

**D.I. ABIDOVA,  
Z.A. MUXITDINOVA**

# **RESTORAN SERVISINI TASHKIL QILISH**



**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
OLIV VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI  
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

**D. I. ABIDOVA,  
Z.A. MUXITDINOVA**

# **RESTORAN SERVISINI TASHKIL QILISH**

*O'quv qo'llanma*

**TOSHKENT – 2011**

A17

**Ma'sul muxarrir: dos. Eshtaev. A. A.****Taqrizchilar: prof. Alimov. Q. A, dos. Axmedov. X. I.****Tuzuvchi: Abidova D. I., Muxitdinova Z. A****Restoran servisini tashkil qilish. O'quv qo'llanma T.; TDIU nashr. 2011y 160 b.**

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

**Ответственный редактор доц. Эштаев А.А.****Рецензенты проф. Алимов К.А, доц:Ахмедов Х.И.****Абидова Д.И. Мухитдинова З.А. Организация ресторанного сервиса Учебное пособие. изд. ТГЭУ 2011.г 160 стр.**

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

**Editor in chief: doc Eshtaev A.A.****Reviewers: prof. Alimov K.A. doc. Ahmedov H.I.****Abidova D.I., Muxitdinova Z.A. Organization of restaurant servis. Text, TSUE publishing house, 2011.u 160 p**

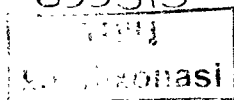
The textbook of "Organization of restaurant servis" to looks through the tasks of management organizations services in enterprises general nourishing in different categories of definite standarts. The aim of course – to studying the leading general nourishing and forming the main demands. On this textbook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

© Tashkent davlat iqtisodiyot universiteti, 2011.

© Ташкентский государственный экономический университет, 2011.

© Tashkent state university of economics, 2011.

835313



## KIRISH

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

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimov O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasida O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyotini yanada rivojlantirish borasida to'xtalib "... bizning yaqin istiqboldagi eng muhim vazifamiz boshlagan ishlarimizni izchil davom ettirish – iste'mol talabini kengaytirish maqsadida sotsial sohani rivojlantirish, mehnatga haq to'lashni yanada oshirish, xizmat ko'rsatish sektorini, infratuzilma ob'ektlarini rivojlantirishga, transport va kommunikatsiya loyihalari amalga oshirilishiga alohida e'tibor berishdir"<sup>1</sup> deb ta'kidlab o'tdilar.

Shuningdek, I.A.Karimov O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2010 yilning asosiy yakunlari va 2011 yilda O'zbekistonni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan ma'ruzasida O'zbekiston iqtisodiyoti oldida turgan asosiy vazifalar to'g'risida to'xtalib, "... kichik biznes va xususiy tadbirkorlik iqtisodiyotning tez o'zgarib turadigan bozor talablariga javob berishini ta'minlaydigan zamonaviy tuzilmalarini shakllantirishda, yangi ish o'rinlarini tashkil qilishda va aholi daromadlarini oshirishda qanchalik o'ta muhim rol o'ynashini, albatta, chuqur anglaymiz"<sup>2</sup> deb ta'kidladilar. Ushbu masalalarni amalga oshirishda mikroiqtisodiyot fanida o'rganiladigan mavzular va nazariy-amaliy masalalar muhim ahamiyat kasb etadi.

O'zbekistonda qabul qilingan o'ziga xos islohot va modernizatsiya modeli orqali biz o'z oldimizga uzoq va davomli milliy manfaatlarimizni amalga oshirish vazifasini qo'yar ekanmiz, eng avvalo, "shok terapiyasi" deb atalgan usullarni bizga chetdan turib joriy etishga qaratilgan urinishlardan, bozor iqtisodiyoti o'zini o'zi tartibga soladi, degan o'ta jo'n va aldamchi tasavvurlardan voz kechdik.

Mehmonxonalarda, aeroport, temir yul vokzali, teploxodlarda joylashgan umumiy ovqatlanish shaxobchalari turistlarga, jumladan xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishda etakchi o'ringa ega. Avtoturizm ancha keng ko'lamlidir.

<sup>1</sup> I A Karimov Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish kontseptsiyasi: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzası T.. O'zbekiston, 2010 – 56 b

<sup>2</sup> I A Karimov Barcha reja va dasturlarimiz Vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi 2010 yilda mamlakatimizni ijtimoıy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2011 yilga mo'ljallangan eng muhim ustuvor yo'nalishlarga bag'ishlangan O'zR Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzası – T O'zbekiston, 2011 – 48 b

Avtosayyohlar to'xtaydigan maxsus dam olish joylarida (kempinglarda) sayyohlar restoran, qahvaxona, barlarda ovqatlanadilar. Bu erlarda xizmat qiluvchi xodimlarning ishini turli va izchil tashkil qilishga kelgan mehmonlar kayfiyatini ko'taradi, ularning xursandchiligi, xushchaqchaqligini yanada oshiradi. Umumiy ovqatlanish xodimlari faoliyatiga beriladigan baho xizmat ko'rsatish madaniyatining yuksakligiga bog'liq.

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

hizmat madaniyati xizmat qiluvchilarning ish shakllari va usullaridan, xizmatning ilg'or turlaridan foydalanishiga bog'liq. Taom sifatiga, mahsulotlarning assortimentiga rioya qilish umumiy ovqatlanish muassasasining ishiga baho berishda muhim rol uynaydi.

Mijozlarga qo'shimcha xizmat ko'rsatish ham alohida ahamiyatga ega: uylariga taom olib borib berish tantanalarda - uylarda bo'ladigan to'y, yubileylarda xizmat ko'rsatish, kulinar va qandolat mahsulotlari tayyorlash uchun buyurtmalar qabul qilish, taksi chaqirib berish, stollarni band qilib qo'yish va boshqalar.

Restoranda xizmat ko'rsatish darajasi moddiy-texnik baza va yaxshi xizmat ko'rsatishdangina iborat bo'lmay, xizmat qiluvchi xodimlarning xushmuomalaligi, chiroyi, ayniqsa bosh ofisiant va boshqa ofisiantlarning yuksak kayfiyatlariga bog'liq. Hozirgi kunda O'zbekistonda turizmning milliy modelini shakllantirish jarayoni ketmoqda. Tabiiyki, respublikamizga sayyohlarni jalb qilish va ichki turizmning rivojlanishi uchun zarur shart-sharoitlarni yaratish kerak. Vazirlar maxkamasining «Turistik tashkilotlar tashkil qilishni takomillashtirish haqida» qarori, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «Buyuk ipak yo'lini rivojlantirish va xalqaro turizm infra tuzilmasini takomillashtirish haqida» gi farmoni, «2005 yilgacha bo'lgan davrda O'zbekistonda turizmni rivojlantirish davlat dasturi» to'g'risidagi qarori Shular jumlasidandir.

