari alohida ovqatlanmoqchi bo'lsa, qo'shimcha to'lovni amalga oshiradi.

III. BOB. SAMARQAND VILOYATIDA OVQATLANTIRISH KORXONALARI XIZMATINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

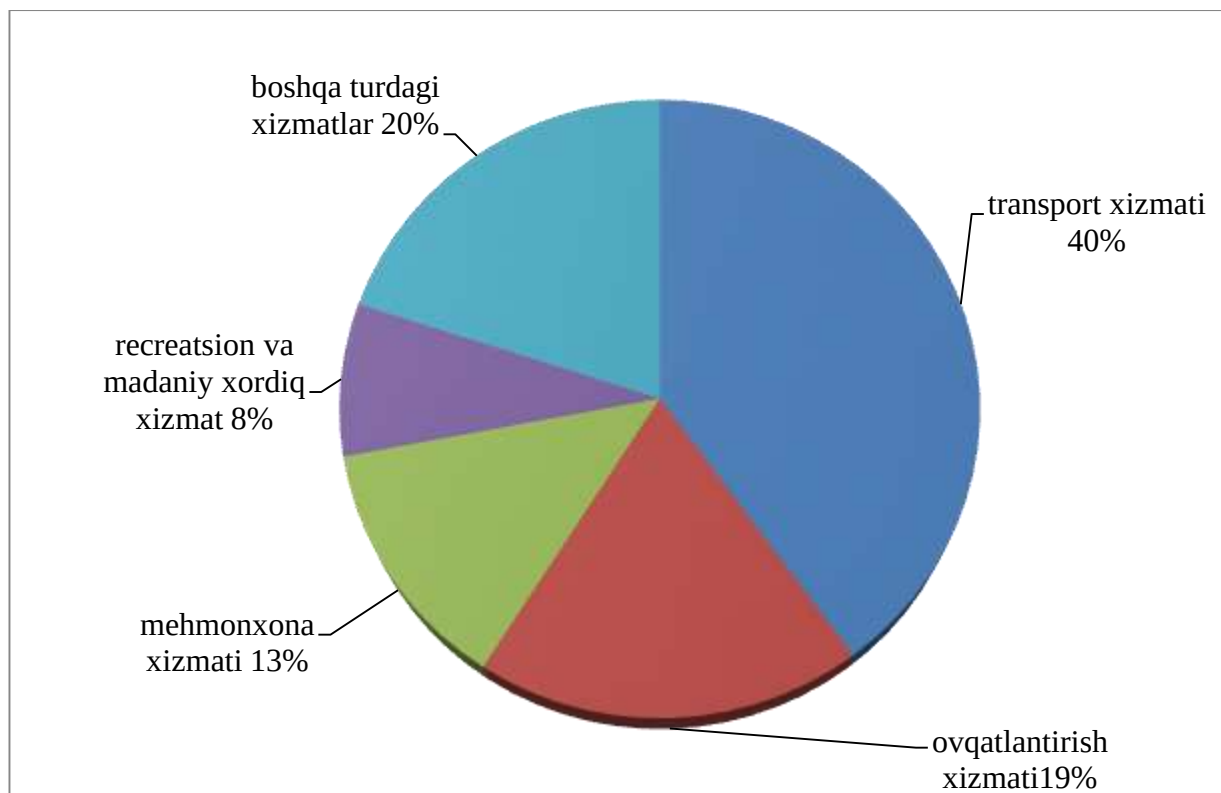
3.1. Ovqatlantirish korxonalarining turizm sohasini rivojlantirishdagi imkoniyatlari va istiqbollari

Turizm sohasida faoliyat ko‘rsatayotgan ovqatlantirish korxonalarining asosiy maqsadlari turistlarni ovqatga bo‘lgan ehtiyojini qondirishdan iborat. Ovqatlantirish jarayonlari vaqti-vaqti bilan odamlarning muloqat, tarbiyalash, ko‘ngil yozish jarayonlariga to‘g‘ri kelib qoladi.

Ovqatlantirish korxonasining joylashgan o‘rni uni qurilishi oldidan yoki ovqatlantirish korxonasida ilgari qurilgan binoni rekonstruksiya qilish chog‘ida tanlanadi. Butun dunyo turizm amaliyotida shu narsa aniqlanganki, muvaffaqiyatli va qulay joylashgan restoranda uning tovar aylanmasi 30% ga oshishi kuzatilgan. Ovqatlantirish korxonasining asosiy faoliyati ovqat tayyorlash va uni realizatsiya qilish hisoblanadi. Mijozlarning ko‘ngil ochishlari uchun shinam ovqatlantirish korxonalari musiqachilarni va artistlarni taklif qiladilar. Ovqatlantirish korxonasi ixtiyoriga yoki balanslariga magazinlar, yordamchi xo‘jaliklar va boshqalar kirishi mumkinkim, bular korxona faoliyatining asosiy rivojlanganligidan guvohlik beradi.

O‘zbekistonda turizm sohasining asosiy turlaridan bo‘lgan ovqatlantirish xizmati boshqa xizmat turlari kabi yildan yilga oshib bormoqda. Turizm sohasidagi daromadning xizmatlar turiga nisbatan ulushi qo‘yidagi rasmda ifodalangan.

Ushbu rasmda turizm sohasidagi daromadning katta ko‘rsatkichini 40%ni tarnsport xizmati, 19% ni ovqatlantirish xizmati, 13% ni mehmonxona xizmati, 8% ni rekreatsion va madaniy xordiq xizmati, qolgan 20 %ni boshqa turdagi xizmatlar egallaydi.



