

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Қўлёзма ҳуқукида  
УДК 338.487: 339.13

**АБДУРАЙИМОВ ЎКТАМ**

**“Овқатланиш корхоналарининг иқтисодий таҳлили ва уларда  
кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш (Самарқанд шаҳар  
“Каримбек” ресторани мисолида)”**

5А610101 - « Хизматлар соҳаси (ресторан иши) »

Магистр  
академик даражасини олиш учун ёзилган  
ДИССЕРТАЦИЯСИ

**Илмий раҳбар:**  
т.ф.н. Шукуров И.Х.

САМАРҚАНД – 2016

## “ҲИМОЯГА РУХСАТ ЭТИЛАДИ”

Кафедра мудири

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 йил

Магистрлик диссертация иши “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни  
ташкил этиш” кафедрасида дастлабки ҳимоядан ўтган.

\_\_\_\_\_ сонли баённома

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 йил

Илмий раҳбар: \_\_\_\_\_

ф.и.ш. \_\_\_\_\_ имзо \_\_\_\_\_ сана

Магистр: \_\_\_\_\_

ф.и.ш. \_\_\_\_\_ имзо \_\_\_\_\_ сана

## МУНДАРИЖА

|                 |                                                                                                                                                      |            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                 | Кириш.....                                                                                                                                           | 4          |
| <b>I БОБ.</b>   | <b>УМУМИЙ ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШНИНГ НАЗАРИЙ МАСАЛАЛАРИ</b>                                                                   | <b>12</b>  |
| 1.1.            | Умумий овқатланиш корхоналарининг тавсифи ва таснифланиши.....                                                                                       | 12         |
| 1.2.            | Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг аҳамияти ва назарий масалалари.....                                                         | 40         |
| 1.3.            | Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишда уларда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштиришнинг объектив зарурияти.....                 | 47         |
|                 | I боб бўйича хулосалар.....                                                                                                                          | 58         |
| <b>II БОБ.</b>  | <b>ИҚТИСОДИЙ САМАРАДОРЛИК КЎРСАТКИЧЛАРИНИ ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ УСУЛЛАРИ.....</b>                                                                             | <b>60</b>  |
| 2.1             | Овқатланиш корхоналарида иқтисодий самарадорлик кўрсаткичларини таҳлил қилиш усуллари.....                                                           | 71         |
| 2.2             | Ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллар ва уларга қўйиладиган талаблар.....                                            | 86         |
| <b>III БОБ.</b> | <b>САМАРҚАНД ШАҲРИДАГИ “КАРИМБЕК” РЕСТОРАНИ ФАОЛИЯТИНИНГ ТАҲЛИЛИ ВА УНДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ.....</b>                 | <b>105</b> |
| 3.1.            | Самарқанд шаҳридаги “Каримбек” ресторани ва унинг фаолияти тавсифи.....                                                                              | 105        |
| 3.2.            | “Каримбек” ресторани фаолиятида иқтисодий ва хизматлар кўрсаткичларининг таҳлили бўйича унда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш йўллари..... | 117        |
| 3.3.            | “Каримбек” ресторанида ҳаёт фаолияти хавфсизлигини ташкил этиш.....                                                                                  | 124        |
|                 | Хулоса.....                                                                                                                                          | 134        |
|                 | Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....                                                                                                                | 137        |
|                 | Иловалар.....                                                                                                                                        | 150        |

## Кириш

**Мавзунинг долзарблиги.** Республикамизда амалга оширилаётган ислохотлар негизда иқтисодиётни эркинлаштириш, мамлакатни модернизациялаш, макроиқтисодий барқарорликни таъминлаш эвазига узлуксиз иқтисодий ўсишга эришишдек долзарб вазифа қўйилган. Бу ўз навбатида, иқтисодиётда эришилган ютуқларнинг асоси сифатида бозор муносабатларининг қарор топиши, мулк шакллариининг такомиллашуви, иқтисодиётдаги кескин тузилмавий ўзгаришларнинг содир бўлиши, сервис ва хизмат кўрсатиш соҳаларининг ялпи ички маҳсулотдаги улушининг ортиб бориши каби кўрсаткичлар билан баҳоланмоқда. Шу туфайли Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг 2012 йил 10 майда имзолаган “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш давлат дастури тўғрисида”ги қарорида “аҳолига хизмат кўрсатиш соҳасини янада кенгайтириш ғоят муҳим аҳамиятга эга...Айни пайтда бу хизматлар ўзимизда ишлаб чиқарилган маҳсулотларнинг кўплаб турларига ички талабни оширади, шунингдек, истеъмол бозорида мутаносибликни сақлашда муҳим роль ўйнайди”<sup>1</sup>, деб таъкидлангани бежиз эмас.

Кейинги йилларда, жаҳон молиявий-иқтисодий инқирозининг иқтисодиётга салбий таъсири давом этаётганлигига қарамасдан Ўзбекистонда 2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда. 2015 йилда ялпи ички маҳсулот 8,1 фоизга, саноат маҳсулоти ҳажми 9 фоизга, жумладан, истеъмол товарлари ишлаб чиқариш 13,9

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2012 йил 10 майда имзолаган “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш давлат дастури тўғрисида”ги ПҚ-1754-сонли қарори

фоизга, аҳолига пуллик хизмат кўрсатиш ҳажми 12,9 фоизга, жумладан савдода товар айланмаси 16,6 фоизга ўсди<sup>2</sup>.

Республикада олиб борилаётган иқтисодий ислохотлар ва хизмат соҳасига эътибор натижасида аҳолига кўрсатилаётган хизматларнинг тури ва уларнинг аҳоли жон бошига тўғри келадиган ҳажми бирмунча ошди. Аммо хизматлар соҳасининг энг йирик тармоқларидан бири бўлган умумий овқатланиш соҳасига эътибор етарли даражада эмас, жумладан, мамлакатимиз бўйича 2016 йил 1 январь ҳолатига рўйхатга олинган савдо ва умумий овқатланиш корхоналарининг 18,6 фоизи фаолият юритмаган.

Бугунги кунда умумий овқатланиш корхоналари фаолиятининг иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили ва уларда кўрсатиладиган хизматлар сифати ўрганиш механизми бир тизимга келтирилмаган, уларнинг хўжалик юритувчи субъектлар ва давлат ҳокимият органлари билан иқтисодий муносабатлари етарли даражада такомиллашмаган. Боз устига, кейинги йилларда мамлакатимизда умумий овқатланиш корхоналари фаолияти етарли даражада чуқур ўрганилмаганлиги ва бу борадаги иқтисодий адабиётларнинг камлиги кузатилмоқда. Хусусан, овқатланиш корхоналарининг самарадорлигига таъсир этувчи иқтисодий кўрсаткичлар ҳисобланган корхонанинг товарайланмаси (даромади), харажатлари, рентабеллиги каби кўрсаткичлари билан кўрсатиладиган хизматлар сифати орасидаги боғлиқлик масалалари жуда кам ўрганилган. Шунинг учун умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишда соҳа корхоналарининг иқтисодий таҳлилини ўрганиш асосида уларда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш масалаларига бағишланган илмий изланиш бугунги кунда долзарб масалалардан бири бўлиб қолмоқда.

**Муаммонинг ўрганилганлик даражаси.** Хизмат кўрсатиш соҳаси субъектлари фаолиятининг иқтисодий табиати ҳамда уларнинг

---

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислон Каримовнинг мамлакатимизни 2015 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2016 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамаси мажлисидаги маърузаси

самарадорлигини ошириш муаммолари, савдо ва умумий овқатланиш соҳаси субъектлари самарадорлиги масалалари чет эллик иқтисодчи олимлардан А.М.Фридман, Н.М.Ушакова, К.А.Раицкий, К.В.Пиваваров, В.Г.Бычков, Т.В.Емельянова ва бошқалар томонидан тадқиқ қилинган. Мустақиллик йилларида мамлакатимиз олимлари томонидан ҳам хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигини ошириш бўйича қатор илмий изланишлар олиб борилди. Хусусан, Т.Худайшукуров, Ж.Қурбонов, И.Иватов, М.М.Мухаммедов, Б.Сафаров, Н.Тухлиев, Д.Ҳ.Асланова, Б.А.Абдукаримовларнинг бу борада олиб борган тадқиқотларини алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим.

**Тадқиқотнинг мақсади.** Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишда соҳа корхоналарининг иқтисодий таҳлилини ўрганиш асосида уларда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш бўйича илмий-назарий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

**Тадқиқотнинг вазифалари қуйидагилардан иборат:**

- умумий овқатланиш соҳаси субъектлари ва улар хизматларини миллий хусусиятларни инобатга олган ҳолда таснифлаш;
- умумий овқатланиш корхоналари иқтисодий ва самарадорлик кўрсаткичларини таҳлил қилиш;
- умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишга таъсир этувчи омилларни аниқлаш ва уларни таҳлил қилиш йўлларини ишлаб чиқиш;
- умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омилларни таҳлил қилиш асосида уни такомиллаштириш йўлларини ишлаб чиқиш;
- умумий овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш юзасидан таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш;

**Тадқиқотнинг объекти.** Самарқанд шаҳридаги умумий овқатланиш корхоналари хусусан, Самарқанд шаҳар “КАРИМБЕК” ресторани ҳисобланади.

**Тадқиқотнинг предмети-**Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишга қаратилган хизматларни такомиллаштириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

**Тадқиқотнинг назарий-услубий асоси.** Диссертация ишини бажаришда Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, Президент И.А.Каримовнинг Фармонлари, Қарорлари ва асарлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги, Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг меъёрий ҳужжатлари, шунингдек, тадқиқот ишида мамлакатимиз ва чет эллик иқтисодчи олимларнинг мавзу доирасидаги илмий ишлари, тавсиялари ва уларда қўлланилган методологик тамойиллар асос қилиб олинди.

**Тадқиқот методлари.** Тадқиқот жараёнида статистика ва иқтисодий таҳлилнинг қиёслаш, гуруҳлаш, занжирли алмаштириш, индекс, қайта ҳисоблаш, танлаб кузатиш каби усулларидан ҳамда индукция ва дедукция, анализ ва синтез, тизимли ёндашув, мантиқий ёндашув каби услублардан фойдаланилди.

**Ҳимояга олиб чиқиладиган асосий ҳолатлар:**

- умумий овқатланиш корхоналарида иқтисодий механизмларни такомиллаштириш орқали иқтисодий самарадорликни таъминлашнинг назарий ва амалий муаммолари ҳамда уларнинг ечимлари бўйича таклифлар;
- умумий овқатланиш соҳасини ривожлантиришнинг объектив заруриятини таъминловчи илмий–назарий жиҳатдан асосланган концептуал йўналишлар;
- Самарқанд вилоятида умумий овқатланиш соҳаси субъектлари товар айланмаси умумий ҳажми ва аҳоли жон бошига тўғри келадиган миқдорининг 2012-2016 йилларга мўлжалланган истиқболли кўрсаткичлари;
- умумий овқатланиш соҳаси субъектлари самарадорлигини оширишда соҳанинг ташкилий тузилмалари ҳамда иқтисодий механизмларини такомиллаштириш бўйича тавсиялар.