Tavsiya etilayotgan qo'llanmada umumiy ovqatlanish tarmoqlari xizmat ko'rsatish jarayonining nazariy va amaliy asoslari: xizmatning shakl va usullari, mijozlarni kutish uchun zallarni tayyorlash, xizmat xodimlarining mijozlar bilan o'zaro munosabat tamoyillari, xorijiy turistlar uchun taom tayyorlashning o'ziga xos xususiyatlari bayon etilgan.

Darslikda xizmat ko'rsatish texnikasi bilan birga ba'zi taom va ichimliklarning tavsifi beriladi. Bu holat xo'randalar savollariga ofisiant tomonidan to'g'ri va ishonchli javob berish, ularga mazali taomlar tavsiya qilish imkonini tug'diradi.

O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishgach, turizm mamlakatiga aylanmoqda. Toshkent, Samarqand, Buxoro, Xiva, Farg'ona vodiysida o'tgan 16 yil ichida jahon talablariga javob beradigan mehmonxonalar bunyod etildi va etilmoqda. Yurtimizda xorijiy mehmonlar, turistlar bo'lmagan kunni uchratmaysiz.

O'z xalqimizga va xorijdan keluvchilarga a'lo darajada xizmat qilayotgan umumiy ovqatlanish tashkilotlari xodimlari uchun bu o'quv qo'llanma zarurdir. Ushbu qo'llanmani yozishda shu sohaga doir mavjud adabiyotlardan, shuningdek, rus tilida bosilgan adabiyotlardan foydalanildi. Bu manbaada umumiy ovqatlanish tarmoqlari, ayniqsa restoran madaniyatining jahon namunalari o'zbek tilida berilmoqda. Bu kurs faqat restoran xodimlari uchungina emas, balki umumiy ovqatlanish tizimining hamma xodimlari: oshpazlar, tovarshunoslar, omborchilar, ekspeditorlar, yuk tashuvchilar, oziq-ovqat mahsulotlari tayyorlovchilar va boshqa yordamchi xodimlar uchun ham amaliy qo'llanma bo'ladi.

## **I Bob. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARINING TAVSIFLANISHI**

- 1.1. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining turlari.*
- 1.2. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining toifalar bo'yicha tavsiflanishi.*
- 1.3. Restoranning ishlab chiqarish binosi, uning jihozlanishi.*
- 1.4 Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida texnologik jarayonlar tavsifi.*
- 1.5. Tayyorlov tsexlari: go'shtli, balikli, sabzavotli, issiq, sovuq, konditerlik, shirinliklar, idishlarni yuvish, tayyor taomlarni saqlash va torish qoidalari.*

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

Tashkilot ishlab chiqarishni to'la amalga oshirgan xolda xom ashyoni qayta ishlaydi, yarim tayyor va tayyor mahsulot ishlab chiqaradi, so'ngra o'zlari zallarda, bufet va taomlar do'konlarida ularni sotadi. Turlari, o'rnatilgan joyi, moddiy-texnika jihozlanish darajasi va hajmiga qarab umumiy ovqatlanish tashkilotlari turlar va sinflarga bo'linadi.

### **1.1. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARINING ASOSIY TURLARI**

Savdo belgisi bo'yicha umumiy ovqatlanish tashkilotlari tayyorgarlik qilish va taomlar tayyorlashgacha bo'lgan davrga bo'linadi.

Dastlabki tayyorgarlik korxonasi - mexanizasiyalashgan tashkilot bo'lib, yarim tayyor mahsulotlarni, shuningdek, taom va un mahsulotlarini markazlashtirgan holda ishlab chiqarishga mo'ljallangan. Oziq-ovqat mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi tashkilotlar oziq-ovqat tashkilotlari, korxona-oshxonalar, oziq-ovqat mahsulotlarini tez muzlatadigan tashkilotlar, yarim tayyor mahsulot tayyorlaydigan maxsus sexlardir. Yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash va ularni komplekt ta'minlashgacha bo'lgan davrda taom mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar korxonasi xizmat qiladi. Ularda yuqori ishlab chiqarish anjomlari bilan jixozlangan, mexanizasiyalashgan va avtomatlashtirilgan liniyalar, avtomatlar xarakat qiladi. Korxona maxsus xonalarga xomashyo va tayyor mahsulotlarni tegishli xaroratda saqlaydigan sovitgich va muzlatgichlarga ega bo'lgan omborxona xo'jaligiga ega.

Oshxona-korxona industrial usul bilan taom tayyorlaydi, alyumin yoki plastmassa lotoklar, polietilen plyonka, paketlarga joylaydi. Odatda oshxona-tashkilotlari yuqori darajada mexanizasiyalashgan bo'ladi. Mexanizasiyalashgan va avtomatlashgan liniyalar to'xtovsiz ishlaydi.

**Tashkilot-oshxona** - yirik, mexanizasiyalashgan tashkilot, o'zi mahsulot ishlab chiqaradi, taom va qandolat mahsulotlari tayyorlaydi.

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

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

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

## **1.2. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARINING TOIFALAR BO'YICHA TAVSIFLANISHI (OLIY, LYUKS, BIRINCHI VA HOKAZO)**

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

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

Tashkilotning turini belgilashda quyidagilarga e'tibor beriladi:

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

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

- xizmat ko'rsatish usullari;

- xodimlarning malakalari;

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

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

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

Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining lyuks toifasiga restoran va barlar kiradi, bular boshqa toifalardan quyidagi belgilari bilan farq qiladi: binolar noyob xarakterdagi xajm-rejaga ega bo'lishi, mijozlar uchun zal a'lo darajada ko'ngildagidek qilib yasatilishi shart. Bu talab an'anaviy arxitekturadagi restoran va barlarga, shuningdek, tematik restoran va barlarga ham tegishlidir. Hozirgi zamon injenerlik jixozlarining mavjudligi, turli musiqa dasturlaridan keng foydalanish, maxsus mebel, alohida idish-tovoqlarda taom buyurish,

yoritish vositalari arxitektura-badiiy bezakni takomillashtiradi, xizmatning umumiy didli manzarasini namoyish qiladi.

**Oliy toifa** nomi ham restoran va barlarga beriladi. Ularning ham noyob binolari, bino ichi bezaklari, chiroyli jihozlari, noyob assortiment, ko'ngildagidek buyurtma va firma taomlari va mahsulotlari, shuningdek

murakkab usulda tayyorlangan ichimliklar, alkogolsiz ichimliklari bo'ladi.

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

Restoranlar markaziy, kishilar gavjum ko'chalarda, temir yul, avtomobil vokzallarida, aeroportlar, kemalar to'xtash joylarida, teploxod, dengiz kemalarida, suzuvchi dam olish uylarida, shuningdek, stadion, shaharlararo xududlarda. ma'muriy, tomosha maskanlari majmualarida, tarixiy va arxitektura yodgorliklari joylashgan erlarda, O'zbekiston sharoitida katta bozorlar, uyingoxlar yaqinida ochiladi.