4-chizma. Turizm sohasidagi daromadi bo'yicha xizmatlarning foiz ko'rsatkichi

Ko'pchilik turistlar turli mamlakatlar milliy taomlari bilan tanishish maqsadida maxsus gastronomik va ichimlik safarlariga o'tlanadilar. Bunday safarlar chog'ida ular mahalliy urf-odatlar bilan tanishishadi. Ko'p hollarda folklor bayramlari ishtirokchisiga aylanadilar. Germaniya va Chexiyada bo'lganda, masalan, pivo muassasalariga kirilmasdan qolmaydi. Ispaniyada bo'lishni esa «passov a tapeo» siz, ya'ni barlar bo'ylab sayr vino va pivoga qo'shib beriladigan gazaklarni tatib ko'rishni tasavvur qilib bo'lmaydi. Turistlarda etnografik restoranlar va kafelar katta qiziqish uyg'otadi. Ulardagi milliy ichki joziba, orastalik, ofitsiantlar kiyimi, orkestr repertuari, taklif qilinadigan taomlar va ichimliklar hech kimni befarq qoldirmaydi. Milliylikdan tashqari, Ovqatlantirish korxonalari boshqa har xil ko'rinishda bo'lishi ham mumkin: bank o'ziga xos xizmatlaridan tortib, shamol tegirmonlarigacha. Tanlash markaziy mavzusi zallarni jihozlanishi, mijozlarga xizmat ko'rsatish marketing tadqiqotlari va san'at uyg'unligini qamrab oladi.

**O‘zbekiston Respublikasi xududlari kesimida xizmat ko‘rsatish sohasi ko‘rsatkichlarining
o‘sish dinamikasi**

№	Xizmat turlari nomi	2010 yil		2011 yil		2012 yil		2013 yil		2014 yil	
	Xizmatlar - Jami	32 749,8	115,1	40 951,5	115,2	51121,1	113,1	65524,2	114,6	82261,2	115,4
	shu jumladan										
1.	Aloka va axborotlashtirish xizmatlari	2062,5	128,7	2 616,5	137,8	3059,5	123,8	3567,6	121,4	4185,7	124,1
2.	Kompyuterli dasturlash xgomatlari					91,7	121,3	155,2	134,2	189,2	121,6
3.	Moliya xizmatlari	2 753,8	119,4	3 400,7	117,8	4274,7	115,2	5529,3	129,4	6794,9	133,9
4.	Transport xizmatlari (logistika xizmatlari bilan birga)	10 547,0	113,0	12 068,7	108,8	14593,9	108,0	18231,4	106,4	22163,3	108,9
5.	Kurilish xizmatlari					2354,2	127,0	3163,8	134,3	3955,1	118,3
6.	Texnologik uskunalarni ta'mirlash va texnik xizmat kursatish xizmatlari					321,2	108,3	345,5	121,7	418,4	123,3
7.	Qishloq xo'jaligi texiikalarini ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish xizmatlari					64,2	140,8	81,8	128,7	109,3	124,6
8.	Turistik xizmatlar (mehmonxona xizmatlarini qo'shgan holda)**	142,1	110,8	174,1	113,7	236,9	118,3	313,0	117,2	374,7	116,0
9.	Savdo va umumiy ovqatlanish xizmatlari	6 134,4	120,9	8 716,0	119,9	11313,8	115,3	14665,6	117,0	18856,6	117,5
10.	Maishiy xizmatlar	561,4	122,8	543,0	121,7	1100,3	124,0	2269,7	124,7	2976,6	120,7
11.	Ta'lim xizmatlari					1382,9	106,4	1802,4	106,0	2173,0	110,2
12.	Sog'liqni saqlash xizmatlari					483,7	135,1	650,9	130,3	845,3	114,2
13.	Qishloq xo'jaligi sohasidagi xizmatlar							419,5	106,5	507,3	112,5
14.	Boshka xizmatlar	6 382,3	116,6	8 273,0	120,4	11844,0	109,9	14328,5	110,1	18711,8	111,4

Bozor vaziyatini bilish va raqobat sharoiti mavzu istiqbollarini begilash imkonini beradi. Bunda restoranlarning tajribali menejerlari ko‘pincha o‘z funksiyalariga tayanadilar.

Mavzular tanlash hamisha ma’lum qaltisliklar bilan kechadi. Muvaffaqiyatsizlikka uchralganda uni almashtirishga to‘g‘ri keladi. Bunday vaziyatlarda odatda restoranlar lavhasini yoki taomnomasinigina yangilash bilan cheklanishmaydi. Ular binoni to‘liq rekonstruksiya qiladilar. Yangi xodimlar yollaydilar, taomnoma tuzadilar va oshxona jihozlari buyuradilar. Tanlangan mavzuga doir tegishli ko‘ngil ochar dasturlar o‘ylab topadilar. Odatda bunday qayta qurish ishlari qimmatga tushadi. Shuning uchun ungacha moliyaviy reja ishlab chiqiladi va qarorlar qabul qilinadi.

Restoran biznesi bu unchalik oson biznes emas, bir qarashda muvaffaqiyat formulasi osondek: mazali ovqat, sifatli servis va oqilona narx siyosatlarining uyg‘unligi. Ammo bu uyg‘unlikka erishish oson ish emas, chunki yana boshqa parametrlarga ham e’tibor berish kerak bo‘ladi (taomni tayyorlash vaqti, sanitariya me’yorlari, ishlab chiqarish harajatlari, mijozlar xohishi, raqobatchi restoranlar va b.).

Bundan tashqari men ilmiy ishimda Samarqand shahrida joylashgan eng mashhur restoran va kafelarning umumiy ro‘yhatini tuzib chiqdim.