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги** иқтисодийни модернизациялаш шароитида умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини такомиллаштириш бўйича назарий-услубий ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилганлиги билан белгиланади. Булар қуйидагиларда ўз аксини топган:

- умумий овқатланиш соҳаси субъектлари ва улар томонидан кўрсатиладиган хизматлар аҳолининг миллий хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда таснифланган;

- умумий овқатланиш корхоналарида иқтисодий механизмларнинг турлари, уларнинг таснифи тизимлаштирилган ва тавсифи очиқ берилган;

- умумий овқатланиш соҳаси самарадорлигини оширишда иқтисодий механизмларни такомиллаштиришнинг объектив зарурлиги ва йўналишлари асосланган;

- умумий овқатланиш корхоналари самарадорлик кўрсаткичлари ва уни оширишга таъсир этувчи иқтисодий омиллар аниқланган ҳамда уларни таҳлил қилиш йўллари ишлаб чиқилган;

- умумий овқатланиш корхоналарида иқтисодий механизмларни такомиллаштириш орқали товар айланмасини ошириш истикболлари белгиланган;

- умумий овқатланиш корхоналари иқтисодий тузилмаларини такомиллаштириш юзасидан илмий асосланган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган;

- умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини такомиллаштириш имкониятлари аниқланган ва улардан амалиётда фойдаланиш йўллари тавсия қилинган.

**Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.** Тадқиқотнинг назарий аҳамияти соҳани ривожлантириш бўйича илмий тадқиқотларни амалга оширишда, уни ривожлантириш концепциясини ишлаб чиқишда фойдаланиш мумкинлиги билан белгиланади.

Амалий аҳамияти Ўзбекистонда, хусусан, Самарқанд вилоятида умумий овқатланиш соҳаси самарадорлигини оширишнинг механизмларини такомиллаштиришда, тармоқнинг самарали ва барқарор фаолият юритишини таъминлашда услубий асос сифатида фойдаланиш мумкинлиги билан белгиланади.

Натижаларнинг эълон қилинганлиги. Илмий-тадқиқот натижалари 2 та конференция материалларида маъруза тезислари шаклида эълон қилинган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация кириш, учта боб, хулоса, адабиётлар рўйхати таркиб топган. Унда 9 та жадвал, 7 та расм ва 1 та схема мавжуд. Ишнинг умумий ҳажми 80 бетдан иборат.

# **I БОБ. УМУМИЙ ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШНИНГ НАЗАРИЙ МАСАЛАЛАРИ**

## **1.1. Умумий овқатланиш корхоналарининг тавсифи ва таснифи**

Ҳозирги иқтисодий модернизациялаш жараёнлари амалга оширилаётган бир пайтда иқтисодиётнинг асосий қисмини хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари эгалламоқда. Уларнинг улуши ялпи ички маҳсулотда, иқтисодиётда банд бўлганларнинг таркибида, давлат бюджетига тўланадиган солиқларда, янги иш ўринларини яратиш каби энг муҳим масалаларда муттасил ошиб бормоқда ва келажақда ҳам бу жараённинг давом этиши ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлар билан мустаҳкамланмоқда.

Президентимиз И.А.Каримов томонидан 2012 йилда эълон қилинган «Ўзбекистон Республикасида 2012-2016 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарорида белгиланган вазифаларни амалга ошириш хизмат кўрсатиш соҳаси, жумладан умумий овқатланиш соҳасини, ундаги субъектлар самарадорлигини оширишнинг механизмларини такомиллаштиришга қаратилган тадқиқотлар олиб бориш, соҳа тараққиётининг концептуал йўналишларини ишлаб чиқишни, ривожлантиришни тақозо этади.

2015 йилда мамлакатимиз ялпи ички маҳсулотининг 54,5 фоизи хизмат кўрсатиш соҳасига тўғри келди. Бу кўрсаткич 2008 йилда 45,5 фоизни, 2010 йилда эса 49,2 фоизни ташкил қилган эди. Кўриниб турибдики, ушбу кўрсаткич ўсиш тенденциясига эга. Аммо ривожланган мамлакатларда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 60-70 фоизни ташкил қилади. Демак мамлакатимизда хизмат кўрсатиш соҳаси бошқа тармоқларга нисбатан тез ривожланиши зарур. Шунингдек, хизмат кўрсатиш ривожи халқимиз фаровонлигининг ошишига бевосита таъсир қилади.

Биз ўзимизнинг тадқиқотларда эътиборимизни хизматлар соҳасининг бирдан-бир ажралмас қисми ҳисобланган умумий овқатланиш соҳасига, унда

фаолият олиб борувчи корхоналар самарадолигини оширишнинг механизмларини такомиллаштиришга қаратамиз.

Сўнгги йилларда сервис ва хизмат кўрсатиш тармоқларининг турли муаммолари айрим тадқиқотчилар томонидан ўрганилиб, уларнинг ечимлари белгилаб берилди. Аммо шунга қарамасдан ҳали ҳам умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг механизмларини такомиллаштиришга бағишланган илмий-тадқиқот ишлари мустақиллик йилларида етарли даражада бажарилган эмас. Бажарилаётган тадқиқотларимиз умумий овқатланиш корхоналари иқтисодий самарадорлигини оширишнинг механизмларини такомиллаштириш масалаларига қаратиладиган экан, биз, ушбу соҳа фаолиятининг айрим назарий жиҳатларига тўхталиб ўтишни мақсадга мувофиқ деб топдик.

Ҳозирда иқтисодий адабиётлар ва ҳуқуқий-меърий ҳужжатларда «умумий овқатланиш», «оммавий овқатланиш» каби тушунчалар ишлатилмоқдаки, уларнинг барчаси бир соҳани назарда тутган ҳолда, турлича шакллантириш орқали кишиларда бу бошқа-бошқа соҳалар экан-да деган тушунчани ўйғотмоқда. Ваҳоланки, турли ном бериш орқали муаллифлар айтиб бериб соҳани, яъни «умумий овқатланиш» соҳасини назарда тутишмоқда.

Ўзбек тилининг изоҳли луғатида «оммавий» ва «умумий» сўзларига нисбатан қуйидагича изоҳ берилди.

**Оммавий** – арабча - умумга, умумхалққа тегишли, оид. Оммага, кўпчиликка оид, омма, кўпчилик томонидан ёки омма орасида бажариладиган<sup>3</sup>.

**Умумий** – арабча – ҳаммага оид, таълуқли, универсал. Ҳаммага тегишли, ҳамма учун хизмат қиладиган, ягона<sup>4</sup> маъноларини англатади.

Юқоридаги манбага асослансак, умумий ва оммавий атамалари бир хил маънони англатади ва улар синоним сўзлар. Аммо уларни бир-биридан фарқловчи бир жиҳат мавжудки, бу - соҳага нисбатан кўпроқ умумий

<sup>3</sup> Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» Учинчи жилд. 2007. 123-бет.

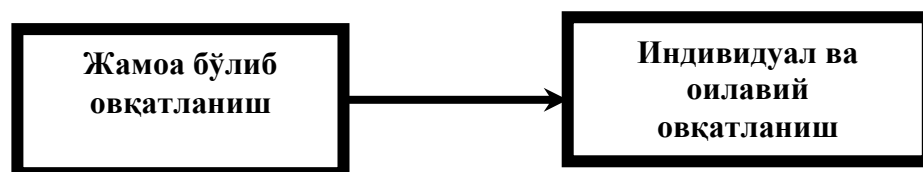
<sup>4</sup> Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» Тўртинчи жилд. 2007. 286-бет.

овқатланиш соҳаси деб қарашлар тўғри эканлигини тасдиқлайди, яъни умумий сўзи (атамаси) барчага, ҳаммага нисбатан ишлатилганда кўпроқ тўғри келади. Масалан, умумбашарий, умуммиллий.... Оммавий сўзи (атамаси) эса кўпроқ омма, жамоа, кўпчиликка нисбатан ишлатилади. Аммо бу умуман ҳаммага дегани эмас. У кўпроқ кўпчиликни ташкил этувчи бир гуруҳга нисбатан ишлатилади. Масалан, ёшлар, талабалар ва ҳоказо шунга ўхшаш бошқа қатламлар. Оммавий сўзини аҳолининг маълум бир гуруҳига, қатламига нисбатан ишлатиладиган сўз сифатида ҳам қараш мумкин.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, Ўзбекистонда умумий овқатланишга нисбатан соҳа сифатида қараш дастлаб собиқ иттифок даврида пайдо бўлган ва ривожлантирилган. У даврларда ижтимоий табақаланишга қарши кураш мавжуд бўлиб, барча нарсага нисбатан умумий – халқники сифатида қараш шаклланган. Соҳа иқтисодиётига оид адабиётлар асосан рус тилида чоп этилган ва умумий овқатланишни алоҳида соҳа сифатида қарашлар ҳам айнан ўша адабиётларда илгари сурилган. Соҳа иқтисодиётига оид дастлабки ўзбек тилидаги адабиётларда «Умумий» сўзи ишлатилган.

Ҳозирги бозор иқтисодиёти ривожланиши шароити кўпроқ табақалашувни тақозо этади. Чунки, айнан табақалашувгина ривожланишга, интилишга ундайди. Турли хусусиятларга қараб табақалашув мавжуд бўлади, аҳоли ижтимоий гуруҳларга ажралади. Бу эса қайсидир бир ижтимоий гуруҳга, табақага хос жиҳатларни ҳаммага, бутун бир халққа нисбатан ишлатиш мумкин эмаслигини англатади.

Овқатланиш жараёни ижтимоий меҳнат тақсимооти, ишлаб чиқаришнинг ижтимоийлашиши ва ихтисослашиши натижасида қуйидаги тарзда ривожланган:



1.1-расм. Овқатланишнинг ривожланиш босқичлари

Юқоридагилардан келиб чиқиб, ҳар қандай жамиятда уларнинг ижтимоий-иқтисодий шаклларида қатъий назар инсонларни овқатланиш жараёнини ташкилий жиҳатдан икки хил шаклга ажратиш мумкин<sup>5</sup>:

I. Уй шароитида, яъни индивидуал ёки оилавий.

II. Жамоатчилик асосида, яъни умумий овқатланиш.

Овқатланиш<sup>6</sup>- овқатланмоқ – овқат емоқ, ризқланмоқ. Овқатланиш озиқ-овқатларни истеъмол қилиш жараёни. Ушбу жараён ташкил этилиши нуқтаи назаридан юқорида таъкидланганидек, индивидуал, оилавий, жамоавий бўлиши мумкин.

Жамоавий овқатланиш ижтимоий меҳнат тақсимои натижасида, ишлаб чиқаришнинг ижтимоийлашиши, ҳаётда ҳар хил тармоқларнинг вужудга келиши натижасида, бундай хизмат турига объектив эҳтиёжларнинг туғилиши сабабли алоҳида хизмат соҳаси сифатида келиб чиққан. Унинг оммавий тус олиши бозор иқтисодиёти муносабатлари шаклланишининг бошланғич даврларига тўғри келади. Ушбу даврдан бошлаб умумий (жамоавий) овқатланиш иқтисодиётнинг тармоғи сифатида шакллана бошлаган.

Умумий овқатланиш тарихан товар айирбошлаш жараёнини бир тури сифатида қаралиб келинган, ҳозир ҳам у савдо соҳаси каби товар айирбошлаш жараёнининг таркибий қисми ҳисобланади. Лекин, умумий овқатланиш соҳасидаги жараён савдодан фарқ қилади. Ушбу фарқлар улар бажарадиган ижтимоий-иқтисодий ва техник-технологик функциялардан келиб чиқади.

Маълумки, умумий овқатланиш соҳаси такрор ишлаб чиқариш жараёнининг барча бўғинларида иштирок этади: ишлаб чиқариш, тақсимот, айирбошлаш, истеъмол.

---

<sup>5</sup> Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» Учинчи жилд. 2007. 139 бет.

<sup>6</sup> Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» Учинчи жилд. 2007. 82-бет.