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

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

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

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

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

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

### **1.3. RESTORANNING ISHLAB CHIQUARISH BINOSI, UNING JIHOZLANISHI**

Restoran zallarida mijozlar uchun qulayliklar yaratish maqsadida arxitektura-konstruktiv manzarali elementlar, mebel va boshqa jixozlar o'rnatish uchun maydonlar barpo etiladi. Restoranalarda mebellarning asosiy turlari: ikki, to'rt, olti kishi sig'adigan stollar (to'g'ri burchakli, kvadrat, dumaloq va boshqa shaklda); restoran yumshoq mebellari ofisiantlar uchun servantlar, guldona, xizmat uchun stollar va hokazo.

Lyuks toifadagi restoranlar uchun oshxona idish-tovoqlari, koshik, sanchqi va pichoqlar maxsus buyurtma bo'yicha tayyorlanadi (zanglamaydigan po'latdan, oliy darajadagi chinni, shishadan eng yaxshi ishlov berilib tayyorlanadi). Oshxona va xizmat xususiyatlari xisobga olingan xolda idish-tovoqlar tanlanadi. Chinnidan yasalgan xar bir buyumda uni ishlab chiqaruvchining tamg'asi bo'lishi shart. Banketlarda, qabul tantanalarida chinnidan va billurdan ishlangan buyumlardan foydalaniladi.

Oshxonalarda foydalaniladigan matodan qilingan buyumlar – sochiqlar, dasturxon, salfetkalar, qo'l sochiqlari zal xususiyatiga qarab buyurtma bilan tayyorlanadi. Bu buyumlarning xar birida restoran tamg'asi bo'lishi shart. Stollarga dasturxonar bir yangi mehmon uchun yangi yoziladi.

Birinchi toifadagi restoranlarda metallardan yasalgan idish-tovoqlardan foydalaniladi, oshxona idishlari zanglamaydigan po'latdan, chinnidan yasaladi. Dasturxon va salfetka, qo'l sochiqlar oq va rangli matodan bo'lishi mumkin.

Lyuks toifadagi restoranlarda albatta quyidagi qo'shimcha xizmatlar bo'lishi shart: bayram taomlari tayyorlash va xizmat uyushtirish, uyga taom olib borib berish, taom va boshqalarga buyurtmalar qabul qilish, ma'lum muddatga joyni band qilib qo'yish, mijoz iltimosiga ko'ra taksi chaqirib berish, gul va sovg'alar sotish.

Oliy toifa restoranida banket zali, bar, kokteyl-xoll bo'ladi. Binolar ichi chiroyli bezatilgan bo'lishi, restoranlar talabiga javob berishi kerak.

Lyuks va oliy toifadagi restoran taomnomasi bosmaxonada chop etilishi zarur. Bu restoranlarda xorijiy mehmonlarga xizmat qilinadigan bo'lsa, taomnoma uch tilda: ingliz, fransuz, nemis tillarida bosiladi. Taomnomaning firmali jildi, reklama afishalari, bukletlar, varaqalar, tabrik va taklif qog'ozlar va boshqa nashr reklamalari zich, qalin qogozlar yoki yaltiroq ishlov berilgan kartondan tayyorlanadi. Taomnomaning jildida restoran nomi va tamg'asidan tashqari restoran mavzu yo'nalishini ifodalovchi rasm ham bo'ladi.

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

Restoranlar bir-birlaridan quyidagilar bilan farqlanadi:

-tayyorlab beriladigan taomlar assortimenti bo'yicha (balik milliy taomlari, xorijiy mamlakat taomlari);

-o'rtnashgan joyi - shaxarda, vokzallarda, mehmonxonada, dam olish zonasi, vagon-restoran va boshqalar.

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

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

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

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

**Kema restorani** turistlar va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan. Bu restoranlarda nonushta, tushlik, kechki taom tayyorlanadi, taom, qandolat mahsulotlari, sovutilgan ichimliklar, yul anjomlari sotiladi. Yulovchilarga xizmat ko'rsatish ofisiantlar tomonidan amalga oshiriladi. Oziq-taomlar uchun abonementlar sotish qo'llaniladi.

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

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

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

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

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

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

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

Binolarning tuzilishiga ko'ra barlar quyidagicha joylashadi:

- vestibyullarda — bu erda kishilar uchrashadilar, suhbat qiladilar;
- restoran barlari — bino ichida, zalda joylashadi;
- yordamchi barlar — mehmonxona qavatlarida joylashadi.
- banket barlari — banket zallarida joylashadi.

-mini-barlar - mehmonxonaning mehmonlar uchun mo'ljallangan xonalarida joylashadi.

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

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

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

**Gul meva barlari** — Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining yangi bir turi. ijtimoiy vazifalarni hal qilishga qaratilgan, alkogol ichimliklar iste'molini kamaytirish nazarda tutilgan tadbir sifatida paydo bo'ldi.

Bu xildagi barlar o'ziga xos usulda binolarda joylashgan, oddiygina jihozlangan: peshtaxtalar qo'yilgan, vitrinalarda 15 xilgacha sharbatli ichimliklar, sut kokteyllari, elektroqahvaqaynatgich samovarlar, xo'rاندalar sharbatlardan tashqari choy, qahva ichishlari, restoranning qandolat tsexidan keltirilgan qandolat mahsulotlaridan baxramand bo'lishlari mumkin.

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

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

**Disko-barlar** - kunduz kunlari qahvaxona sifatida ish olib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o'taydi. Bu erlarda doimo diskoteka uyushtiriladi. Disko-barlar alohida binolarda yoki mehmonxonalarning yarim ertulalarida faoliyat ko'rsatadi. Bu barlarda orkestrlar, xonanda, aktyorlar ishtirokida yoshlarning dam olish kechalari o'tkaziladi. Tavsiya etiladigan mahsulotlar assortimenti turlichadir: buterbrod, qandolat-shirinliklar va hokazo iste'molbop narsalar. Disko-bar taomnomasida odatda, engil, sovutilgan, aralash ichimliklar, gazaklar bo'ladi. Issiq taomlar bo'lishi ham mumkin. Oxirida muzqaymoqning turli xillari tavsiya qilinadi: qulupnayli, shaftoli sharbati, o'rikli, qahvali, yongoqli va hokazo. Disko-bar zallari zamon talabiga javob berarli darajada badiiy bezatilishi kerak. 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'liqni xar xil qilib ko'rsatish uchun asboblari, shuningdek televizorlar, videomagnitofonlar joylashtiriladi. Musiqiy dasturni disko-bar xodimi boshqarib boradi.

**Ekspress-barlar** (bir zumda xizmat ko'rsatish) - savdo markazlarida, mehmonxona va vokzallarda faoliyat ko'rsatadi. Mahsulotlar assortimenti bar vazifasiga mos tushishi kerak; buterbrodlar, parchalangan, qiymalangan go'shtlar non betiga qo'yilgan taomlar, xar xil qandolat va sut mahsulotlari.

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

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

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

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

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

**Gril-barlar** — savdo markazlarida, shaxar mavzellarida, dam olish zonalarida, kishilar gavjum magistrallarda, restoranlarda joylashgan bo'ladi. Gril-barda xo'randa tanqis, noyob taomlarni olishi mumkin. Bu erdagi taom

assortimenti xo'randaning tezlik bilan ovqatlanishiga imkon beradi. Bu barlarda eng ko'p tarqalgan taomlardan qovurilgan balik, juja, kabob, bifshteks bo'ladi. Gril-barlarda taom xurandaning ko'z oldida tayyorlanadi.