Samarqand shahrida joylashgan eng mashhur restoran va kafelarning umumiy ro'yhati

№	Samarqand shahridagi restoranlar	Mijozlar		Taklif qilinadigan taomlar	Turfirma-lar bilan shartnomasi	Shou dasturlar ning mavjudligi	Turistlar tashrifi		O'rtacha narx 1 kishiga
		Ichki	Tashqi				kuniga	yiliga	
1	Astoriya Classic	+	+	Menu / Maxsus menu	+	-	1-3	200	22\$
2	Karimbek	+	+	Menu	-	-	2-3	300	22\$
3	Kishlak	+	+	Menu			1-3	320	20-22\$
4	Old City	+	+	Menu	-	-	1-2	100	21\$
5	Platon	+	+	Menu / Maxsus menu	+	+	2-3	310	22\$
6	Registan	+	+	Menu / Maxsus menu	+	+	1-3	300	22\$
7	Samarqand	+	+	Menu / Maxsus menu	+	+	2-3	300	22\$
8	Sangizar	+	+	Menu	-	+	1-2	150	20\$
9	Zafar	+	+	Menu	+	+	1-3	250	21\$
10	Staraya arba	+	+	Menu / Maxsus menu	+	+	1-3	280	22\$

Manbaa: Muallif tomonidan ishlangan

Mehmondo'stlik industriyasi segmenti sifatida chiqayotgan ovqatlantirish o'zgarish va rivojlanishda davom etmoqda. Yangi pazandalik reseptlari paydo bo'layapti, unumdor va tejamli uskunalar yaratilayapti. Bu tadbirlarning hammasi oxir oqibat barqaror daromad olishga qaratilgan. Ammo uning zamirida mijoz uchun kurash davom etmoqda.

Respublikamizda turizm keyingi yillarda jadal rivojlanmoqda. Turizm-bu yaxlit kompleks bo'lib, u avtotransport, savdo korxonalari, ovqatlantirish, sayohat, va ekskursiyalar byurosi hamda turistik xo'jalikni o'z ichiga oladi. Bularning barchasi birgalikda turizm deb ataladi.

Turizm oldida ikki muammo turibdi: birinchi muammo- o'z faoliyatining barcha turlarini miqdor va sifat jihatdan kengaytirish, hamda ikkinchi muammo pulli xizmatlar ko'rsatish sohasini rivojlantirish.

Bunga mavjud imkoniyatdan maksimal foydalanish, yangi sog'lomlashtirish muassasalari qurilishni kengaytirish, birinchi navbatda ota-onalarning bolalar bilan birga dam oladigan muassasalarni kengaytirish, sog'lomlashtirish joylarining bir qismini oilaviy dam olish joylariga aylantirish, barcha kurort zonalarida yo'llanmalarsiz dam olishga keladigan fuqarolarga xizmat ko'rsatuvchi xo'jalik hisobidagi tashkilotlar va maishiy xizmat ko'rsatish punktlarini tashkil etish, yo'llanma qiymatiga kirmaydigan pulli xizmatlar ko'rsatishni tashkil etish kiradi.

Yuqorida men turizm sohasida ovqatlantirish korxonalarining o'rni haqida aytib o'tgan edim. Hozirgi kunda ovqatlantirish korxonalariga bo'lgan talab oshib bormoqda. Bu talab nafaqat turistlar tomonidan balki mahalliy aholi tomonidan ham amalga oshirilmoqda. Respublikamizga tashrif buyurayotgan xorijiy turistlarga taklif qilayotgan milliy taomlarimizni mamnuniyat bilan iste'mol qilishadi. Bizning milliy taomlarimiz o'ziga xosligi va pishirish texnikasining yuqoriligi bilan ahamiyatlidir. Shuning uchun ham ovqatlantirish korxonalari faoliyatining imkoniyatlaridan kelib chiqib shuni aytish mumkinki, kelajakda turistlarga va mahalliy aholiga qo'shimcha xizmat turlaridan foydalangan holda ovqatlantirish xizmatlarini keng joriy qilish mumkin.

**O'zbekiston Respublikasi xududlari kesimida xizmat ko'rsatish sohasi ko'rsatkichlarining
o'sish dinamikasi**

t/r	Xududlar nomi	Xizmatlar - jami									
		2010 yil		2011 yil		2012 yil		2013 yil		2014 yil	
		Hajmi mlrd. sum	O'sish sur'ati %	Hajmi mlrd. so'm	O'sish sur'ati %	Hajmi mlrd. so'm	O'sish sur'ati %	Hajmi mlrd. so'm	O'sish sur'ati %	Hajmi mlrd. so'm	O'sish sur'ati %
	O'zbekiston Respublikasi	32749,8	115,1	40951,5	115,2	51121,1	113,1	65524,2	114,6	82261,2	115,4
	shu jumladan										
1	Korakalpogiston Respublikasi	592,6	113,5	1204,6	120,1	1507,4	108,2	2044,6	116,9	2627,8	121,4
2	Andijon viloyati	1580,1	113,6	1989,6	117,2	2562,9	114,6	3522,0	122,2	4555,3	119,0
3	Buxoro viloyati	1512,9	115,6	1938,6	114,9	2511,5	117,4	3387,8	123,8	4329,6	117,8
4	Jizzax viloyati	518,0	117,0	722,6	120,3	954,2	117,3	1311,6	121,8	1682,6	116,6
5	Kashkadaryo viloyati	1498,5	113,0	1929,1	116,4	2521,1	119,7	3407,5	120,4	4525,1	118,1
6	Navoiy viloyati	1234,8	116,9	1622,1	115,6	1953,6	107,8	2331,8	111,8	2974,2	116,6
7	Namangan viloyati	1189,2	117,3	1595,2	120,0	2113,1	116,8	2835,9	122,2	3771,8	122,0
8	Samarkand viloyati	1739,9	117,4	2290,5	119,4	2995,0	118,1	4032,0	122,7	5324,0	121,7
9	Surxandaryo viloyati	982,0	118,4	1318,1	123,4	1717,5	118,9	2341,7	120,8	3065,1	123,0
10	Sirdaryo viloyati	372,9	112,3	544,0	125,9	693,8	113,9	911,9	115,2	1124,5	115,9
11	Toshkent viloyati	3365,4	120,9	3928,0	114,1	4854,5	112,5	6092,7	114,8	7825,8	116,0
12	Fargona viloyati	1710,2	119,3	2305,4	117,0	3034,5	118,4	3999,2	120,2	5177,6	119,2
13	Xorazm viloyati	873,7	113,6	1088,2	120,7	1445,7	119,4	1994,2	124,9	2498,8	116,4
14	Toshkent shaxri	10240,6	117,5	12523,5	118,2	15291,4	115,7	18746,4	113,8	22720,7	114,8