Умумий овқатланиш корхоналарининг ишлаб чиқариш функцияси таомларни тайёрлаш билан боғлиқ. Умумий овқатланиш корхоналарининг ишлаб чиқариш функциясига қуйидагиларни киритиш мумкин: маҳсулотлар ва хом ашёларни таъминотчилардан умумий овқатланиш корхоналарига ташиб келишни ташкиллаштириш; хом ашё ва маҳсулотларни сақлаш; маҳсулотни пишириш, яъни истеъмол қилиш даражасига етказиш; тайёр маҳсулотни порциялаш; порцияланган таомларни истеъмол қилиш жойига етказиш.

Уларнинг тақсимот функцияси аҳолининг айрим қатламларини пулсиз ёки имтиёзли овқатлар билан таъминлаш жараёнида намоён бўлади: шифохоналар, боғчалар, санаториялар, интернатлар, дам олиш уйлари, куролли кучлар соҳасида, айрим хўжалик субъектларида амалга оширилади.

Айирбошлаш жараёнида умумий овқатланиш соҳаси, биринчидан, товар айирбошлаш шакли сифатида, олди-сотди жараёнида иштирок этади ва товарлар қийматини айирбошлаш функциясини бажаради; иккинчидан, иқтисодиёт тармоғи сифатида ишлаб чиқарилган таомларни истеъмолчиларга етказиш функциясини бажаради.

Истеъмол функцияси тайёр овқатлар истеъмолини корхонада ташкил қилишда намоён бўлади.

Умумий овқатланиш корхоналари қуйидаги иқтисодий функцияларни ҳам бажаради: таклифни ўрганиш, талаб ва эҳтиёжни ўрганиш, баҳони шакллантириш, товарлар рекламасини ташкил қилиш, шартномалар тузиш ва буюртмалар бериш.

Юқорида кўрсатилган функцияларни бажариш бўйича умумий овқатланиш иқтисодиётнинг бошқа тармоқларидан фарқланади ва шу сабабли махсус ихтисослашган ва универсал функцияларни бажарадиган ягона соҳа ҳисобланади. Ушбу соҳа корхоналарини такрор ишлаб чиқариш жараёнини барча фазаларида иштироки, уни жамиятнинг ижтимоий-иқтисодий ҳаётида фаол таъсир қилишини намоён қилади.

Иқтисодий эркинлаштириш ва модернизациялаш шароитида умумий овқатланиш фаолияти тижоратлашув талаблари ва аҳолини ижтимоий ҳимоялаш функциясини бажарувчи соҳа ҳам ҳисобланади.

Умумий овқатланиш хўжалик тизими сифатида моддий-ашёвий, савдо-технологик ва ташкилий тузилмаларни мужассамлаштиради. Умумий овқатланишнинг моддий-ашёвий таркибий тузилмаси жиҳозлари ва фойдаланилаётган хом ашёси бир хил бўлган бир қатор корхоналарни ўзида мужассамлаштирганлиги билан характерланади. Савдо технологик таркибий тузилмаси хом ашёни қайта ишлаш, таомларни тайёрлаш, шунингдек унинг савдоси ва истеъмолини ташкил этиш билан боғлиқ бир хил технологик жараёнларни мужассамлаштиради. Ташкилий тузилмаси халқ хўжалигининг турли даражаларида фаолият юритувчи умумий овқатланиш корхоналарини ягона хўжалик механизмига жамловчи бирлашмасидир. Бу умумий овқатланиш корхоналарининг тармоқ миқёсида бошқарувини ташкил этиш ва давлат томонидан тартибга солишда поғонали тизимни жорий этишни талаб этади.

Умумий овқатланиш корхоналари турли хусусиятларига кўра тавсифланади ва таснифланади (1.1.1- жадвал).

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сонли қарори билан тасдиқланган «Ўзбекистон Республикасида умумий овқатланиш маҳсулотларини (хизматларини) ишлаб чиқариш ва сотиш қоидалари»да умумий овқатланиш корхоналари қуйидаги турларга бўлинади ва уларга қуйидагича тавсиф берилади<sup>7</sup>;

- **ресторан** - ўз номига эга бўлган, истеъмолчиларга мураккаб усулда тайёрланадиган юқори сифатли кулинария ва қандолатчилик маҳсулотларининг кенг ассортиментини ҳамда ичимликларни тақдим этадиган энг қулай умумий овқатланиш корхонаси. Ресторан таомномасига мажбурий тартибда порцияли ва фирма овқатлари киритилади. Хизмат

---

<sup>7</sup> Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сонли қарори билан тасдиқланган «Ўзбекистон Республикасида умумий овқатланиш маҳсулотларини (хизматларини) ишлаб чиқариш ва сотиш қоидалари»

кўрсатиш дам олиш, овқатлар пишириш ва хизмат кўрсатиш билан уйғунлаштирилган ҳолда юқори малакали ошпазлар ва официантлар томонидан амалга оширилади;

- **вагон – ресторан** – йўлда юриш давомида темир йўл транспорти йўловчиларига ва поезд бригадалари ходимларига нонушталар, тушликлар кечки овқатлар, қандолатчилик маҳсулотлари ва ичимликлар билан хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган;

1.1.1-жадвал

### Умумий овқатланиш корхоналарини таснифи

| Т<br>№ | Аломатларни белгилари                        | Турлари                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Таъминланувчи контингентига қараб            | 1.1 Ташкиллашган контингентларни таъминловчи (ишлаб чиқариш корхоналари, муассасалар, ўқув юртлари)<br>1.2 Умум кирадиган корхоналар                                                                                                                               |
| 2.     | Савдо-ишлаб чиқариш фаолияти тавсифига қараб | 2.1 Харид қилувчи:<br>2.1.1 Контингентларга хизмат кўрсатмайди;<br>2.1.2 Контингентларга хизмат кўрсатувчи;<br>2.2 Тайёрловчи (булар маҳсулотларини ўзлари тайёрлайди ва харид қилувчилардан олинган ҳам маҳсулотларни қайта тайёрлайди ва аҳолига хизмат қилади). |
| 3.     | Ишлаб чиқариш ассортименти бўйича            | 3.1 Комплекс корхоналар (бу ҳар хил типдаги шохобчалар бирлашмаси)                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                    |                                                                                   |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                    | 3.2 Универсал корхоналар                                                          |
|    |                                    | 3.3 Ихтисослашган                                                                 |
| 4. | Хизмат тавсифи ва иш хажмига қараб | 4.1 Люкс категорияли                                                              |
|    |                                    | 4.2 Олий категорияли                                                              |
|    |                                    | 4.3 I категорияли                                                                 |
|    |                                    | 4.4 II категорияли                                                                |
|    |                                    | 4.5 III категорияли                                                               |
| 5. | Ишлаш даврига қараб                | 5.1 Доимий                                                                        |
|    |                                    | 5.2 Мавсумий                                                                      |
| 6. | Жойлашиши ва ҳаракатига қараб      | 6.1 Стационар                                                                     |
|    |                                    | 6.2 Ҳаракатдаги (автоошхона, вагон-ресторан, купе-буфет, авто-буфет ва бошқалар). |

- **бар** – тик турган ҳолда истеъмолчиларга ичимликлар ва совуқ таомлар билан хизмат кўрсатиш (столчалар ёнида хизмат кўрсатиш билан бир қаторда) ҳисобланади. Сотиладиган ичимликлар ва маҳсулотлар турларига кўра барлар пиво, вино, коктейль, сут барлари ва бошқа барларга ихтисослашган бўлади;

- **кафе** – истеъмолчиларга турли қайноқ ва совуқ ичимликлар, қандолатчилик, сут маҳсулотлари ҳамда тайёрланиши мураккаб бўлмаган кулинария маҳсулотларини тақдим этади. Сотиладиган маҳсулотлари ёки йўналишига кўра кафелар: ширинликлар, музқаймоқ, сут кафеси, болалар кафеси, ёшлар кафеси ва шу кабиларга ихтисослашган бўлади. Уларда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ёки официантлар томонидан хизмат кўрсатиш шакллари қўлланилади. Кечки вақтларда мусикий хизмат кўрсатиш ташкил этилиши мумкин;

- **ёзги кафе** – истеъмолчиларга очик майдончада бостирма остида хизмат кўрсатади;

- **кафетерий** – бу дўкон ҳузурида шу жойнинг ўзида истеъмол қилинадиган иссиқ ичимликлар, сут, шарбатлар, бутербродлар, қандолатчилик маҳсулотлари ва бошқа озиқ-овқат маҳсулотлари сотиш учун ташкил этилган бўлимдир;

- **ошхона** – бу истеъмолчиларни нонушталар, тушликлар ва кечки овқатлар билан таъминловчи корхонадир. Ошхоналар жойлашган жойига ва хизмат кўрсатиладиган миқдорларига кўра умумий равишда фойдаланиладиган саноат корхоналари, муассасалар, қурилишлар, ўқув юртлари ва шу кабилар ҳузуридаги ошхоналарга бўлинади. Ишлаб чиқариш корхоналари, ўқув юртлари ва муассасалар ҳузуридаги ошхоналарда асосан ҳафта кунлари бўйича турли хил мажмуа тушликлар, нонушталар ва кечки овқатлар ташкил этилади. Уларда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ва столларга мажмуа овқатларни олдиндан қўйиш усуллари қўлланилади;

- **чайхона** – бу чайнакларда чай бериш хизмат кўрсатишнинг асосий тури ҳисобланадиган корхонадир. Бундан ташқари чайхоналарда турли хил обидоналар, миллий ширинликлар, қандолатчилик, булка маҳсулотлари ва бошқа буфет маҳсулотлари бўлиши мумкин;

- **буфет** – бу истеъмолчиларга чекланган турдаги қайноқ ва салқин ичимликлар, совуқ таомлар, нон-булка ва қандолатчилик маҳсулотлари, шунингдек осон тайёрланадиган иссиқ ва ширин таомлар билан тезкор хизмат кўрсатишга мўлжалланган корхонадир. Унда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ёки официантлар томонидан хизмат кўрсатиш қўлланилади;

- **кичик ошхона** - бу истеъмолчиларга осон тайёрланадиган таомлар ва совуқ таомлар, қайноқ ва салқин ичимликлар билан тезкор хизмат кўрсатишни ташкил этувчи корхонадир. Сотиладиган маҳсулотлар турига кўра кичик ошхоналар қуйидагиларга ихтисослашган бўлиши мумкин: кабобхона, паловхона, сомсахона, сосискахона, чучварахона, блинчикхона ва шу кабилар.

Шуни таъкидлаш лозимки, ушбу қарор билан 2003 йилда қабул қилинган мазкур тавсиф такомиллашувга муҳтож, яъни унга қўшимчалар ва

Ўзгартиришлар киритиш зарур. Гап шундаки, бугунги кунда амал қилаётган умумий овқатланиш корхоналари фақатгина шу турдагилар билан чегараланиб қолмаган. Қолаверса, соҳанинг ривожланиш суръатлари юқори бўлиб бориши билан бирга соҳада ривожланган мамлакатлардаги сингари бошқа турдаги умумий овқатланиш корхоналари ҳам ташкил этилмоқда. Амалий тадқиқот ва кузатишлар шуни кўрсатадики, Самарқанд вилоятида фаолият олиб бораётган умумий овқатланиш корхоналарининг аксарияти ўзларининг тасниф белгиларига мос эмас

Шу боис биз умумий овқатланиш соҳаси субъектларини қуйидаги 10 та белгига кўра таснифлаш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз (1.1.2-жадвал).