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

**Qahvaxona (qahvaxona)** — iste'molchilar ovqatlanishi va dam olishini ta'minlaydi. Restoran mahsulotlariga qaraganda bular assortimenti kam.

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

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

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

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

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

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

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

**Oshxona** - tegishli mijozlar talabini qondirish, oziq-taomlar iste'mol qilinadigan Umumiy ovqatlanish maskani. Xaftaning kunlari bo'yicha

taomnoma tuziladi, taomlar tayyorlanadi va xo'randalarga taqdim etiladi.

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

Oshxonalar bir-birlaridan quyidagi belgilari bo'yicha farqlanadi:

- mahsulotlari assortimenti buyicha: umumiy va parxez taomlar oshxonalari;
- xizmat ko'rsatiladigan mijozlar: maktab bolalari, talabalar va Shunga o'xshashlar;

- manzili buyicha; hamma uchun, o'quv yurti va tashkilot muassasa xodimlari uchun.

**Tamaddixona** -taomlar assortimenti cheklangan umumiy ovqatlanish maskani. Tegishli xomashyolardan tez va oson taom tayyorlanadi, xizmati ham tez amalga oshiriladi.

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

Tamaddixonalar mahsulotlar assortimentini sotish bo'yicha umumiy va maxsus turlarga bo'linadi. Maxsus tamaddixonalarda chuchvara, pishirilgan go'sht, kabob, somsa, kotlet, sosiska, buterbrod va boshqalar tayyorlanadi.

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

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

Maktab va bilim yurtlari qoshidagi bufetlar kuni uzaytirilgan maktablarda qoluvchi o'quvchilar va maktab xodimlari uchun nonushta va tushliklar beradi. Umumta'lim maktablarida maktab qurilish loyixasida belgilangan tartibda bufetlar joylashtiriladi.

Ommaviy uyin-tomosha joylaridagi bufetlarda oliy sifatli qandolatlar, konfetlar, meva va ma'danli suvlar, xo'l mevalar bo'lishi kerak. Spirtli

ichimliklar bilan savdo qilish mumkin emas.

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

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

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

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

Mustaqillik tufayli O'zbekistonda choyxonalarga keng imkoniyatlar berildi. o'tgan 10 yil ichida Shunday choyxonalar bunyod etildiki, ular faqat choy ichish joyigina emas, ajoyib xordiq chiqarish, ko'ngil ochish, do'stlarning suhbatlashish makoniga aylandi. Bu erda mijozlarning o'zlari hojlagan taomlarini tayyorlashlari, ayniqsa, choyxona palovi juda mashhur. Choyxonalar madaniy dam olish maskaniga aylandi. Minglab kishilar to'plangan choyxonada etuk san'atkorlar chiqishlari, choyxona joylashgan xudud ahlining qo'lga kiritgan yutuqlarini ko'rish, eshitish qanday quvonch baxsh etadi.

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

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

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

Muqobil ichimlik sifatida taomnomaga qora, ko'k va o't choy kiritilishi mumkin:

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

qahvaxonalarda gazaklar xuddi restoran yoki qahvaxonalardagidek bo'ladi, taomlar to'raligicha taomnomaga kiritiladi.

#### **1.4. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARIDA TEXNOLOGIK JARAYONLAR TAFSIFI**

Umumiy ovqatlanishda kulinar mahsulotlari tayyorlashni tashkil qilishning uch shakli mavjud;

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

- yarim tayyor mahsulotlardan mahsulotlar tayyorlab, iste'molgacha

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

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

**To'la texnologik jarayonga** tashkilotlarda xom-ashyoni qabul qilib olishdan, omborxonadan chiqishdan, tayyor mahsulot ishlab chiqilib realizasiya qilinishi bilan tugagan texnologik jarayon kiradi.

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

Umumiy ovqatlanish tashkilotlariga kelib tushadigan umumiy ovqatlanish mahsulotlarini shartli ravishda xom-ashyo, yarim tayyor va tayyor mahsulotlarga bo'lish mumkin.

**Xomashyo** — tashkilotga olib kelinib, kulinar ishloviga beriladigan mahsulotlar (sabzavot, go'sht, balik., tuxum, yorma, un va hokazolar), ular to'la texnologiya sxemasi bo'yicha ishlanadi;

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

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

**Tayyorligi yuqori darajadagi yarim tayyor mahsulotlar** — bu

mahsulotlar mexanik, issiqlik, kimyoviy ishlovdan qisman yoki to'la o'tgan, yana bir oz ishlansa, taom yoki kulinar mahsulot sifatiga etkaziladigan oziq-ovqatlardir.

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

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

1. Xom-ashyoni mexanik kulinar ishlovi (yarim tayyor mahsulotlarni tayyorlash) - tayyorlov tsexida amalga oshiriladi (go'sht, balik, sabzavot);

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

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

Xomashyo ishlatadigan umumiy ovqatlanish tashkilotlarida texnologik jarayonning quyidagi sxemasi mavjud:

- xomashyo omborxonalarga jo'natiladi, u erda uzoq vaqt saqlanmaydi; omborxonaning bir qismida tez buziluvchi mahsulotlar (go'sht, balik, sabzavot va boshqalar) uchun sovutgich kamerasi bo'ladi, boshqa qismida - quruq mahsulotlar (un, yorma, shakar va boshqalar) uchun odatdagi joy bo'ladi, uchinchisida - kartoshka va Shunga o'xshash mahsulotlar saqlanadi. Bulardan tashqari idishlar (tara), anjomlar va boshqalar saqlanadigan xonalar ajratiladi.

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

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

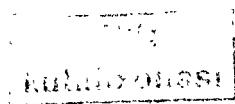
- tayyor taomlar tarqatish bo'limiga yuboriladi;

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

**Biokimyoviy jarayon** - achitish.

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

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

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

Tsex quyidagilarga bo'linadi:

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

- pishirish tsexi (sovuq, issiq taomlar);

- maxsus tsex (xamirli taomlar, qandolat, kulinar mahsulotlar).

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

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

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

### **1.5. TAYYORLOV TSEXLARI: GO'SHTLI, BALIKLI, SABZAVOTLI, ISSIQ, SOVUQ, KONDITERLIK, SHIRINLIKLAR, IDISHLARNI YUVISH, TAYYOR TAOMLARNI SAQLASH VA TORTISH QOIDALARI**

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

YUztagacha kishi sig'adigan kichik sig'imli tashkilotlarda ikkita: go'sht-balik va sabzavot tsexi ishlaydi. Tayyorlov tsexi ishida ishlab chiqarish oqimi va izchil texnologik jarayon bo'lishiga erishish kerak, buning uchun xar bir mahsulot uchun liniya tayinlanishi zarur. Sabzavot tsexida uchta texnologik liniya ishlashi maqsadga muvofiq: kartoshka va ildizli o'simlik mahsulotlari, piyoz turkum, karam, ko'katlar va boshqalar uchun. Go'sht va balik, yarim tayyor mahsulotlar bitta tsexda tayyorlanadigan tashkilotlarda ishlov berishning bitta liniyasi — go'sht, balik, parranda, kalla-pocha uchun tashkil qilinadi.