3.2. Ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik qoidolari

Mehnatni muhofaza qilish ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik texnikasi va yong‘inga qarshi tadbirlar bilan uzviy bog‘langan. Ovqatlantirish korxonalarida mehnat uzluksiz davom etishi uchun xodimlar sog‘-salomat bo‘lishi, ko‘ngilsiz tasodiflarga duch kelmasliklari kerak. Bu tadbirlarni amalga oshirish ishlab chiqarishning hamma sohalarida bir me‘yordagi ish sharoitini yaratishga imkon beradi. Ovqatlantirish korxonalarida xavfsizlik texnikasining vazifalari-ishlab chiqarish va xizmatlarning o‘ziga xos xususiyatlarini o‘rgatish, baxsiz hodisalar, kasb kasalligi sabablarini tahlil qilish va ularning oldini olishning aniq chora-tadbirlarini ko‘rishdan iborat. Yong‘inga qarshi texnika vositalari yong‘inlarning oldini olish, ularni bartaraf qilishda va foydali usullarni amalga oshirishda yordam beradi.

Sog‘lom va xavfsiz mehnat sharoiti O‘zbekiston Respublikasida 1996-yilda qabul qilingan Mehnat Kodeksi bilan amalga oshiriladi. Demokratik huquqiy tamoyillarga asoslangan mustaqil davlatimizning bu kodeksi ishchi va xizmatchilarning mehnat munosabatlari, mehnatni muhofaza qilish me‘yorlarining bajarilishini tartibga soladi. Mehnat Kodeksi asosida xavfsizlik texnikasi, soha sanitariyasi haqidagi qoidalar ishlab chiqiladi.

Mehnat muhofazasining tekshiruv ishlarini davlat va jamoat tashkilotlari amalga oshiradi. Mehnat Kodeksining 9-moddasiga binoan O‘zbekiston Respublikasi xududida mehnat to‘g‘risidagi qonunlarning aniq va bir xil ijro etilishi ustidan nazorat olib borish O‘zbekiston Respublikasi bosh prokurori va unga bo‘ysunuvchi prokurorlar tomonidan amalga oshiriladi. Davlatning bir qancha mutasaddi tashkilotlari ham nazorat ishlarini olib boradi. O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi bosh sanitariya-yepidemiologiya nazorati amalga oshiradigan ishlar bu sohada eng muhim hisoblanadi.

Texnika inspeksiyasi ishlab chiqarish jarayonining xavfsizligini, og‘ir ishlarning mexanizatsiya darajasini, jihozlarni ishlatishda xavfsizlikka rioya qilish qoidalarini tekshiradi. Soha yo‘riqchilari mehnat haqidagi qonunchilikni, xavfsizlik texnikasi yo‘riqnoma va qoidalari, ishlab chiqarish sanitariyasi, tasodifiy holatlar yuz berishi,

kasb kasalligining oldini olishni nazorat qiladi. Ular zalning shamollatish tizimlari ishini, yoritish texnikasi holatini, jihozlar, inventar, asbob-uskunalar to'g'ri ishlashining texnik holati, tozaligi, ish joylarining tartibi, xodimlarning kasb kiyimlari (uni forma) bilan o'z vaqtida ta'minlanishini tekshiradi. Hamma mehnat muhofazasi va xavfsizlik texnikasi bo'yicha zaruriy tadbirlar jamoa shartnomasiga kiritiladi.

Mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalarini saqlash hamma ko'rinishdagi anjomlardan foydalanishda muhim ahamiyatga ega. Bu jihozlarga qaraydigan xodimlar ularni ishlatish bo'yicha yo'riqnomalar bilan ta'minlanadi, xavfsizlik texnikasi va jihozlarini me'yorda ishlatilishi ko'rsatilgan bo'ladi.

Har bir mashinani ishga tushirishdan oldin uning sozligiga ishonch hosil qilish kerak, nazorat-o'lchov asboblarini va saqlagich qurilmalar tekshirib ko'riladi. Mashina va apparatlar ishlab turgan vaqtda ularni tozalash, moylash, sozlash va ta'mirlash ta'qiqlanadi.

Mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalariga muvofiq nosoz apparatlar bo'lsa (manometr, saqlagich va havo klapani), issiqlik beruvchi jihozlardan foydalanish mumkin emas. Manometr siferblatida apparatning me'yoriy ishchi bosimini ko'rsatadigan qizil chizig'i bo'lishi kerak. Manometrlar har 6 oyda bir marta tekshiruvdan o'tkaziladi, saqlagich klapan va produvka kranlari har kuni tekshiriladi. Har bir apparat yonida xavfsizlik texnikasi haqida yo'riqnoma osib qo'yilgan bo'lishi kerak.

Gazda ishlaydigan issiqlik apparatlarining xavfsiz ishlashi uchun gorelkalardan gaz chiqqanda uning oldini olish uchun maxsus avtomatik asboblardan foydalaniladi. Buni xavfsizlik avtomatikasi deyiladi. Bundan tashqari texnologik jarayonlarni va issiqlik beruvchi apparatlarning me'yorida ishlashini tartibga soluvchi avtomat asboblari o'rnatiladi. Rostlovchi avtomatika tegishli bosimni yoki haroratni bir me'yorda saqlashni ta'minlaydi.