#### 1.1.2-жадвал

##### Умумий овқатланиш соҳаси субъектларининг таснифланиши

| №  | Таснифий белгилари | Таснифланиши                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Мақомига кўра      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- жисмоний шахс мақомига эга яқка тартибда фаолият юритувчи субъектлар;</li> <li>- ҳуқуқий шахс мақомига эга субъектлар (корхона ва ташкилотлар).</li> </ul>                                                                                                                            |
| 2. | Мулк шаклига кўра  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- шахсий ёки хусусий мулкка асосланган корхоналар;</li> <li>- жамоат мулкига асосланган корхоналар;</li> <li>- давлат мулкига асосланган корхоналар;</li> <li>- аралаш мулкка асосланган корхоналар;</li> <li>-хорижий давлатлар ва фуқаролар мулкига асосланган корхоналар.</li> </ul> |
| 3. | Жойлашувига кўра   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- шаҳарларда;</li> <li>- қишлоқларда;</li> <li>- меҳмонхоналар қошида;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- маҳалла марказларида;</li> <li>- таълим муассасалари қошида, вагонларда;</li> <li>- дам олиш ва соғломлаштириш оромгоҳларида;</li> <li>- ишлаб чиқариш корхоналарида;</li> <li>- турли хилдаги клубларда;</li> <li>- бозорлар қошида;</li> <li>- автотрасса бўйларида;</li> <li>- аэропортларда;</li> <li>- портларда;</li> <li>- кемаларда;</li> <li>- бошқа рухсат этилган жойларда.</li> </ul> |
| 4. | Хизмат шаклига кўра      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи;</li> <li>- офицантлар хизматидан фойдаланувчи;</li> <li>- аралаш;</li> <li>- маҳсулотларни етказиб берувчи (уйга, дам олиш жойларига, иш жойларига);</li> <li>- кўчма хизматни амалга оширувчи.</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| 5. | Хизмат даражасига кўра   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- люкс;</li> <li>- олий;</li> <li>- биринчи;</li> <li>- иккинчи;</li> <li>- учинчи даража.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Ташкилий тузилишига кўра | <ul style="list-style-type: none"> <li>- тизимли;</li> <li>- мустақил.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7. | Ихтисослашувига кўра     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ихтисослашмаган;</li> <li>- ихтисослашган (маҳсулотлар ассортименти бўйича, маълум миллатлар таомлари бўйича, миллий таомлар бўйича, истеъмолчилар гуруҳлари бўйича, хизматлар бўйича).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |

|     |                                    |                                                                                                                                     |
|-----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Фаолият<br>муддатига<br>кўра       | - доимий (йил давомида, бутун сутка давомида);<br>- мавсумий (йилнинг маълум мавсумларида, куннинг<br>аниқ бир овқатланиш даврида). |
| 9.  | Ташкилий<br>шаклига кўра           | - ресторан;<br>- кафе;<br>-бар;<br>- ошхона;<br>- чойхона;<br>- базмгоҳ – тўйхона;<br>- тамаддихона ва бошқалар.                    |
| 10. | Жойлашуви<br>ва ҳаракатига<br>кўра | - стационар (муқим бир жойда турувчи);<br>- ҳаракатдаги (автоошхона, вагон-ресторан, купе-<br>буфет, авто-буфет ва бошқалар).       |

Умумий овқатланиш хусусиятлари бўйича индивидуал овқатланишдан фарқланишини инобатга олсак, улардаги хизматлар ҳам бир биридан фарқ қилади. Буни биз қуйидаги 1.1.3-жадвал маълумотларида ифода этамиз.

1.1.3-жадвал

**Овқатланиш хизматларининг хусусиятлари ва ўртасидаги  
фарқлар**

| №  | Таснифий<br>белги                                  | Оилавий овқатланиш<br>хизмати                                                                                                                                                    | Умумий овқатланиш<br>хизмати                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Бажариладиган<br>вазифалари<br>нуқтаи<br>назаридан | Якка ва жамоа<br>эҳтиёжларини қондириш<br>(асосан оила аъзолари,<br>қариндошлар ва<br>меҳмонлар) учун<br>овқатланиш хизмати<br>кўрсатиш, таом тайёрлаш<br>ва порцияларга ажратиш | Якка ва жамоа<br>эҳтиёжларини қондириш<br>учун овқатланиш хизмати<br>кўрсатиш, таом тайёрлаш<br>ва порцияларга ажратиш<br>сотиш, таомни тарқатиш,<br>таомлар учун ишлатилган<br>идишларни ювиш, |

|    |                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | бериш, таомни дастурхонга<br>тортиш, таом учун<br>ишлатилган идишларни<br>ювиш                                        | сервировка, столларни<br>тартибга солиш, олди-сотди<br>вазифасини бажариш                                                                                          |
| 2. | Ташкил этиш<br>жойи нуқтаи<br>назаридан               | Уйда                                                                                                                  | Умумий овқатланиш<br>шоҳобчаларида, офисда ва<br>дала шароитида                                                                                                    |
| 3. | Тўлов шакли<br>нуқтаи<br>назаридан                    | Пулсиз, миннатдорчилик                                                                                                | Пуллик, миннатдорчилик                                                                                                                                             |
| 4. | Ресурслар<br>сарфи нуқтаи<br>назаридан                | Турли ресурслар (газ,<br>электр энергия, сув)<br>сарфининг таом порциясига<br>тегишли қисмининг<br>нисбатан юқорилиги | Ихтисослашув нуқта<br>назаридан барча турдаги<br>ресурслар (газ, электро<br>энергия, сув..) сарфининг<br>таом порциясига тегишли<br>қисмининг нисбатан<br>пастлиги |
| 5. | Миллий<br>иқтисодиётга<br>таъсири нуқтаи<br>назаридан | Унда асосан уй бекалари<br>банд бўлиб яширин<br>бандлик вужудга келади ва<br>ЯИМ яратишда иштирок<br>этмайди          | Соҳадаги фаолияти<br>туфайли аҳоли бандлигига<br>ижобий таъсир этади ва<br>ЯИМ яратишда иштирок<br>этади                                                           |
| 6. | Истеъмолчи<br>нуқтаи<br>назаридан                     | Мавжуд масалликдан<br>тайёрланган таомларни<br>истеъмол қилиш                                                         | Истеъмолчилар<br>талабларига мос таомларни<br>ва ҳар хил хизматларни<br>истеъмол қилиш                                                                             |
| 7. | Вақт сарфи<br>нуқтаи<br>назаридан                     | Функцияларни оила<br>аъзлари бажаргани учун<br>вақт сарфининг юқорилиги                                               | Функционал тақсимотнинг<br>ташкил этилганлиги<br>сабабли вақт сарфининг<br>қисқалиги                                                                               |

Умумий овқатланишнинг бажарадиган функцияларидан келиб чиқиб, унинг хизматлар мазмунига таъриф берадиган бўлсак, у қуйидагича ифодаланиши мумкин:

Умумий овқатланиш хизмати деганда аҳолининг озиқ-овқатлар, таомлар истеъмолига қаратилган эҳтиёжларини қондиришга йўнатирилган умумий овқатланиш корхоналари ва якка тадбиркорларнинг фаолияти тушунилади.

Умумий овқатланиш хизматлари ҳам бошқа барча хизматларга хос хусусият бўлган, хизматларни ишлаб чиқариш ва истеъмолини бир замон ва макондалиги билан хусусиятланади.

Умумий овқатланиш озиқ-овқатларни тайёрлаш, айирбошлаш билан бирга уларнинг истеъмолини ҳам ташкил этади. Истеъмолни ташкил этиш жараёни туб мазмунига кўра хизмат жараёнидир.

Хизматлар таснифи хусусида фикр юритилганда, шуни алоҳида таъкидлаш жоизки, хизматлар соҳасининг ривожланганлик даражасига кўра турли мамлакат ва минтақаларда хизматлар ва таснифлагичлар сон ҳамда таркиб жиҳатидан фарқ қилади. Дунёда мавжуд хизматлар ва таснифлагичларнинг ягона умумжаҳон эътирофидаги шакли мавжуд бўлмагани учун ҳам хизматларнинг миллий хусусиятлардан келиб чиқувчи турларини ўзида мужассамлаштирган ягона таснифлагич бўлмоғи лозим. Хизматларнинг халқаро савдосини бошқариш, тартибга солиш мақсадида Халқаро Валюта Фонди уларни икки гуруҳга ажратади:

1. Олди-сотди қилинадиган хизматлар;
2. Олди-сотди қилинмайдиган хизматлар<sup>8</sup>.

Хизматларни бундай таснифлаш асосан халқаро савдода иштирок этиши нуқтаи назаридан келиб чиққан бўлиб, иккинчи гуруҳдаги хизматлар ҳам аслида олди-сотди қилинади. Бу фақатгина мамлакат ёки минтақа ичида айирбошлангани учун ҳам халқаро савдода иштирок этмайди.

---

<sup>8</sup> Киреев А.П. Международная экономика Част I. М.: Международные отношения. 2000. С. 265.

БМТ хизматларга нисбатан бошқача ёндашиб, тан олинган, мавжуд барча хизматларнинг 12 гуруҳга ажратилган 160 турини эътироф этади.

Россия Федерациясида хизматларнинг икки хил таснифлагичи амал қилади:

1. Иқтисодий фаолият турлари бўйича хизматлар таснифлагичи;
2. Аҳолига кўрсатиладиган хизматлар таснифлагичи.

Россия Федерациясининг «аҳолига кўрсатиладиган хизматлар таснифлагичи»га мувофиқ умумий овқатланиш хизматлари бир неча турларга бўлинади. Турли умумий овқатланиш корхоналари томонидан истеъмолчиларга кўрсатиладиган умумий овқатланиш хизматлари махсус стандартларда кўрсатилган талабларга жавоб бериши кераклиги белгилаб қўйилган. Амалдаги ГОСТР 50764-95 «Умумий овқатланиш хизматлари»га мувофиқ умумий овқатланиш хизматлари Россия Федерациясида қуйидаги турларга бўлинади:

- овқатланиш хизматлари;
- кулинария ва кондитер маҳсулотларини тайёрлаш бўйича хизматлар;
- истеъмолни ташкил қилиш хизматлари ва хизмат кўрсатиш;
- кулинария маҳсулотларини сотиш бўйича хизматлар;
- маданий хизматлар;
- ахборот консултатив хизматлар;
- бошқа хизматлар.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, Ўзбекистон Республикасида алоҳида ажратилган ҳолда аҳолига кўрсатиладиган хизматлар таснифлагичи мавжуд эмас. Шундай экан, умумий овқатланиш корхоналари томонидан кўрсатиладиган хизматларга «Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматларнинг таснифлагичи (ФТБХУТ)»да алоҳида эътибор қаратиш лозим.

Кузатишлар ва социологик сўров натижалари аҳолининг умумий овқатланиш соҳаси таклиф этаётган хизматларга бўлган талаб ортиб

бораётганини кўрсатаётган бўлсада, статистик маълумотлар соҳанинг умумий хизматлар ҳажмидаги улуши жуда секин ўсаётганини кўрсатади. Чунки бугунги кунда статистика умумий овқатланиш хизматларини «Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматларнинг таснифлагичи» асосида уч гуруҳини ҳисобга олиб боради. Аммо шуни ҳам алоҳида таъкидлаш керакки, ушбу таснифлагич орқали тартибга солинадиган озиқ-овқатлар чакана савдоси, овқатланишни ташкил этиш ва тайёр маҳсулотлар билан таъминлаш хизматлари бандларини қайта кўриб чиқиш мақсадга мувофиқдир.