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

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

Yarim tayyor mahsulot uchun go'shtga xech qanday qo'shimcha ishlov bermay bo'lak-bo'laklarga kesiladi. qiyma shaklida ham tayyorlanadi. Yarim

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

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

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

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

**Go'shtni bo'lish** - go'sht kundaga qo'yilib, qassob boltasi bilan yoki maxsus elektr arra bilan bo'linadi. Kunda qattiq yogochning yo'g'on tomonidan bir metrgacha uzunlikda kesib olinib tepa qismi pastga erga qo'yiladi, albatta go'sht chopadigan maydoni keng bo'lishi kerak. Go'sht chopadigan kundalar O'zbekistonning hamma qassobxonalarida bor. U oshxonalarda go'sht tsexlarida o'rnatilgan bo'lsa; maqsadga muvofiqdir. Ammo odatda oshxona, restoranlarda go'sht chopishda oyoqli stollardan foydalaniladi. Bular ham dub, qayindan yasaladi, diametri 450—500 mm, balandligi bir metrgacha, dumaloq yoki kvadrat shaklda bo'ladi, atrofi zanglamaydigan po'lat tasma bilan o'raladi. Bu qundaning yonlarida ko'tarib yuradigan tutqichlari ham bo'ladi. Maydoni 450 x 450 mm dan 600 x 600 mm gacha, balandligi 800 mm.

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

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

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

Yarim tayyor mahsulotlarni kesish, ajratish belgilangan ish joylarida

amalga oshiriladi. Stolda tegishli anjomlar, tarozi bo'ladi. Stol tepasida devorda go'shtdan qanchasi yarim tayyor mahsulotlarga, qanchasi chiqindilarga ketishini ko'rsatuvchi texnologik karta osilgan bo'ladi.

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

Gigiena nuqtai nazaridan qaraganda bunday taxtalar o'rniga mustaxqam ishlangan polietilendan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Bular ustida hech qanday chiziq yoki infeksiya o'rnashadigan joy bulmaydi. Biroq sanoat bunday materiallarni etarli darajada ishlab chiqarmayapti. Tayyorlangan yarim tayyor mahsulotlar issiq tsex yoki muzlatish kamerasiga xarakatlanuvchi stellajlarda yuboriladi.

Kesib tug'ralgan go'shtdan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlash uchun oshpazga ish joyi jixozlanadi, bunda qiyma tayyorlash, mahsulotlarni o'lchash-tortish, yarim tayyor mahsulotlarga shakl berish sharoiti hisobga olinadi. go'sht, balik tsexi bir joyda tashkil qilingan tashkilotlarda go'sht, balik, parranda go'shtlariga ishlov beriladigan joy jixozlanadi, ularning ishlash liniyalari boshqa- boshqa bo'ladi. Go'sht-balik tsexi oshxona yaqinida, sovutgich kamerasi yonida bo'lishi kerak. Parrandalarning patini yulish, tozalash joyi alohida (uzunligi 1,2 m, eni 0,8m) bo'ladi.

So'yilgan tovuq va boshqalar go'sht tsexiga pati yarim yulingan xolda, ov qushlari esa pati yulinmagan xolda keladi. Bularning patlarini tozalash, qoldiqlarini kuydirish ishlarini alohida xonada amalga oshiriladi. Qolgan ishlarning hammasi go'sht tsexida bajariladi. Qush go'shtlariga ishlov berish ularni muzdan tushirish, pat qoldiqlarini quydirish, bosh, oyoqlarini kesib tashlash, tozalab yuvish va joylashdan iborat.

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

**Balikni muzdan tushirish jarayoni.** Muzlagan yoki muzday xoldagi balik butunicha, ba'zan kallasi olingan, tangalardan tozalangan holda keladi, suvga solib muzi tushiriladi: 2 l sovuq suvga 1 kg balik to'g'ri kelishi kerak, xar 1 l suvga 7-20 g gacha osh tuzi solinadi. Balikni qismlarga bo'lish uchun stol ustida kerakli narsalarning hammasi bo'lishi lozim. Balik qiymasi va undan qilinadigan mahsulotni tarozi, go'sht qiymalagich, taxtakach, qutichalar, oshpaz pichoqlari mavjud ish joyida tayyorlanadi. Osetra baliklarini tayyorlashda suvni isitish yuli birdan vannada, maxsus stolda, stellajda muzdan tushiriladi. Xarorati 90°S dan kam bo'lgan issiq suvga solinadi, tangachalardan tozalanadi, taxtakachda kallasi olinib qanotlari qirg'iladi.

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

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

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

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

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

Sabzavot tsexida ish joylarini tashkil qilishda texnologik jarayonning hamma yumushlari izchillik bilan bajarilishi ta'minlanishi kerak. Kartoshka tozalayotgan ishchi avval kartoshkani yuvadi, po'stini archiydi, yuvadi va hokazo. Kartoshka donalarini sifati va katta-kichikligiga qarab navlarga ajratishda maxsus mashinadan foydalanish mumkin. Bunda mashinada kartoshkaning po'stini tozalaganda chiqindilar kam bo'ladi. Sabzavotlarni tozalaydigan mashinalar ularning qobig'ini artishga moslashgan. Kartoshkalarining qobig'ini olishning bir necha usullari bor: mexanik tarzda, fizik usul (bu bilan), kimyoviy usul (ishqor-bug' bilan tozalash). AQSh da kartoshka tozalashning bug' bosimi bilan tozalash usuli mavjud. Bizda bu usul deyarli qo'llanilmaydi. Mexanik tozalashda oddiy pichoq bilan po'sti qiriladi yoki artiladi. Qo'lda tozalanganda kartoshka top-toza bo'ladi, mashinada kartoshkaning ko'zlari, ichga botgan qismi, shikastlangan joylari tozalanmay qoladi. Sabzi, lavlagilarni mashinada tozalashdan avval ularning boshlari va uchini kesib tashlash, mashinaga solish oldidan tozalab yuvish zarur. Qo'l bilan tozalanganda sabzavotlarning g'adur-budur joylariga qarash kerak bo'ladi. Sabzavotlar tozalaydigan mashinalar ikki toifaga bo'linadi:

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

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

Hamdo'stlik mamlakatlaridan Belorusning «Belorustorgmash» zavodi Shunday mashinalar chiqaradi. Ular MOQ-350 nomi bilan yuritiladi. Piyoz

tozalaydigan mashina MOL-100. Perm shaxridagi «Torgmash»da hamda Belarusnikidagidek «UKM» mashinasi chiqariladi. Polshada ishlab chiqariladigan bunday mashina yanada mukammal. Kartoshkani mashinaga solish oldidan yuviladi.