Bug' bosimi bilan ishlaydigan apparatlarda manometrga beriladigan bosimni nazorat qilib turish kerak. Bosimni tegishli me'yorda ushlab turish uchun apparatlar oldiga reduksion klapan o'rnatiladi. Bu kerakli bosimni avtomatik tarzda saqlab turadi.

Uning yoniga klapan nosozligi tufayli yuz berishi mumkin bo'lgan avariyaning oldini olish uchun saqlagich klapan va manometr qo'yiladi.

Elektr qozonlarda nazorat-saqlagich armaturasidan tashqari bug'ni avtomatik tartibga soladigan elektrkontakt manometri o'rnatiladi. Odatdagi manometrdan elektrkontakt manometrining farqi shundaki, u ikkita milga ega.

Ovqatlantirish korxonalarida yong'in chiqishining ko'pdan-ko'p sabablari bor. Ko'p hollarda bu olov bilan ehtiyosizlik qilish, ruxsat etilmagan joylarda chekish, elektr simlaridan uchqun chiqishi, isitish qurilmalari noto'g'riligi yoki buzuvchiligi, elektr jihozlar va yoritgichlardan to'g'ri foydalanmaslik natijasida kelib chiqadi. Shuningdek, yong'inning sababi portlash, momaqaldiroq, chaqmoq yonishlari ham bo'lishi mumkin. Yong'in chiqqanda harorat 800-1000°S gacha yetadi va atrofdagi narsalarni ham kuydiradi.

Ovqatlantirish korxonalarida xizmatchi xodimlar ham, mijozlar ham binoning ichida va tashqarisida yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilishlari kerak.

Ovqatlantirish korxonalari omborlarida yong'inga qarshi tadbir o'tkazish-u korxonaning qayerida joylashgani, kirish yo'llaklari, yong'inga qarshi jihozlarning sozligi, omborlarda olov xavfi bo'lgan mahsulotlarning ko'pligi va boshqa sabablarga bog'liq. Yong'in uchun xavfli joylar: yonilg'i, yog'och-taxta, yengil yonadigan materiallar saqlanadigan omborlardir. Bu omborlar olov o'tmaydigan materiallar bilan jihozlanadi. Olov xavfi har xil bo'lgan omborlar materiallarni saqlashda bir-birlaridan olov o'tmaydigan devorlar va to'siqlar bilan ajratiladi.

Ventilyatsiya qurilmalari havodagi xavfli portlovchi va yonuvchi gazlarni haydaydi va korxonada yong'in xavfini pasaytiradi. Lekin ularning nosozligi yoki to'g'ri foydalana olmaslik natijasida yong'in chiqishi ham mumkin. Tabiiy shamollatish yong'inga nisbatan xavfli emas, ammo yong'in chiqqanda alanga olishiga yordam qiladi. Sun'iy ventilyatsiya ko'p hajmdagi havoni chiqarib, yong'inning avj olishini kuchaytiradi. Buning natijasida olov ventilyatsiya kanallari bo'yicha orqali boshqa ob'ektlarga ham o'tishi mumkin. Shuning uchun portlash yoki yong'in xavfi bor binolarning hamma havo chiqadigan mo'rilar yonmaydigan materiallar bilan jihozlanishi shart.

Ventilyatsiya jihozlarini ishlatishda quyidagi yong‘in havfsizligi qoidalariga rioya qilish kerak:

- kamera va havo chiqaruvchi mo‘rilarni o‘z vaqtida tozalab turish;
- vaqti-vaqti bilan changini chiqarib tashlovchi ventilyator ishini tekshirib turish;
- ventilyatsiya anjomi o‘rnatilgan joy yaqinidagi devor, ship, havo tortqich sirtlarini muntazam ravishda tozalab turish va b.

Yong‘in chiqqan taqdirda, eng avvalo, o‘t o‘chirish xizmatiga xabar berish zarur. Shu maqsadda telefon aloqasi yoki elektr o‘t o‘chirish signalizatsiyasidan foydalaniladi (katta shaharlarda), ichki signalizatsiya mahalliy yong‘inga qarshi guruhini chaqirish uchun ishlatiladi (katta korxonalarda).

Yong‘inga qarshi guruh kelganiga qadar korxonadagi imkoniyatlar ishga solinib, o‘tni o‘chirishga kirishiladi: qum, kurak, chelaklar, suv, gidropultlar va o‘t o‘chirgichlardan foydalaniladi. Gidropultlardan tizillab chiqqan suv olov yonayotgan tomon yo‘naltiriladi. O‘t o‘chirgichning pastki tub tomoni tepaga ko‘tariladi, bosh qismi yerga, qattiq narsaga uriladi, bu ish olovdan 10 m uzoqlikda bajarilishi kerak. Suyuqlik ko‘pik va karbonat angidrid hosil bo‘ladi. Karbonat angidrid gaz bosimi natijasida ko‘pik otilib chiqadi va 8 m balandlikka ko‘tariladi, bu harakat 1,5 daqiqa davom etadi. Shundan so‘ng olovni o‘chirish mumkin bo‘ladi.

Yong‘in paytida odamlarni va moddiy boyliklarni olib chiqish binoning chiqish yo‘laklarining ko‘pligi va kengligiga bog‘liq. Hamma zinalarga va chiqishga mo‘ljallangan eshiklar tashqariga ochiladigan bo‘lishi kerak. Tashqi zinalarga qaratilgan romlarga panjaralar qo‘yish va qulflash mumkin emas. Bunday romlar qizilga bo‘yaladi va «Zinopayaga chiqish» degan yozuv qo‘yiladi.