Бундан ташқари хизматларни таснифлашда уларга қўйиладиган талаблар хусусиятларини ҳисобга олиш ҳам мақсадга мувофиқдир. Халқаро доирада бундай талаблар савдо ва умумий овқатланиш хизматларига нисбатан бир хилда ўрнатилган. Уларга мўлжалланган мақсадга мувофиқлик, етказишнинг ўз вақтидалиги ва аниқлиги, хавфсизлиги ва экологик тозаллиги, қулайлиги, эстетиклиги, хизмат кўрсатиш маданиятига мувофиқлиги, ижтимоий мўлжалланганлиги, ахборотлилиги ва бошқа талаблар киради.

Умумий овқатланиш корхоналарининг иқтисодий механизми умумий овқатланиш маҳсулотларига бўлган жамият эҳтиёжларини тўлиқ қондиришда улар мақсадига эришишида қўлланиладиган иқтисодий дастаклар ва воситалар йиғиндисидир.

Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини тадқиқ этишда микро, мезо ва макроиқтисодий даражада қараш мақсадга мувофиқ. Чунки, иқтисодий механизмлар ва уларнинг самарадорликка таъсири турли даражаларда турлича бўлади. Шунингдек, иқтисодий механизмларни тор ва кенг маънода қараш мумкин. Кенг маънода ташкилий- иқтисодий механизмлар бу - умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишда қўлланиладиган ўзаро боғлиқ ташкилий-маъмурий ва иқтисодий тадбирлар тизими бўлиб, унга самарадорлик кўрсаткичларининг мақсадли параметрларини режалаштириш, ишлаб чиқиш, амалга ошириш, назорат қилиш билан боғлиқ бутун фаолият

киради. Тор маънода эса иқтисодий механизм фақат иқтисодий тадбирларни ўз ичига олади.

Иқтисодий механизмнинг концепцияси миллий иқтисодиётнинг аниқ тармоғи ёки минтақасини ривожлантиришнинг мақсадли кўрсаткичларига эришишнинг қайси жиҳатларига қаратилганлигига боғлиқ бўлади.

Бундан кўриниб турибдики, умумий овқатланиш корхоналарида иқтисодий механизмларнинг таснифланиши ҳам уларнинг қайси мақсадда амалга оширилаётганига боғлиқ бўлади. Биз мавзуга методологик жиҳатдан тўғри ёндашиш мақсадида умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини таснифланишига эътибор қаратамиз.

Юқорида таъкидланганидек умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини яхлит ҳолда ва уларни қисмларга ажратган ҳолда таснифлаш мумкин.

Бизнингча умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмлари дейилганда соҳа корхоналарининг рентабеллигини таъминлаш учун зарур бўлган мутаносиб равишда шаклланган самарали бошқарув усуллари, ташкилий тузилма, хўжалик юритиш шакллари, ҳуқуқий, психологик воситалар ҳамда давлат ва хўжалик юритувчи субъектлар томонидан ишлаб чиқилган меъёрлар мажмуаси тушунилади. Бу қуйидаги унсурлардан ташкил топади:

биринчидан, умумий овқатланишни ташкил қилиш шакллари, умумий овқатланиш корхоналари ва тадбиркорликнинг шакл ва турлари, уларнинг ихтисослашиши, кооперциялашуви, асоциациялашуви ва ҳоказолар;

иккинчидан, умумий овқатланишни бошқариш тартиби, усул ва шакллари;

учунчидан, умумий овқатланиш корхоналарида қўлланилаётган иқтисодий рағбатлантириш шакллари, усуллари, иқтисодий дастаклар (нарх, иш ҳақи, фойда кабилар);

тўртинчидан, умумий овқатланиш корхоналарининг давлат органлари ва иқтисодиётнинг бошқа субъектлари билан молиявий, кредит, пул муносабатлари, олди-сотди ва хўжалик алоқалари;

бешинчидан, маҳсулот ишлаб чиқариш, айрибошлаш, ва умумий овқатланиш хизматини ташкил этиш билан боғлиқ муносабатларга таъсир қилувчи ижтимоий-психологик омиллар;

олтинчидан, умумий овқатланиш корхоналари фаолиятини тартибга солишнинг ҳукукий шакл ва усуллари. Қонунлар, давлат органларининг меъёрий ҳужжатлари, кўрсатмалари, умумий овқатланиш корхоналарининг низоми ва ҳоказолар;

еттинчидан, давлатнинг иқтисодий сиёсати;

саккизинчидан, рақобат, журъат, хавфсизлик, тижорат сирларининг шакл ва усуллари.

## **1.2. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг аҳамияти ва назарий масалалари**

Миллий иқтисодиётнинг барча тармоқлари ва соҳалари ялпи ички маҳсулотни яратишдаги иштирокига кўра моддий ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳаларига ажратилади. Масалан, сиҳатгоҳ, шифохона, болалар муассасаларида умумий овқатланиш хизмат кўрсатиш соҳасига киради. Умумий овқатланиш корхоналарида ялпи ички маҳсулот моддий буюм шаклида яратилади. Бундан ташқари, умумий овқатланиш миллий иқтисодиётда йўналтирилган маблағларнинг тез айланувчанлиги билан дастлабки жамғаришга хизмат қилувчи тармоқлардан бири сифатида бозор ривожланишига хизмат қилади. Бозор иқтисодиётининг шаклланиши шароитида умумий овқатланишга йўналтирилган маблағларнинг тез айланиши, соҳанинг ривожланишига хизмат қилиши билан бирга миллий иқтисодиётнинг бошқа тармоқларида ҳам бозор муносабатларининг кириб келишига, сингишига хизмат қилади.

Иқтисодиётнинг барча соҳа ва тармоқлари бир-бири билан чамбарчас боғлиқликда ривожланади. Ҳеч бир мамлакат жаҳон ҳамжамиятидан ажралган ҳолда ривожлана олмагани сингари, иқтисодиётнинг айрим тармоқлари ҳам бошқаларидан ажралган ҳолда ривож топмайди. Чунки, тармоқларнинг яхлит бир тизими ягона ташкил этилган бозор инфратузилмасини ташкил этади. Иқтисодиёт тармоқларидан бирининг оқсаши бошқа тармоқларга ҳам салбий таъсир этгани сингари, бир тармоқнинг тез сураатларда ривожланиши бошқа тармоқларнинг ривожланишига замин яратади. Масалан, ахборот технологиялари соҳасидаги илмий тараққиёт унинг натижаларини бошқа тармоқларга жалб этилишига, натижада эса тармоқларда механизациялаш, автоматлаштириш, роботлаштириш жараёнларининг ривожланишига олиб келди. Кузатишлар натижасида бир қатор ривожланган мамлакатлар тараққиётининг замирида ўша мамлакатгагина хос айрим тармоқлар ётишини кўришимиз мумкин. Масалан, Японияда радиоэлектроника соҳаси ривожланиши билан автомобилсозлик, кemasозлик, авиация саноати ва бошқа бир қатор тармоқлар ривожланган бўлса, Голландия ва Дания каби мамлакатларда иқлим шароитидан келиб чиқиб, аграр соҳа ривожлантирилган ва шу билан боғлиқ тармоқлар ривожланишига асос солинган. Миср, Саудия Арабистони ва бошқа мамлакатларнинг иқтисодиёти туризм саноати замирида барпо қилинган.

Шунинг учун биз аввало иқтисодиётнинг барча тармоқларини ривожланишига ундовчи куч бўла оладиган тармоқни топишимиз ва айнан шу тармоқни ривожлантиришга урғу бермоғимиз керак. Бу борада мамлакатимизда Президентимиз раҳбарлигида бир қатор ишлар олиб борилмоқда. Сўнгги йилларда сервис ва хизмат кўрсатиш соҳасига эътиборнинг кучайиши айнан шу соҳани иқтисодий тараққиёт «локомотив»ига айлантиришга қаратилган десак хато бўлмайди. Чунки сервис ва хизмат кўрсатиш соҳаси кириб бормаган тармоқ ҳам, унинг иштирокисиз ривожланиши мумкин бўлган фаолият ҳам йўқ. Айнан сервис

ва хизмат кўрсатиш соҳасида савдо ва умумий овқатланиш етакчи ҳисобланади. Республикамизда 2015 йилда хизмат кўрсатиш ҳажмининг ўсиши 21,3 фоизни ташкил этган бўлса, савдо соҳасининг асосий кўрсаткичи бўлган чакана товар айланмаси 7,2 фоизга ошган. 2015 йилда эса аҳолига пуллик хизмат кўрсатиш ҳажми 2015 йилга нисбатан 12,9 фоизга, чакана товар айланмаси мос равишда 16,6 фоизга ошган.

Тадқиқот мақсади умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини таҳлил қилиш орқали уларда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштиришга қаратилган илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишга бағишланган. Шунинг учун ҳам соҳа самарадорлиги, унинг мезонлари билан боғлиқ айрим тушунчаларнинг иқтисодий талқинига ҳам тўхталиб ўтиш мақсадга мувофиқдир. Чунки ҳозирги мавжуд адабиётларда умумий овқатланиш корхоналарининг самарадорлиги тушунчаси ва уни белгиловчи мезонлар етарлича ёритилмаган.

Иқтисодий адабиётларда самарадорлик билан боғлиқ бир қатор тушунчалар келтирилиб, турлича талқин этилади. Улардан энг асосийси иқтисодий самарадорлик бўлиб, унга нисбатан қарашларда турлича ёндашувлар борлигини кўриш мумкин. Жумладан, «Экономикс» дарслигининг муаллифлари америкалик олимлар К.Макконель ва С.Брюлар самарадорликни «харажат-натижа» сифатида қараб, чегараланган ресурслар миқдорий бирлиги билан олинган истеъмол маҳсулоти ўртасидаги алоқани тавсифлайдилар<sup>9</sup>. В.А.Добрынин эса самара ва иқтисодий самарадорликни фарқлаш кераклигини таъкидлаб, иқтисодий самарадорликка қуйидагича таъриф беради. «Иқтисодий самарадорлик ишлаб чиқариш воситалари ҳамда жонли меҳнатни ишлатишдан келадиган охирги фойдали самарадир<sup>10</sup>» В.А.Добрынин фикрича, иқтисодий самарадорлик товар сотилгандаги қўшимча қийматдир.

---

<sup>9</sup> К.Макконель, С.Брю. Экономикс. 1 том 38 бет.

<sup>10</sup> В.Добрынин Актуальный проблемы экономики АПК. М.: 2001.

Н.Я. Коваленко самарадорликнинг асосий меъзони сифатида мавжуд ресурслардан самарали фойдаланган ҳолда, умумий ва шахсий эҳтиёжларни тўлиқ таъминлаш деб қарайди.

К.А.Раицкий фикрича, самарадорлик савдода товар айланмасининг харажатларга бўлган нисбати билан белгиланади.

Ўзбекистонлик олимларнинг ҳам самарадорлик тушунчаси бўйича ўз карашлари бўлиб, Ё.Абдуллаев самарадорликка нисбий миқдор сифатида қарайди ва иқтисодий самаранинг сарфланган иқтисодий ресурсларга бўлган нисбати сифатида баҳолайди.

А.Ўлмасов ва М.Шарифхўжаевлар ишлаб чиқариш самарадорлигига ишлаб чиқариш харажатлари билан олинган натижанинг ўзаро нисбатидир - деб қарайди.

Самарадорлик - самарали, фойдали бўлишлик, фойдалилик. Умумий овқатланиш соҳасида иқтисодий самарадорлик деганда чекланган ресурслардан оқилона, тежамли фойдаланган ҳолда аҳолининг озиқ-овқатларга бўлган эҳтиёжини қондиришга қаратилган фаолиятининг талаб даражасидаги рентабелликка эришилиши тушунилади.