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

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

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

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

Salqin tsex mahsulotlarini tayyorlashda issiqlik berish talab qilinmaganligi uchun texnologik jarayonlarni tashkil qilishda sanitariya qoidalariga qat'iy rioya qilish zarur. Salqin tsexning derazalari shimol yoki shimoliy-g'arbga qaragan bo'lishi kerak. Sovuq taomlar, gazak, salatlar iste'molchilarga berish oldidagina tayyorlanadi. Bunga rioya qilmaslik salqin tsex ish rejimiga salbiy ta'sir etadi. Salqin tsex issiq tsex bilan yaqin bog'lanishi shart. Bunday qulay bog'lanish taom tarqatuvchi bo'lim va oshxona idish-

tovoqlarini yuvadigan joy bilan ham bo'lishi kerak.

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

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

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

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

Zaxiradagi mahsulotlarni stol-seksiyada yoki sovutkichlarda saqlanadi. Salqin tsexda jiddiy e'tibor shirin taomlarni realizasiya qilish muddatiga, shuningdek sanitariya, shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilishga qaratiladi, chunki bu erda saqlanayotgan mahsulotlar mikroorganizmlar tarqalishi, jonlanishiga sabab bo'lishi mumkin. Xom va pishirilgan sabzavot, go'sht, balik, mahsulotlariga juda ehtiyot bo'lish kerak. Bu quyidagi jarayonlarda yaqqol seziladi: xom yoki pishirilgan sabzavotlar to'g'ralishida salat qismlarini, vinegretlarni aralashtirilganda; qaymoqqa boshqa qismlar qo'shilganda; sovuq, taomlarni, gazak, sovuq suyuq, taomlarni, shirin taom va sovuq, ichimliklarni

xissalarga bo'linganda. Non, yog', gastronom masulotlarini kesishda elektr non kesgich, pishloq, kolbasa va boshqalarni kesadigan mashinalardan foydalaniladi. Bu mashinalar stol ustida bo'ladi. Uncha katta bo'lmagan ovqatlanish tashkilotlarida non pichoqlar bilan kesiladi, tarqatilishiga 30-40 daqiqalanganiga qadar tayyorlanadi va sovutgich shkaflarda saqlanadi.

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

**Issiq tsex.** Issiq tsexda mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlarga issiqlik ta'sirida ishlov beriladi, suyuq, taomlar, sho'rvalar, sous, garnir, ikkinchi taomlar, kulinariya mahsulotlari tayyorlanadi. Issiq tsexga hamma tayyorlash tsexlaridan yarim tayyor mahsulotlar yuboriladi. Shuning uchun issiq tsex boshqa salqin tsexlarga yaqin joylashtiriladi, taom tarqatish joyi, idish-tovoqlar yuviladigan xona yonida bo'ladi. Ovqatlanish korxonalari zallari binoning turli qavatlarida joylashgan bo'lsa, issiq tsex eng katta zal bo'lgan qavatda joylashadi, boshqa zallarga taomlar yuk tashuvchi liftlarda tashiladi. Issiq, tsex ishini tashkil qilishda eng muhimi xodimlarni ayrim taomlar tayyorlashga ixtisoslashtirishdir. Birinchi va ikkinchi taomlar tayyorlash keng tarqalgandir. Buni e'tiborga olish kerak. Issiq tsex ishi boshqa ishlab chiqarish bulimlarideq, ish joyini to'g'ri tanlashga, tegishli anjomlar bilan to'la ta'minlanishiga bog'liq.

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

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

## XULOSA

Ushbu mavzuda UOK larining turlari va ularni toifalari haqida batafsil ma'lumot berilgan. Mehmonxonalarda, aeroport, temir yul vokzalida joylashgan umumiy ovqatlanish shoxobchalari turistlarga Shu jumladan xorijiy turistlarga xizmat qilishda etakchi o'ringa ega. Bu erlarda xizmat qiluvchi xodimlarning ishini to'g'ri va izchil tashkil qilishi kelgan

mehmonlar qayfiyatini qo'taradi. Umumiy ovqatlanish xodimlari faoliyatiga beriladigan baho xizmat qilish madaniyatining yuksakligiga bog'liq. Bu mavzuning asosiy maqsadi umumiy ovqatlanish tashkiloti mijozlarni extiejini oziq-ovqat mahsulotlari bilan qondirishgina emas, balqi taomlarning biologik qiymatini oshirish, ta'mini, mazasini ko'tarish, assortimentini kengaytirish lozim. Restoran , qahvaxona va barlarda oliy darajada xizmat ko'rsatiladi va keluvchilarning dam olishlari uchun hamma qulayliklar yaratilib beriladi. Turizm sohasini o'rganayotgan talabalarni Respublikamizda yoki er kurrasining istalgan nuqtasining turizm ob'ektlarida faoliyat yuritishlarida o'z soxasining ustalari bo'lib etishishlarida ushbu qo'llanma asqotadi degan fikrdaman.

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

#### **Nazorat uchun savollar**

1. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining asosiy turlarini ayting.
2. UOKning toifalarini sanab bering.
- 3 Restoranlarning toifalarga bo'lib, ular orasidagi farqlarni ayting.
- 4 Barlarning necha xil turlarini bilasiz?
- 5 Restoranning Hozirgi zamon dizaynini qanday tasavvur qilasiz.
6. UOKda texnologik jarayonlar deganda nimani tuShunasiz?
7. Tayyorlov tsexlarining qanday turlarini bilasiz?
8. UOKlarda kulinar mahsulotlarni tayerlashni qanday shakllarini bilasiz?
- 9 Mexanik va issiqlik ishlovi qaysi jarayonlardan iborat?
10. Tsex tizimi qanday vazifalarni bajaradi?

#### **Foydalanilgan adabiyotlar ruyxati:**

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
- 4.«Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V.«Restoranno-gostinichniy biznes»,M., «Knijniy mir»,2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr.2001g.

10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
11. Zorin I.V.«Obrazovanie i karera v turizme»,M.,«Sovetskiy sport», 2000g.
12. Papiryay G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M.,2000g.,

## **II Bob. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARI BOSHQARUVINING IQTISODIY MEXANIZMI**

*2.1 Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy – psixologik masalalarni xal etishda boshqaruvchining o'рни.*

*2.2. Firma ichki boshqaruvining usullari tamoillari, vazifalari.*

*2.3. Mehmondustlik industriyasida tashkiliy tuzilmalarni boshqarish.*

*2.4. Chiziqli tuzilma, chiziqli – funksional tuzilma.*

*2.5. O'zbekistonning turizm boshqarish tuzilmasi.*

### **2.1. ISHLAB CHIQARISH FAOLIYATI DAVOMIDA YUZAGA KELADIGAN IJTIMOIIY -PSIXOLOGIK MASALALARNI XAL ETISHDA BOSHQARUVCHINING O'RNII**

Umumiy ovqatlanish tashkilot tarmoqlarini to'g'ri joylashtirish -aholini ish joyida, manzilida, dam olishida ovqatlanishini to'g'ri ta'minlashdan iborat. Umumiy ovqatlanish tarmoqlarini ochishda quyidagi holatlar xisobga olinadi: aholining miqdori, uning tarkibi va extiyoj qobiliyati, geografik sharoit, ishlab chiqarish tashkiloti va axoli yashaydigan joylarning uzoq-yaqinligi. Shundagina umumiy ovqatlanish tashkilotidan aholi yaxshi foydalanishi mumkin.