Taomlar tayyorlash va mijozlarni oziq-ovqat bilan ta‘minlash jarayonida mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasining belgilangan qoida talablariga rioya qilinishi ofitsiantlar zimmasiga tushadi:

- zallardagi va taom tarqatiladigan joylardagi pollarning texnik holatini, ularning singan, notekis holatini sezgan zahotiy oq ofitsiantlar ularni ta‘mirlashlarini talab

qilishlari kerak;

- polga to‘kilgan moy, suyuqlik, taom bo‘laklari va boshqalarni tezlik bilan artib, yig‘ishtirib olish;

- eshiklar, kirish yo‘laklarida ehtiyot va e‘tiborli bo‘lish;
- konserva qutilarini maxsus ochqichlar bilan ochish;
- issiq taomlar solingan idishlarni kattaroq idishlar ustiga qo‘yib patnislarda olib borish;

- taom ko‘tarib zinapoyalardan yurganda ehtiyot bo‘lish;
- raqsga tushish joyida patnis ko‘tarib zal bo‘ylab yurmaslik;
- cheti uchgan, siri ko‘chgan, yorilgan idishlarni ishlatmasdan topshirib yuborish;

- mijozlarga xizmat ko‘rsatilayotgan paytda taom tarqatish joyida navbat tartibini saqlash;

- patnisga faqat bir qator taom terish;
- pichoq, sanchqilarning o‘tkir tomonini oldinga qilib olib yurmaslik, ularni tarelkalarda olib borish;

- shishalarni maxsus ochqich bilan ochish;
- kiyimlarga to‘g‘nog‘ich taqmaslik, cho‘ntaklarga sinadigan, kesadigan o‘tkir buyumlar solmaslik va b.

XULOSA

Turizm sohasida turistlarga ovqatlantirish xizmatini tashkil etish xizmat ko'rsatishning muhim qismi hisoblanadi. Shuning uchun ham turistlar uchun xizmat ko'rsatish turi ikki qismdan iborat: birinchidan-oshxona va boshqa oziq-ovqatlarning sifati va assortimentini, ikkinchidan-oziq-ovqat va xizmatlarni mijozlarga sotishda sifat jarayonini takomillashtirishdir. Sifat va assortiment ovqatlantirish korxonalarining turiga va uni turli kategoriyalariga qaramasdan barcha korxonalar uchun bir xil ahamiyatga egadir.

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

Shuni alohida ta'kidlash kerakki, O'zbekiston Respublikasida alohida ajratilgan holda aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar tasniflagichi mavjud emas. Shunday ekan, ovqatlantirish korxonalari tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarga «O'zbekiston Respublikasi faoliyat turlari bo'yicha xizmatlarning tasniflagichi (FTBXUT)» da alohida e'tibor qaratish lozim.

Turizm sohasini rivojlantirishda ovqatlantirish korxonalari faoliyati, uning turlari, tasniflanishi, ovqatlantirish xizmatlari, korxonalar faoliyatida xizmat ko'rsatayotgan xodimlar haqidagi barcha ma'lumotlar keltirib o'tilgan.

Men bitiruv malakaviy ishimni «Karimbek» restoranida faoliyati haqidagi ma'lumotlarni keltirib o'tdim. Bundan tashqari Samarqand shahrida joylashgan mashhur restoran va kafelarning turistlarga xizmat ko'rsatish tartibi, mijozlarga va turistlarga ko'rsatayotgan qo'shimcha xizmatlari, turistlarni qabul qilish qobiliyati,

turfirmalar bilan hamkorlikda ishlayotgan restoranlar haqidaga ma'lumotlarni qo'shimcha sifatida keltirib o'tdim.

Ovqatlantirish korxonalari faoliyatini tasniflashda va ular tavsifini keltirishda ovqatlantirish korxonalari, ular bajaradigan xizmatlardan kelib chiqqan holda yondashish maqsadga muvofiqdir.

Ovqatlantirish korxonalarining faoliyati ovqatlantirish mahsulotlariga bo'lgan jamiyat ehtiyojlarini to'liq qondirishda ular maqsadiga erishishida qo'llaniladigan iqtisodiy dastaklar va vositalar yig'indisidir.

TAKLIFLAR:

Ovqatlantirish korxonalari tomonidan tashkil etiladigan xizmatlarni to'g'ri tasniflash sohani rivojlantirishda oldimizda turgan quyidagi vazifalarni bajarishda ko'mak bo'ladi:

- ovqatlantirish korxonalari turlarini (aholi mentalitetiga moslab) takomillashtirish, ularni ratsional joylashtirish;
- xizmatlar sifatini yaxshilash, ayniqsa Samarqand shahrida joylashgan restoran va ovqatlantirish korxonalarida ko'rsatiladigan xizmatlar sifati va ko'lamini kengaytirish hamda xorijiy turistlarga jahon darajasida xizmat ko'rsatishni tashkil qilish;
- ovqatlantirish sohasidagi xizmat ko'rsatish texnologiyasini takomillashtirish, xizmatning yangi usul va turlarini joriy qilish;
- taomlarni iste'mol qilish uchun estetik va fiziologik talablarga javob beradigan sharoit yaratish;
- xizmatlarni aholining mentalitetidan kelib chiqqan va chet el tajribalaridan foydalangan holda takomillashtirish kabilar.