Самарадорлик умуман олганда, «натижавийлик» мазмунини билдиради. Қандайдир бир натижага экстенсив ва интенсив омилларни қўллаш асосида эришилади (1.2.1 - чизма).

Умумий овқатланиш корхоналарининг асосий мақсади бир томондан, аҳолининг истеъмол товарларга бўлган талабини ҳар томонлама қондириш бўлса, иккинчи томондан, ўз фаолиятидан тегишли фойда (даромад) олишдир. Мақсаднинг биринчисига эришиш натижасида умумий овқатланиш корхоналари ижтимоий самарадорликка эришади. Иккинчисида иқтисодий самарадорлиги оширилишини таъминлайди. Иқтисодий самарадорликнинг мезони даромадлар, харажатлар ва фойданинг мутлақ ва нисбий кўрсаткичлари билан белгиланади.

Умумий овқатланишни ташкил этиш жараёнида моддий, номоддий, меҳнат ва молиявий ресурслар сарфланади ва унинг натижасида маълум



**1.2.1-расм. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини ошириш йўллари**

ҳажмда товар айланиши ва хизматларга эришилади ва фойда (даромад) яратилади.

Шу сабабли умумий овқатланишнинг иқтисодий самарадорлигини ошириш жамият манфаатини таъминлаш, аҳоли талабини қондириш, такрор ишлаб чиқариш жараёнини тезлаштириш каби натижаларни ҳам беради.

Умумий овқатланишда самарадорликнинг яна бир хусусиятли жиҳати шундаки, соҳа субъектларида ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш жараёнлари мужассамлашган бўлади. Шунинг учун бу ерда ҳам ишлаб чиқариш фаолияти самарадорлиги, ҳам савдо фаолияти самарадорлиги, ҳам умумий овқатланишни ташкил этиш билан боғлиқ хизмат самарадорлиги алоҳида ўрганилади. Ишлаб чиқариш ва савдо фаолиятларининг самарадорлиги кўп жиҳатдан хизмат кўрсатишнинг самарадорлигига боғлиқ бўлади.

Шунинг учун ҳам биз, кўпроқ эътиборимизни умумий овқатланиш хизматлари самарадорлигига қаратамиз.

Хизматларнинг самарадорлиги унинг ташкил этилганлик даражасига боғлиқ. Унинг асосий мезони ҳам хизматнинг савияси ҳисобланади. Шундан келиб чиқадиган бўлсак, умумий овқатланиш хизмати самарадорлиги умумий овқатланишни ташкил этишдан тушган тушумнинг унга сарфланган маблағларга нисбати билан баҳоланади. Бунга асосланган ҳолда умумий овқатланиш хизмати самарадорлиги тушунчасига тўхталадиган бўлсак, уни қуйидагича ифодалаш мумкин:

Умумий овқатланиш хизмати самарадорлиги деганда, мазкур соҳа корхоналари ва тадбиркорларининг аҳолини озиқ-овқатлар ва турли таомларга бўлган эҳтиёжларини қондириш жараёнида уларнинг овқат ейиш, кун кечиришини таъминлашга йўналтирилган хизматларнинг фойдалилик даражаси тушунилади.

Умумий овқатланиш хизматларининг хусусиятли жиҳати, гарчи буюртмачилар турли субъектлар бўлишига қарамай, унинг асосий ва ягона истеъмолчиси аҳоли ҳисобланади. Шундай экан, умумий овқатланиш

хизмати кўрсатувчи субъектларнинг самарадорлиги кўп жиҳатдан аҳолининг даромадларига, миллий менталитети каби бир қатор иқтисодий ва ижтимоий омилларга боғлиқ бўлади. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлиги таъсир этувчи омиллар ва уларни баҳолаш усуллари ишнинг кейинги параграфларида ёритилган.

### **1.3. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишда уларда кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштиришнинг объектив зарурияти**

Республикамизда фаолият юритаётган хизмат кўрсатиш соҳалари ичида, овқатланиш корхоналари алоҳида ўрин эгаллайди. Ҳозирги вақтда, Республикамиз ҳудудида турли мулкчилик шаклига эга бўлган овқатланиш корхоналари – ресторан, кафе, бар, тамаддихона, ошхона ва бошқалар мавжуд бўлиб, улар бир- бирларидан ишлаб чиқарилаётган таомлар ассортиментларининг чегараланганлиги, таомлар нахи, хизматлар кўрсатиш даражаси каби кўрсаткичлари билан фарқланади. Ресторан – бу овқатланиш корхонасининг барча кўрсаткичлари бўйича ( ишлаб чиқариш ва хизматлар кўрсатиш) устунликка эга бўлган тури ҳисобланади. Шу билан бир қаторда, ресторан хизмати бошқа овқатланиш корхоналаридан фарқли ўлароқ, мижозларнинг яхши дам олиб, ҳордиқ чиқаришини таъминлашни ўз ичига олади. Шунинг учун, ресторанларда тайёрланадиган кулинар маҳсулотлар юқори сифаили бўлиши билан бир қаторда, унда кўрсатиладиган хизматлар кўрсатиш маданияти ҳам етарли даражада бўлиши керак. Ресторанларда хизмат кўрсатиш маданияти деганда, ресторан фаолиятида бажарилиши зарур бўлган барча асосий хизматларни белгиланган қоида ва меъёрлар бўйича ўз вақтида тўла- тўқис амалга оширилиши тушунилади. Шундай экан, хизматлар кўрсатиш маданиятига таъсир этувчи бир қатор омиллар ҳам мавжуд бўлиб, улар жумласига ресторанларда фаолият юритаётган ходимларнинг махсус билим ва малакага эга бўлишлари, хизмат кўрсатиш

худудлари ( участка) нинг “Қурилиш меъёрлари ва қоидалари” га (СНиП) мос келиши, ресторан жиҳозларининг замонавийлиги, дизайни ва шу кабиларни киритиш мумкин. Ресторан хизматларини юқорида қайд этилган омиллар асосида ташкил этилиши унинг нуфузини белгилаш учун хизмат қилади. Кейинги пайтларда, ресторанларда асосий хизматлардан ташқари, кўшимча хизматлар ( таксига буюртма бериш, суратга олиш, мижоз истаган кўшиқ учун буюртма бериш, кимёвий тозалаш ва бошқалар) ҳам ташкил этилмоқда. Бу эса ўз навбатида ресторан нуфузининг янада юқори бўлишига сабаб бўлади.

Айтиш жоизки, бугунги кунда ресторанларда кўрсатилаётган хизматлар маданиятини ҳамма вақт ҳам етарли даражада деб бўлмайди. Айрим ҳолатларда, мижозлар ресторанларда кўрсатилаётган хизматларнинг тўлиқ бажарилмаслик ҳолатларига ёки махсус билим ва малакага эга бўлмаган ходимлар хизматида дуч келишади. Бундай вазиятда дам олиш учун келган мижоз руҳиятида чарчоқ сезила бошлайди. Масалан, кейинги пайтларда фаолият юритаётган кўпчилик ресторанларда асосий хизмат турларидан бири ҳисобланган гардиробнинг йўқлиги, қўл ювиш мосламалари ва ҳожатхона ячейкаларининг меъёридан камлиги кузатилмоқда. Ўзингиз ўйлаб кўринг, айтиш қиш кунларининг бирида ресторанга дам олиш учун келган киши қўлидаги юк ва устга кийимини гардиробга топшириб кириш ўрнига, ўзи билан овқатланиш залига олиб кирса, ёки бўлмаса, дам олиш вақтининг анчагина қисмини ҳожат чиқариш учун навбат кутишда ўтказса, ноқулай аҳволда қолмайдими? Бундай ҳолатларда, албатта мижозларнинг ресторан хизматларидан ҳақли равишда норози бўлишларига сабаб бўлади ва ўз ўрнида ресторанда кўрсатиладиган хизматлар маданиятининг пастлигидан далолат беради.

Кўп йиллик ўрганишлар ва кузатишлар шуни кўрсатадики, бундай ҳолатларнинг бўлиши, айтиш хусусий ресторанлар фаолиятида учрайди. Чунки бундай ресторан соҳибларининг кўпчилиги бошқа соҳа мутахассислари бўлиб, махсус билимга эга бўлмаганликлари учун хизмат

кўрсатиш маданиятининг сир-асрорларидан бирмунча йироқ бўлишади. Шу боис, бизнинг фикримизча, барча хусусий ресторанларда фаолият юритадиган иш бошқарувчи ёки менежерлар махсус ихтисосликга эга бўлган мутахассислардан бўлиши мақсадга мувофиқ бўлади.

Шунингдек, ресторанларда хизмат кўрсатиш маданиятини белгилайдиган омиллардан яна бири официантлар хизмати ҳисобланади. Маълумки, улар хизмат фаолияти давомида мижозлар билан бевосита, яъни юзма-юз контактда бўлишади. Ҳолбуки, ресторан хизматининг бу бўғини жуда муҳим бўлиб, мижозлар қайфиятининг у ёки бу томонга ўзгаришига тез таъсир кўрсатади. Шунинг учун, ресторан хизматлари маданияти даражасини аниқлашда официантлар хизмати жуда муҳим ҳисобланади. Ресторанларда официантларнинг хизмат фаолиятидаги бажарадиган вазифалари кенг қамровли ва нозик бўлиб, уларни юксак дид билан амалга оширишни талаб этади. Улар томонидан амалга ошириладиган хизмат турлари қуйидагилардан иборат:

- мижозларни касбий этикет асосида кутиб олиш;
- овқатланиш ва дам олиш учун келган мижозларни таркиби ( жинси ), ёшини эътиборга олган ҳолда белгиланган қоидалар асосида жойлаштириш ва қўмаклашиш;
- белгиланган қоидаларга риоя этган ҳолда буюртма олиш;
- столни серверовка қилиш ва қўшимча идишлар билан таъминлаш;
- мижозлар томонидан берилган саволларга хушмуомилалик билан жавоб бериш;
- хизмат вазифасидаги барча операцияларни ўз вақтида бажарилишини таъминлаш;
- белгиланган қоидалар асосида ҳисоб-китоб қилиш ва хушмуомалалик билан уларни кузатиш кабивазифаларни ўз ичига олади.

Айтиш жоизки, ҳозирги вақтда фаолият кўрсатаётган кўпчилик ресторанларда хизмат кўрсатаётган официантларнинг махсус билимга эга

эмасликлари ва тажрибасизлиги кўзга ташланмоқда. Бу эса ўз навбатида ресторанда кўрсатилаётган хизматлар маданияти салбий таъсир қилади. Шу боис, соҳада юз бераётган муаммоли вазиятларни бартараф этиш ва ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар маданиятини янада яхшилаш мақсадида қуйидагиларни амалга ошириш лозим деб ҳисоблаймиз:

- ресторанлардаги хизматлар кўрсатиш участкаларининг меъёрий кўрсаткичларини, шу соҳа учун ишлаб чиқилган “Қурилиш меъёрлари ва қоидалари” га мослигини таъминлаш;
- ресторан фаолияти устидан назорат қилувчи СЭС ва бошқа ваколатли ташкилотларнинг ва ўз навбатида, назорат ташкилотлари олдида ресторан ходимларининг масъулиятларини янада ошириш;
- ресторанларда, айниқса хусусий ресторанларда фаолият юритаётган иш бошқарувчи ёки менежерларнинг махсус ихтисосликга эга бўлган мутахассислардан танланишига эришиш;
- ресторанда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг махсус билимга эга бўлишлари ресторан фаолияти кун тартибининг асосий масаласига айланиши ва зарурат сезилганда уларнинг малакаларини оширишлари учун етарли шароит яратилишини таъминлашни амалга ошириш лозим.