Axoli zich joylashgan yirik shaxarlarda xalqning qaysi tomonga qarab qo'proq xarakat qilishi ham hisobga olinib ovqatlanish maskani ochiladi. Shuning bilan birga faqat Shu atrofda yashaydigan axoli, yaqin-o'rtadagi tashkilot, muassasa xodimlarigina emas, balki keladigan mehmonlar ham nazardan chetda qolmasligi kerak.

Kishilar ehtiyojini, ularning xarakat yo'nalishlari va gavjum bo'ladigan joylarini o'rganish natijasida umumiy ovqatlanish tashkilotlari joylashtiriladi. Yirik oshxonalar, tamaddixonalar, qahvaxona, barlar, restoranlar axolining mexnat, madaniy-maishiy muassasa xodimlari, quchadagi kishilar xarakatlari xisobga olingan xolda joylashtiriladi. E'tiborga olinadigan eng muhim narsa qishilarning kundalik va davriy iste'mol extiyojidir. Kundalik extiyoj, xaridorlar sotib oladigan mahsulotlar ketishini, ayniqsa, oziq-ovqat do'koni xodimlari bilishlari kerak.

Bunday do'konlar Shu xududda yashovchi aholiga juda qo'l keladi. ayniqsa, yaqin o'rtada mexnat bajaradigan kishilar tez ovqatlanishi va kerakli mahsulotlarni uylari uchun sotib olib ketishlari mumkin. Shuning uchun bunday do'konlar 5-10 daqiqalik masofada, 500 m radiusda bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Aholi zich joylashmagan shaxarlarda do'konlargacha masofa 800m gacha bo'lishi, xaridorlar 15 daqiqadan ortiq yurmasligi kerak.

Davriy iste'mol ehtiyojlari qahvaxona va tamaddixonalarda, shuningdek, kichikroq restoranlarda qo'proq uchraydi. Bunda xizmat ko'rsatish radiusi 800 m dan oshmasligi kerak. Yirik restoranlar uchun bu masofa 1,5—2 km ni tashkil etadi. Oshxona, qahvaxona, restoranlar Shunday o'rnashgan bo'lishi lozimki, tayyorlov tashkilotlarini yarim tayyor va boshqa mahsulotlar bilan ta'minlash

yagona tizim ixtiyorida bo'lsin. Yirik shaxarlarda tayyor mahsulotlar sovutilib tez muzlatilgan holda, shuningdek oliy darajada tayyorlangan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlovchi tashkilotlar tomonidan tayyorlab beriladi. Umumiy ovqatlanish tashkilotlari tomonidan restoranlarni boshqarish jarayoni ishchi kuchi, moddiy va moliyaviy mablaglarni muvofiq ravishda moslashtirishni ta'minlashga qaratilgan. Restoranda bir maromda mahsulotlar tayyorlash, xizmatning oliy darajada bo'lishi faqat restoranning texnik holatiga, binoning shinamligiga va zallarning texnologik jixoziga bog'liq bo'libgina qolmay, balki raxbarlarning ishchanlik sifatiga ham bog'liqdir.

Quyidagilarni bajarish restoranlarni boshqarishga kiradi:

-Umumiy ovqatlanish tashkiloti va uning filiallari ustidan umumiy rahbarlik;

-ishlab chiqarish va xizmat xodimlarini texnologik va texnik jihatdan tayyorlash;

-texnik-iqtisod bo'yicha rejalashtirish;

-xisob va moliya faoliyati;

- texnik va ishlab chiqarish ta'minoti.

boshqarishning eng muhim qismi -mexnatni tashkil qilish, bunga xodimlarni ma'naviy va moddiy rag'batlantirish kiradi.

Restoranlar boshqaruvining tuzilmasi tegishli vazifalarni bajaruvchi, bir-biriga itoat etuvchi tomonlar birlashmasidir.

Bir qancha xodimlardan iborat boshqaruv organi tizimi qismlarining bajaradigan vazifalari bitta istetmolchilar extiyojini qondirish.

Bu guruhga alohida xodim rahbarlik qiladi. U ishonib topshirilgan sohani (restoran, uning filiallari, tsexlar va hokazo) boshqaradi. Restoran jamoasini ma'muriyat boshqarib turadi.

## **2.2. FIRMA ICHKI BOSHQARUVINING USULLARI TAMOILLARI, VAZIFALARI**

Mexnat jamoasining bir qismini tashkil bajaradigan direktor, boshliq, mansabdor shaxslardir. Ma'muriyatuz xuquq va majburiyati doirasida jamoa faoliyati ustidan raxbarlikni amalga oshiradi, mexnat jamoasi nomidan ish qiladi, ularning manfaatini ximoya qiladi, burchlarini bajarishi uchun javob beradi.

Mexnat jamoasi ma'muriyat bilan bir qatorda restoran boshqaruvida qatnashadi. Umumiy ovqatlanish mexnat jamoasining butun maqsad va vazifalari bitta birgalikda mexnat qilib mahsulot tayyorlaydi va uni iste'molchilarga, xaridorlarga, xo'randalarga etkazib beradi. Mexnat jamoasi xo'jalik masalalarini muxokama qilish, qarorlar qabul qilish, mehnat jarayonini, rejalashtirish va tartibga solish xuquqiga ega. Restoran mehnat jamoasi tarkibiga brigadalar, bo'g'inlar kiradi.

Restoranlarda tashkil etiladigan oshpazlar brigadalari, ofisiantlar - mexnat jamoasining asosiy qismi hisoblanadi. Brigadalar kompleks va maxsus bo'lishi mumkin.

Kompleks brigadalar oshpazlarni, oshxona yordamchi ishchilarini, idish-

tovoqlar yuvuvchilarni birlashtiradi. Bunday ishchilar sonini juda kupaytirmay, oz sonli kishilarni rejali ishlatilsa, unumli natijalarga erishish mumkin. Maxsus brigadalar bir sohada ishlovchilarnigina birlashtirishi mumkin: oshpazlar, qandolatchilar, yuk ortuvchilar, ofisiantlarni alohida-alohida ish muddatiga qarab brigadalar smenali yoki smenasiz, hamma ishlarni o'zlari bajaradiganga bo'linadi. Smenasiz ishda moddiy qimmatga ega bo'lgan buyumlar qo'ldan-qo'lga o'tib yurmaydi vaqt tejaladi. Brigadalar restoran direktori buyrug'iga binoan unga kiruvchilarning hohishiga qarab tuziladi. Agar brigada tarkibi 10 kishidan oshsa, jamoa umumiy majlisi qarori bilan brigada kengashi tuziladi, yirik umumiy ovqatlanish tashkilotlarida brigadirlar kengashi tashkil topadi, brigadirlarni, odatda brigada a'zolari saylaydi.