Fikrimizcha tasniflagichga quyidagi o'zgarishlarni kiritish, ovqatlantirish korxonalarining aholiga ko'rsatayotgan xizmatlari hajmini to'liq hisoblash, sohaning ijtimoiy munosabatlardagi o'rni va iqtisodiy ko'rsatkichlariga aniq baho berish imkonini beradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» Qonuni. //Xalq so'zi gazetasi 14.09.1999.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda servis va xizmatlar sohalarini rivojlantirishni jadallashtirish bo'yicha tadbirlar» to'g'risidagi Qarori. 2006. 17 aprel.
3. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2003 yil 13 fevraldagi «2003-2006 yillarda chakana savdo, umumiy ovqatlanish va aholiga maishiy xizmat ko'rsatish korxonalari tarmoqlarini rivojlantirishga doyr qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida»gi Qarori.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2011 yil 5 yanvardagi «O'zbekiston Respublikasida 2015 yilga qadar xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar haqida»gi PQ-830-sonli Qarori.
5. «2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2012 yil 10 may PQ-1754-son Qarori.
6. Karimov I.A. Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish konsepsiyasi: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasi. T.: O'zbekiston, 2010.-56 b.
7. Karimov I.A. Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish konsepsiyasi: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasi. T.: O'zbekiston, 2010.-56 b.
8. Karimov I.A. Ona yurtimiz baxtu iqboli va buyuk kelajagi yo'lida xizmat qilish-eng oliy saodatdir. «O'zbekiston» NMIU, 2015,-193 b.
9. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning «Mamlakatimizni 2015-yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2016-yilga

mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisining kengaytirilgan ma'ruzasi». 16.01.2016 y.

10. Tuxliyev I.S., Qudratov G'.H., Pardayev M.Q. Turizmni rejalashtirish. Darslik.-T.: «Iqtisod-moliya» nashriyoti. 2010.
11. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. Turizm asoslari. Darslik.-T.: 2014.
12. Tuxliyev N., Abdullayeva T. Osnovi bezopasnosti v turizme.-T.: Gos.nauch.izd-vo O'zbekiston milliy ensiklopediyasi, 2008.
13. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., Финансы и статистика, 2003.
14. Ефимова О.П., Ефимова Н.А.; Под. Ред. Кабушкина Н.Н. Экономика гостиниц и ресторанов: Учебное пособие, - М.: Новое знание, 2004. 392 с (Экономическое образование).
15. О, ресторан, ты-мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. 8-13с
16. Erbo'tayev I. Umumiy ovqatlantirish, sanitariya va gigiyena. T.KMKNTM, «Bilim», 2005 80b
17. Erbo'tayev I. Ovqatlantirish xizmati va xizmat madaniyati. O'quv qo'llanma. - T.: O'MKNTM, «Bilim», 2005, 272 b
18. Mamatqulov X. M. Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. O'quv qo'llanma. SamISI, 2012.
19. Safayeva S.R «Restoran biznesi marketingi». O`quv qo`llanma. T.: 2011
20. Mamatqulov X.M. Turizm va servisga oid atamalar va tushunchalar izohli lug'ati. SamISI, 2009.
21. Mamatqulov X.M. Xizmat ko'rsatish sohasiga oid atamalar va tushunchalar izohli lug'ati. SamISI, 2010.

Internet saytlari:

1. www.lex.uz
2. www.xs.uz - Xalq so`zi gazetasi
3. www.uzbekturizm.uz
4. www.world-tourism.org - Vsemirnaya turistskaya organizatsiya
5. www.wttc.org - Vsemirniy Sovet po puteshestviyam i turizmu
6. www.tourism.uz/
7. www.tour.uz/
8. www.yum.com
9. www.sovety-turistam.ru
10. [www. en.wikipedia.org](http://www.en.wikipedia.org)
11. [www. uz.wikipedia.org](http://www.uz.wikipedia.org)

«KARIMBEK» RESTORANINING TAOMNOMASI:**Холодные закуски:**

- ❧ *Ассорти мясное*
- ❧ *Колбаса копченая*
- ❧ *Кури копченые*
- ❧ *Индейка*
- ❧ *Язык отварной*
- ❧ *Карбонат*
- ❧ *Кази*
- ❧ *Сир*
- ❧ *Бринза с зеленю*
- ❧ *Шампинони маринованные*
- ❧ *Вешенки маринованные*
- ❧ *Лимони Ассорти овощное (свежие огурси, помидори и зелен)*
- ❧ *Солёное ассорти*
- ❧ *Ассорти «Свежест» (свежие помидори и огурси)*
- ❧ *Закуска «Ромашка» (яйса, фаршированные сардинами, сиром и зеленим луком)*
- ❧ *Селд по-крестьянски*
- ❧ *Холодес*
- ❧ *Маслини*
- ❧ *Шпроти*
- ❧ *Маринованные огурчики*
- ❧ *Анзур*
- ❧ *Чакка*
- ❧ *Соус*
- ❧ *Икра красная*
- ❧ *Селд под шубой*

Горячие закуски:

- ❧ *Картофел «Восток» (картофел, запеченный с грибами и сиром)*
- ❧ *Закуска «Регистан» (язык тушеный с овощами в белом вине)*
- ❧ *Картофел «по-Брабански» (картофел, запеченный с сиром и специями)*
- ❧ *Картофельные лодочки*
- ❧ *«Искорка»*
- ❧ *Кокосовые шарики*

Салаты овощные:

- ❧ *«Королевский» (свекла, орехи, майонез)*
- ❧ *«Ўзбекский» (помидоры, огурцы, лук, острый перес)*
- ❧ *«Весна» (капуста, помидоры, огурцы, зелен, раст. масло)*
- ❧ *«Аппетит» (чакка, огурцы, укроп)*
- ❧ *«Шарм» (яблоки, морковь, кишмиш, орехи, сметана)*
- ❧ *«Греческий» (помидоры, огурцы, брынза, маслины, зелен, раст. масло)*
- ❧ *«Оригинал» (помидоры, огурцы, кукуруза, зелен, раст. масло)*
- ❧ *«Неженка» (яйсо, зеленый горошек, огурцы, салат листовой, майонез)*
- ❧ *«Пикантный» (помидор, маринованные огурцы, капуста, зелен, майонез)*
- ❧ *«Оливки грибной» (маринованные грибы, кукуруза, картофель, яйсо, майонез)*
- ❧ *«Смак» (сухарики, помидоры, сыр, майонез)*
- ❧ *«Ришеле» (маринованные грибы, картофель, зеленый горошек, растительное масло)*