Бизнинг фикримизча, юқорида қайд этилган таклифларни амалга ошириш ўз навбатида овқатланиш корхоналарида, айниқса ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар кўрсатиш маданиятининг даражасига ҳамда унинг нуфузига ижобий таъсир кўрсатади.

## **I БОБ БЎЙИЧА ХУЛОСА**

Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини таҳлил қилиш орқали кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш борасидаги назарий муаммоларини тадқиқ қилиб қуйидаги хулосаларга келинди ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини ошириш масалалари бугунги кунда ўта долзарб бўлишига қарамасдан мустақиллик

йилларида мамлакатимиз олимлари томонидан кам тадқиқ қилинган ва шу мавзуга оид адабиётлар етарли эмас. Бозор муносабатлари шароитида умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмларини доимий такомиллаштириб бориш лозимлигига қарамасдан, мамлакатимиз олимлари томонидан ушбу мавзуда илмий-тадқиқот ишлари жуда кам олиб борилмоқда. Натижада, унинг кўпгина назарий ва амалий масалалари ўз ечимини топмасдан қолиб кетмоқда.

2. Ижтимоий такрор ишлаб чиқаришнинг барча фазаларида амал қилувчи, ягона унверсал соҳа бўлган, ўзининг бажарадиган функциялари билан бошқа соҳалардан ажралиб турадиган умумий овқатланиш соҳаси субъектлари, улар кўрсатаётган хизматлар меъёрий ҳужжатлар ва таснифлагичларда етарлича тўлиқ таснифланмаганлиги асосланди ва уларни бугунги кун талабларидан келиб чиқувчи таснифлари ишлаб чиқилди ва тавсифланди.

3. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг иқтисодий механизмлари иқтисодий адабиётларда етарлича ёритилмаганлиги кўрсатиб ўтилди ва уларнинг моҳияти ёритилиб, таснифи келтирилди.

4. Биз самарадорлик, иқтисодий самарадорлик тушунчаларининг назарий талқини бўйича изланишларимиз натижасида соҳанинг самарадорлиги мезонларини ишлаб чиқдик ва умумий овқатланиш хизматлари самарадорлиги тушунчасининг такомиллашган таърифини таклиф этдик.

## **II БОБ. ИҚТИСОДИЙ САМАРАДОРЛИК КЎРСАТКИЧЛАРИНИ ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ УСУЛЛАРИ**

### **2.1 Овқатланиш корхоналарида иқтисодий самарадорлик кўрсаткичларини таҳлил қилиш усуллари**

Иқтисодиётни модернизациялашда хўжалик юритувчи субъектларнинг иқтисодий ҳолатини ҳар тарафлама ўрганиш ва таҳлил қилиш жуда муҳим масалалардан бири ҳисобланади. Шу боис, иқтисодиётнинг асосий таркибий қисми ҳисобланган овқатланиш корхоналари самарадорлигини аниқлашда ҳам бир қатор иқтисодий кўрсаткичларни ўрганишга тўғри келади. Ана шундай иқтисодий кўрсаткичлар сирасига яъни унинг самарадорлигига бевосита ва билвосита таъсир этувчи қуйидаги кўрсаткичларни киритишимиз мумкин. Улар жумласига:

- рақобатчи корхоналар сони;
- корхонанинг товар айланмаси;
- харажатлар (таом таннархи)
- рентабеллик даражаси;
- таомлар ассортимент ва сони;
- хизмат кўрсатиш маданияти ва бошқалар.

Юқоридаги кўрсаткичларнинг айримлари, яъни товар айланмаси, рентабеллик даражаси, таомлар ассортименти ва сони, хизмат кўрсатиш маданияти каби омиллар овқатланиш корхоналарининг самарадорлигига ижобий таъсир кўрсатиб, ушбу кўрсаткичнинг ўсишига хизмат қилса, айримлари яъни рақобатчи корхоналар сони ва таомларнинг таннаrxини белгиловчи харажатлари корхона самарадорлиги кўрсаткичига аксинча таъсир этади.

Умумий овқатланиш корхоналарида самарадорликнинг умумий кўрсаткичини қуйидаги математик ифода кўринишида тасвирлаш мумкин .  
Яъни;

$$C \sim F (T, P, T_c, X_m)/(P_k, X) \quad (2.1)$$

Бу ерда,  
 С- самарадорлик,  
 Т- товар айланмаси,  
 Р- рентабеллик  
 Тс- таомлар ассортимент ва сони  
 Хм- хизмат кўрсатиш маданияти  
 Рк- рақобатчи корхоналар сони  
 Х – харажатлар.

Юқорида келтирилган маълумотлар ва қилинган таҳлиллардан кўринадикки, овқатланиш корхоналарининг самарадорлигига салбий таъсир этувчи омиллардан бири рақобатчи корхоналар сони билан белгиланади. Ҳақиқатда ҳам хизмат кўрсатувчи овқатланиш корхонаси учун унга рақобатбардош корхоналар сони қанча кўпайса унга ташриф буюрадиган миқдорлар оқимининг камайишига сабаб бўлади. Шу боис, шаҳар ва аҳоли пунктларида овқатланиш корхоналарини лойиҳалаштиришда мазкур ҳудудда фаолият юритаётган рақобатчи корхоналарнинг сони, аниқроқ айтганда улардаги ўриндиқлар сони инобатга олинади. Ушбу кўрсаткични меъёрида яъни мувозанатда сақлаш учун махсус ҳужжат яхни “Қурилиш коидалари ва меъёрлари(СНиП)”дан фойдаланилади. Амалда бўлган II-60-75 сонли “Қурилиш коидалари ва меъёрлари” га кўра, шаҳар ва аҳоли пунктларининг мавқеи ҳамда аҳоли сонини ҳисобга олган ҳолда, шу ҳудудда фаолият юритаётган овқатланиш корхоналариги ўриндиқлар сонининг меъёри аниқланади ва у қуйидаги формуладан топилади.

$$P = (A \cdot B)/1000 \quad (2.2)$$

Бу ерда,

Р-овқатланиш корхоналаридаги ўриндиқлар сони

А-шаҳар ёки аҳоли пунктининг аҳоли сони бўлиб, у жойлардаги статистика бўлимидан олинади

В-“Қурилиш коидалари ва меъёрлари” га кўра ҳар 1000 киши учун белгиланган меъёр бўлиб, унинг қиймати қуйидаги жадвалда келтирилган (2.2.1-жадвал)

2.2.1-жадвал

**Овқатланиш корхоналаридаги ўринлар сонини  
ҳисоблаш меъёри**

| № | Аҳоли сони,<br>минг киши | 1000 киши учун белгиланган меъёр |                        |                            |
|---|--------------------------|----------------------------------|------------------------|----------------------------|
|   |                          | Туман<br>марказларида            | Вилоят<br>марказларида | Республика<br>марказларида |
| 1 | 50 гача                  | 34                               | -                      | -                          |
| 2 | 50-100                   | 35                               | 38                     | -                          |
| 3 | 100-250                  | 38                               | 40                     | 42                         |
| 4 | 250-500                  | 39                               | 47                     | 48                         |
| 5 | 500-1000                 | -                                | 53                     | 54                         |

Юқорида қайд этилган 2.2 формулага кўра, маълум бир ҳудудда фаолият юритадиган овқатланиш корхоналаридаги ўриндиқлар сони ҳисобланади. Бу кўрсаткич амалда мавжуд бўлган ўриндиқлар сони билан таққосланади ва тегишли ҳулоса қилинади.

Шунингдек, корхонанинг товар айланмаси, харажатлари каби иқтисодий кўрсаткичлари ҳам таҳлил қилинади. Бунинг учун корхонанинг савдо айланмаси яъни тушумларини ифодаловчи товар айланмаси ва харажатлари тўғрисидаги кўрсаткичлар статистика ҳисоботларидан олиниб, ўтган йиллар билан солиштирилади. Натижада бу кўрсаткичларнинг ўсиш ёки камайиши тўғрисида ҳулоса қилинади.

Овқатланиш корхоналарининг асосий иқтисодий кўрсаткичларидан бири унинг рентабеллик кўрсаткичи бўлиб, у қуйидаги математик ифода ёрдамида ҳисобланади.

$$R = (F/X) \cdot 100, \% \quad (2.3)$$

Бу ерда,

R- рентабеллик

F-фойда

X- харажатлар

Рентабеллик кўрсаткичи корхонанинг барқарор фаолиятидан дарак берувчи кўрсаткич бўлиб, унинг қиймати қанча юқори бўлса корхона шунча иқтисодий барқарорликка эришади ёки ансинча. Бу кўрсаткич бўйича ҳам ўтган йиллар кўрсаткичларига солиштирилган ҳолда ҳулоса қилинади.

Овқатланиш корхоналарида ишлаб-чиқариш хажмини тавсифловчи кўрсаткичларни таҳлил қилишда таомлар сони муҳим аҳамиятга эга. Таомлар сонини аниқлашда қуйидаги формуладан фойдаланилади.

$$T_c = (N \cdot n \cdot k) + T_y \quad (2,4)$$

Бу ерда,

$T_c$ - таомлар сони;

$N$ - савдо залидаги ўриндиқлар сони;

$n$ - ўриндиқларнинг айланиш сони бўлиб, унинг қиймати ресторанлар учун 8-9; кафелар учун 10-11; ошхоналар учун 11-12 бўлади;

$k$ - таомлар хилма-хиллигини белгиловчи коэффициент унинг қиймати ресторанлар учун 3.5-4; кафелар учун 2-2.5; ошхоналар учун 1-2 бўлади;

$T_y$ -уйга сотилган таомлар сони.

Овқатланиш корхоналари самарадорлиги уларда кўрсатиладиган хизматлар маданиятига чамбар-час боғлиқ бўлиб, бу жараён кўпгина сифат босқичларини қамраб олади. Шу боис, хизмат кўрсатиш маданиятини шакллантирувчи ҳолатлар тўғрисидаги қарашлар қуйидаги 2.3 параграфда атрофлича ёритилган.

## **2.2 Ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллар ва қўйиладиган талаблар**

Хизматлар кўрсатиш соҳасининг ажралмас таркибий қисми овқатланиш корхоналаридир. Овқатланиш корхоналарининг ижтимоий ҳаётдаги ўрни беқиёс бўлиб, аҳоли турмуш даражаси ва фаровонлигини оширишда катта ўрин эгаллайди.

Бугунги кунда республикаимиз аҳолисига овқатланиш корхоналарининг бир неча турлари, яъни ресторан, кафе, бар, ошхона, тамаддихона, чойхона ва

бошқалар хизмат кўрсатмоқда. Қайд этилган овқатланиш корхоналари ичида аҳоли турмуш тарзининг юксалишида ва айниқса, хорижий меҳмонлар овқатланиш сервисини ташкиллаштиришда ресторанларнинг ўрни бекиёсдир. Ресторанларда кўрсатилаётган сервис хизматининг юқорилиги, ассортиментлар хилма-хиллиги ва сонининг кўплиги, мураккаб технологияга эгалиги, юқори дизайни, моддий-техник таъминоти, нархнинг юқорилиги каби кўрсаткичлари билан бошқа турдаги овқатланиш корхоналаридан фарқланади.

Айтиш жоизки, бугунги кунда ресторанлар олдида турган долзрб масалалардан бири кўрсатиладиган хизматлар сифатини оширишга қаратилган. Ҳолбуки, ресторанлар хизматлари сифати – уларда амалга оширилаётган босқичма-босқич технологик операцияларнинг қай даражада бажарилаётганлиги билан боғлиқ омиллар сифати билан ифодаланади. Шу боис қуйида ресторанлар фаолияти билан боғлиқ бўлган айрим жиҳатларга тўхталиб ўтиш мақсадга мувофиқ.

Маълумки, ресторанлар иқтисодиётнинг бошқа турдаги корхоналаридан фарқли ўлароқ, ўз фаолияти давомида 3 та асосий функциясини, яъни:

- ишлаб чиқариш
- савдо
- хизмат кўрсатиш жараёнларини амалга оширади.

Ушбу функционал вазифаларни бажариш жараёни бевосита хизмат сифатига таъсир кўрсатади.

Ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллар қуйидаги 1-схемада келтирилган.



1-схема. Ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллар.

Юқорида келтирилган структурага кўра ресторанда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллардан бири хом-ашё ва маҳсулотларни қабул қилиш босқичи ҳисобланади. Ушбу операцияни амалга оширишда белгиланган талаб ва меъёрларга амал қилиш, яъни иш дастурида таом ва кулинар маҳсулотларни тайёрлаш учун зарур бўлган хом-ашёлар мувофиқлик сертификатиغا эга бўлиши ёки сифати бузилмаганлиги тўғрисида тегишли ташкилотлар (СЕМ, ветеринария идораси) тамонидан берилган рухсатномаларга асосланган бўлиши лозим. Шунингдек, харид қилинган хом ашё ва маҳсулотларни ташиб келтиришда ҳам уларнинг сифатини бузилишига йўл қўймаслик учун белгиланган санитария ва гигиена талабларига амал қилиниши талаб этилади.

Ресторанга келтирилган хом ашёлар маълум муддатга сақлашга йўналтирилади. Хом ашё ва маҳсулотларни сақлаш жараёни ресторан фаолиятида энг муҳим жараёнлардан бири ҳисобланади. Бунинг учун ресторан биноти сақланадиган маҳсулотларнинг хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда совитиладиган ва совитилмайдиган омборхоналарга эга бўлиши зарур. Бунда, барча турдаги сақлаш омборхоналари керакли бўлган замонавий технологик жиҳозлар билан таъминланган бўлиши керак. Шунингдек, маҳсулотларни сақлашда зарур бўлган технологик параметрлар, яъни хонадаги ҳарорат, нисбий намлик ва хонани шамоллатиш даражаларига эътибор берилиши лозим. Бунда сақланаётган маҳсулотлар гуруҳларига қараб оптимал бўлган мақбул шароит яратиш талаб этилади. Бундан ташқари, маҳсулотларни сақлаш жараёнида уларни ёнма-ён сақлаш қоидаларига (баъзибир маҳсулотлар ёнма-ён сақланганда бирининг ҳиди иккинчисига ўтади ва унинг сифатини бузади) риоя қилиш зарур.

Ресторанда кўрсатиладиган хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллардан бири хом ашё ва маҳсулотларга бирламчи ишлов бериш жараёни ҳисобланади. Ушбу жараённи ташкил қилишда, авваламбор ишлаб чиқариш цехлари жойлашувининг кетма-кетлигига, барча цехларнинг зарур жиҳозлар

билан тўлиқ таъминланганлик даражасига, ишчилар сони ва малакасининг етарлигига ҳамда цехлардаги микроиклим шароитлари ҳолатига эътибор қаратилиши лозим. Шунингдек, бу босқичда барча бирламчи ишлов бериш цехларида бажариладиган технологик ишлар ишчиларнинг малакасига (разряди) қараб тақсимланиши зарур.

Ресторанлар фаолиятидаги асосий босқичидан яна бири маҳсулотларга иссиқлик ишлови бериш жараёни ҳисобланади. Бу жараёнда фаолият юритаётган хизматчилар юқори малакали бўлиши билан бирга масъулиятли бўлишлари талаб этилади. Шунингдек, иссиқлик ишлови бериш цехи замонавий технологик жиҳозлар, шу жумладан шамоллатиш тизими билан таъминланган бўлиши мақсадга мувофиқдир. Бу жараёнда фаолият юритадиган хизматчилардан санитария ва гигиена қоидаларига риоя этиш иш куни тартибининг асосий масаласига айланиши лозим.

Худди шунингдек, ресторан хизматларининг сифати унда кўрсатиладиган савдо жараёнлари хизматлари сифатига ҳам боғлиқ. Ресторан фаолиятидаги савдо жараёнлари “таом ва кулинар маҳсулотларни тарқатиш” бўлимида, “дўкон”да ва “буфет”ларда амалга оширилади. “Савдо қоидалари ва меъёрлари”га кўра бу бўлимлар савдо жиҳозлари (мармитлар, совитиш витриналари, микротўлқинли печлар, махсус столлар ва бошқалар) билан таъминланган бўлиши лозим. Бу жараёнда хизмат кўрсатадиган ходимлар таом ва кулинар маҳсулотларнинг сақлаш муддатлари, узатиш ҳароратлари, порциялаш ва расмийлаштириш қоидалари, органолептик хусусиятлари ва этикет қоидаларини мукамал ўзлаштирган бўлишлари мақсадга мувофиқдир.

Ресторанларда кўрсатиладиган хизматлар сифатининг бевасита кўзга ташланадиган босқичи — бу мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнидир. Хизмат кўрсатиш жараёни мижозларни кутиб олишдан бошланади. Бунда хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омиллар сирасида ресторан ҳовлиси кириш қисмининг ландшафт дизайни, экстеръери, интерьери,

санитария-гигиеник ҳолати кабиларни айтиш ўринли бўлади. Мижозларни қабул қилиш жараёнини юқори даражада бўлиши учун овқатланиш залидаги ўриндиқлар сонига мос келадиган гардеробнинг керакли воситалар билан таъминланган ҳолатда бўлиши, етарли ячейкаларга эга бўлган санузелларнинг мавжудлиги, аванзалларнинг мавжуд бўлиши катта аҳамият касб этади. Шунингдек мижозларни кутиш ҳудуди овқатланиш зали билан ўзаро боғлиқ бўлиши, ҳамда юқори малакага эга бўлган ходимларга (швецар, гардиробчи ва бошқалар) бириктирилган бўлиши керак.

Кутиб олинган мижозлар метрдотел (бош официант) томонидан жойлаштирилади. Мижозларни жойлаштириш масъул ходимдан катта маҳорат талаб қилади, яъни бунда улар ташриф буюрган мижозларнинг ёши, жинси, мижозлар таркиби, уларнинг ҳоҳиш-истаклари каби меъзонларни инобатга олиши керак бўлади. Мижозларга овқатланиш залида хизмат кўрсатадиган официантлар томонидан таомнома тақдим этилиб, буюртма қабул қилинади. Буюртма қабул қилишда официант таомномани тақдим этиш ва буюртма қабул қилиш қоидаларига риоя этиши зарур. Бунинг учун овқатланиш залида фаолият олиб борадиган ходимлар ўртасида уларнинг малакасига қараб вазифалар тўғри тақсимланиши лозим.

Айтиш жоизки, овқатланиш корхоналарининг айниқса, ресторанларнинг таомномаларини тузишда махсус қоида ва меъёрий ҳужжатларга таянилган бўлиши лозим. Афсуски, бугунги кунда фаолият юритаётган кўпчилик ресторанлар таомномаларида таомнома тузиш қоидаларига риоя қилинмаслик ҳолатлари кўзга ташланмоқда. Бу эса ўз навбатида хизмат кўрсатиш сифатига таъсир кўрсатмасдан қолмайди.

Ресторанлар учун таомнома тузишда, таомнома тузиш қоидаларига кўра амалда бўлган “Таом ва кулинар маҳсулотлар ассортимент минимуми” меъёрий ҳужжатига амал қилиниши лозим. Барча овқатланиш корхоналари, шу жумладан барча тоифадаги ресторанлар учун алоҳида юқорида қайд этилган меъёрий ҳужжат ишлаб чиқилган бўлиб, унда таомномада қайд

этилиши лозим бўлган тоамлар ассортиментининг кетма-кетлиги ҳамда уларнинг минимал сони кўрсатилган.

Ресторанлар учун ишлаб чиқилган “Таом ва кулинар маҳсулотлар ассортиментлари минимуми”даги маълумотлар қуйидаги 2.3.1-жадвалда келтирилган:

#### 2.3.1-жадвал

#### **Ресторанлар учун таом ва кулинар маҳсулотлар ассортиментлари минимуми.**

| №   | Таомлар гурухи             | Ресторан тоифалари бўйича таом ва кулинар маҳсулотлар сони |         |
|-----|----------------------------|------------------------------------------------------------|---------|
|     |                            | люкс                                                       | 1-тоифа |
| 1   | Совуқ таом ва газаклар     | 15                                                         | 12      |
| 1.1 | Шу жумладан иссиқ газаклар | 2                                                          | 2       |
| 2   | Суюқ таомлар               | 4                                                          | 4       |
| 3   | Иккинчи таомлар            | 15                                                         | 11      |
| 4   | Ширин таомлар              | 4                                                          | 5       |
| 5   | Кондитер маҳсулотлари      | 6                                                          | 5       |
| 6   | Ичимликлар                 | 6                                                          | 5       |

Ресторанлар таомномасини тузишда юқоридаги жадвалда келтирилган кўрсаткичларга таянилганда бир қатор сифат ўзгаришларига, яъни ресторанда тайёрланадиган таомлар хилма-хиллигига ва шу орқали мижозлар танлаши имкониятининг ошишига эришилади. Бу эса ўз навбатида инсон организмнинг озуқавий ва биологик фаол моддаларга бўлган эҳтиёжини қондириш учун имконият яратади. Шу боис ресторан таомномаларини юқоридаги меъёр асосида тузилиши ресторан хизматлари сифатининг ошиши учун асосий омиллардан бири бўлиб хизмат қилади.

Шунингдек, мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар хизмат кўрсатиш маданиятига, яъни буюртмани бажариш давомида таомлар ва ичимликларни узатиш қоидаларига, улар орасидаги вақт меъёрларига ва

этикет қоидаларига риоя қилиши лозим. Шу билан бирга таом ва ичимликларнинг технологияси ва хусусиятларини, ҳисоб-китоб қилиш қоидаларини билиши ва уларга амал қилиши шарт.

Ресторан фаолиятининг бошқа турдаги овқатланиш корхоналаридан фарқловчи жиҳатларидан бири мижозларни маъданий хордиқ чиқаришларини таъминлаш учун кўрсатиладиган хизматлардир. Ресторандаги бундай хизматлар турли хилдаги шоу дастурлари, мусикий чиқишлар ва бошқа маданий дастурлар кўринишида бўлиши мумкин бўлиб, бу хизматларни амалга оширишда ҳам тегишли меъёрлардан чекинмаслик мақсадлидир.

Кейинги пайтларда ресторанлар хизматларидан фойдаланаётган мижозлар сонининг ортиб бориши ресторанларда кўрсатиладиган қўшимча хизматлар (уйга буюртма олиш, таксига буюртма олиш, суратга тушириш ва бошқалар)нинг кўпайишига олиб келмокда. Бу эса ўз навбатида ресторан нуфузининг янада ортишини таъминлайди.

Хулоса қилиб айтганда, юқорида қайд этилган барча омилларнинг ўз вақтида ва белгиланган меъёрларда бажарилиши ресторанларда кўрсатиладиган хизматларнинг сифатини белгилайди. Истеъмол қилинаётган хизматларнинг сифати эса истеъмолчиларнинг турмуш даражасига таъсир этувчи омиллардан биридир.