Салати из птици:

- ☞ *«Радуга» (мясо курицы, листья салата, огурси, помидори, масло)*
- ☞ *«Русская красавица» (мясо курицы, грибы маринованные, маслины, сир, помидори)*
- ☞ *«Гурман» (сир, мясо курицы, маёнез)*
- ☞ *«Капризуля» (курица, яйса, колбаса, огурси, помидори, сир, маёнез)*

Салати из морепродуктов:

- ☞ *«Крабовий» (крабовиэ палочки, рис, яйсо, зеленый горошек, маёнез)*
- ☞ *«Мимоза» (шпроти, картофел, яйсо, сир, маёнез)*
- ☞ *«Миг» (крабовиэ палочки, яйсо, кукуруза, маёнез)*
- ☞ *«Север» (печен трески, сир)*

Салати из мяса и копченостей:

- ☞ *«Оливе» (картофел, морков, зел. горошек, марин. огурси, мясо, маёнез)*
- ☞ *«Богема» (карбонат, сир, колбаса, индейка, морков, маёнез)*
- ☞ *«Нежность» (язык, яйса, огурси, зел. горошек, маёнез)*
- ☞ *«Франсузский» (картофел, капуста, свекла, морков, маёнез, орехи, мясо)*
- ☞ *«Азия» (мясо, помидори, огурси, раст. масло)*
- ☞ *«Салат из телятины» (мясо, маринованные грибы, огурси, раст. масло)*
- ☞ *«Столичный» (мясо, картофел, маринованные огурси, маёнез)*
- ☞ *«Мужской каприз» (язык, картофел, морков, сир, яйса, маёнез)*
- ☞ *«Ницца» (копченая колбаса, индейка, сир, огурси, маёнез)*

- ☞ *«Санта-Моника» (колбаса, грибы марин, сир, огурси, лист салата, масло)*
- ☞ *«Йегипецкий» (язык, огурси, капуста, зелен, марин грибы, масло)*
- ☞ *Дамский каприз (копченая колбаса, огурси, помидори, зеленый горошек, масло)*
- ☞ *«Прага» (Карбонат, сир, лист салата, маёнез)*

Первые блюда:

- ☞ *Суп лапша куриная*
- ☞ *Суп лапша с фрикаделками*
- ☞ *Солянка*
- ☞ *Борш*
- ☞ *Шурпа*
- ☞ *Лагман*
- ☞ *Ши*

Фирменные блюда из говядины:

- ☞ *Мясо «по-французски» (мясо, помидори, сир, маёнез)*
- ☞ *Мясо «по-китайски» (мясо, овощи, острый соус)*
- ☞ *Мясо «Коррида» (мясо, кукуруза, зеленый горошек, острый соус)*
- ☞ *Мясо «по-гречески» (мясо, грибы, сир)*
- ☞ *Мясо жаренное с грибами в сметанном соусе*
- ☞ *Телятина с шампиньонами*
- ☞ *Жозефина*
- ☞ *Котлета «Звезда Востока»*
- ☞ *Мясо по-королевски (отбивная с грибами шампиньонами)*
- ☞ *Рулет оригинальный*

Фирменные блюда из свинины:

- ❧ *Свинина «по-сарски» (филе, фаршированное грибами)*
- ❧ *Свинина «Голден» (свинина, мед, соя)*
- ❧ *Свиная отбивная «Роджер»*
- ❧ *Свинина «по-болгарски» (мясо с овощами и бринзой)*
- ❧ *Шницел, запеченный с луком, сливками и сиром*
- ❧ *Свинина с шампинионами*
- ❧ *Свинина «Кингстоун» (вирезка, запеченная в сливках с грибами и сиром)*

Фирменные блюда из баранины:

- ❧ *Баранина под «Дьявольским» соусом*
- ❧ *Баранина запеченная «Как у булочницы»*
- ❧ *Баранина «по-арабски» (баранина, запеченная с мясом индейки и сиром)*
- ❧ *Жаркое из баранины*

Фирменные блюда из птицы:

- ❧ *Курица под сирним соусом*
- ❧ *Курица «Фрикасе» с соусом «Шеврел» (курица, обжаренная и запеченная в сметано-грибном соусе)*
- ❧ *«Маришал»*
- ❧ *Куриное филе «по-мексикански» (кусочки курицы в кляре с острым томатным соусом)*
- ❧ *Фирменное блюдо «Карим-Бек» (куриное филе, фаршированное грибами)*
- ❧ *Курица Бефстроганов (куриное филе, маёнез, зелен)*

- ❧ *«Жулен» (мясо курицы, грибы шампиньоны, сливки, сыр)*
- ❧ *Чахохбили с грибами (шампиньоны)*
- ❧ *Курица «Нежность» (куриное филе, сыр, сливки)*

Блюда национальной кухни:

- ❧ *Жиз «по-Джизакски»*
- ❧ *Жиз «по-Самаркандски»*
- ❧ *Люля-кабоб*
- ❧ *Табака*

Гарниры:

- ❧ *Картофел фри*
- ❧ *Зелёный горошек*
- ❧ *Отварной рис*
- ❧ *Кукуруза*

Шашлики:

- ❧ *Деликатес*
- ❧ *Куриный*
- ❧ *Окорочка*
- ❧ *Кусковой из баранины*
- ❧ *Барани ребришки*
- ❧ *Молотий*
- ❧ *Рулет*
- ❧ *Кусковой из свинины*
- ❧ *Чалагач из свинины*
- ❧ *Беш панджа (баранина)*
- ❧ *Печен*

- ❧ *Шашлик из перепелок*
- ❧ *Хлеб*
- ❧ *Горячие напитки*
- ❧ *Десерт*
- ❧ *Сигареты*
- ❧ *Спиртные напитки*
- ❧ *Прохладителные напитки*