Mexnatni brigada shaklida tashkil qilish jamoa va shaxsning moddiy mas'uliyatini, moddiy manfaatdorlik tuyg'usini quchaytiradi. Mehnatga xaq, to'lash brigadada ish natijasiga qarab belgilanadi.

Umumiy ovqatlanish tashkilotlari ixtiyoridagi binolar, anjom, uskuna va boshqa ishlab chiqarish fondlari ijaraga berilgan bo'ladi.

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

Restoran boshqaruv apparati tuzilishi xarakteri 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. Restoran xodimlarining xuquq va burchlari maxsus yuriqnoma va ichki tartib-qoida xujjati bilan amalga oshiriladi. Restoran direktori hamma tashkiliy ishlar, savdo-ishlab chiqarish xarakatining natijalari, restoranning tijorat-xujalik-moliyaviy faoliyati uchun javob beradi. Direktor xo'randalarga madaniy xizmat ko'rsatish, taomlarning yaxshi sifatda bo'lishi, hisob-kitob va nazorat holati, moddiy boyliklarning saqlanishi uchun mas'ul xisoblanadi. U mehnat qonunchiligiga rioya qilishi kerak. Restoran direktori xodimlarni tanlash, joy-joyiga qo'yish ishlarini mustaqil hal qiladi.

Restoran direktori quyidagilarni bajarishi shart:

- tashkilotni xomashyo, mahsulotlar, yarim tayyor mahsulotlar, moddiy-texnika anjomlari bilan o'z vaqtida izchil, rejali ta'minlab turish;

- tashkilotning hamma tarmoq ishlarini nazorat qilish, savdo qoidalariga rioya qilish, sanitariya, gigiena, texnika xavfsizligi talablariga amal qilish;

- mehnatni ilmiy asosda tashkil qilish;

- hamma xodimlarning ichki tartibni aniq va to'la bajarishlarini ta'minlash;

- jamoadi tarbiyaviy ishlarni olib borishni tashkil etish.

YUqoridagilar bilan bir qatorda restoran direktorining ixtiyori va moddiy-pul mablag'lari bo'ladi, restoran pul mulk va anjomlar sotib oladi, shartnomalar, buyruqlar tuzadi, mehnat qonunchiligiga asosan xodimlarni bir ishdan

ikkinchisiga o'tqazadi, bo'shatadi, xodimlarini rag'batlantiradi, intizomiy jazo beradi.

Restoranga tushadigan daromadga qarab, restoran direktori mustaqil ravishda xodimlar maoshini oshirish xuquqiga ega. Bu, albatta tashkilot xisobidan bo'ladi. Mehnatga xaq tulash fondi miqdori tashkilotning savdodan tushgan daromadiga bog'liq. Mehnatga xaq to'lash fondini belgilashda tovar aylanish darajasini xisobga olish kerak. Restoran direktorining yana bir vazifasi - mehnatni tashkil qilishning brigada shaklini joriy qilishdir agar ishning yaxshi borishi uchun foydali bo'lsa, brigada tizimiga raxbar, injener-texnik xodimlarni, mutaxassislarni, xizmatchilarni ham jalb qilishi lozim. Bunda moddiy manfaatdorlik ham oshadi.

Jamoa boshida mutaxassis, ishbilarmon rahbar turishi, kishilar bilan ishlay biladigan, ilmiy-texnika yutuqlardan unumli foydalana biladigan, masalani o'zi mustaqil bajaradigan, jamoa ishlab topgan mablag'lardan maqsadli foydalana oladigan kishi bo'lishi lozim.

YUqoridagiga o'xshash talablar direktor muoviniga ham ko'chadi, chunki uning xuquqli ham belgilangan soha bo'yicha direktornikiga o'xshaydi. U direktor topshirgan soha uchun ma'suldir. Restoranning ishlab chiqarish bo'yicha mudiri vazifasi:

- mijozlar extiyojini o'rganish;
- xomashyodan unumli foydalanishni ta'minlash va oliy sifatli taom tayyorlashda pazandalik qoidalariga texnologik qo'rsatmalariga amal qilish;
- mavjud mahsulotlar assortimenti minimumini hisobga olgan holda taomnoma tuzish, taomlar navini belgilash;
- xodimlarning ishga chiqish jadvalini tuzish, ularni joy-joyiga qo'yish;
- ishlab chiqarishda sanitariya va gigiena qoidalariga qarab mehnatni muhofaza qilish, xavfsizlik texnikasiga rioya qilish;
- mahsulot, moddiy boyliklarni sarflash bo'yicha o'z vaqtida buxgalteriyaga hisobot berish.

Ishlab chiqarish bo'yicha mudir ishlab chiqarish tsexlari ishiga rahbarlik qiladi, tsexlar yo'q joylarda brigadirlar orqali ish olib boradi.

Ishlab chiqarish bo'yicha mudir texnologiya qoidalariga binoan taom tayyorlash, sanitariya-gigiena qoidalariga rioya qilish, xodimlarni mutaxassisliklari bo'yicha ish o'rniga qo'yish, tsex boshliqlari va brigadirlarning noto'g'ri buyruqlarini bekor qilish xuquqiga ega.

Tsex boshliqlari o'z bo'limlarida ishlab chiqarish mudirlari ega bo'lgan xuquqlar va mas'uliyatga ega.

Xizmat ko'rsatuvchi toifaga quyidagi xodimlar kiradi: zal ma'muri, bosh ofisiant, ofisiantlar, oshpazlar, taom tarqatuvchilar, bufetchi, kassir, kiyim qiluvchi, shveysar, oziq-ovqat do'koni sotuvchisi. Umumiy talab bo'yicha hamma soxa xizmat qiluvchilari maxsus ma'lumotga yoki kasb-xunar tayyorgarligiga ega bulishlari shart. Xizmat qiluvchilar bir xil shakldagi sanitariya qoidalariga rioya qilgan kiyim kiyishlari kerak. Shu savdo maskani uchun belgilangan bir xil poyafzalda xizmat ko'rsatishlari shart. Shveysarlar, kiyim iluvchilar, bosh ofisiant, ofisiantlar uchun bir xildagi kiyimlar bo'lishi

lozim. Bir xil kiyimlarda yuruvchi xodimlar kiyimining ko'kragida emblemali nishonlar bo'lishi lozim. Lyuks va oliy toifadagi restoran, barlarda ishlovchi xodimlar xorijiy mamlakatlarda taom tayyorlanishi va xizmat ko'rsatilishi bilan tanish bulishlari kerak;

**Shveysar** — restoran direktori tomonidan qo'yiladi, u mehmonlarni kutib olishi kerak, eshiklarni ochib-yopib turadi, zallarning joylanishi haqida restoranga qeluvchilarga axborot beradi. Restoran yopilishi oldidan qiruvchilarni to'xtatadi. Mehmonlar iltimosiga ko'ra taksi chaqirib berish ham uning vazifasiga kiradi. Restoranga kirish qismi tozaligiga qarab, oyna, eshiklarni, polni artib tozalab turadi. Restoran eshigi atrofidagi qorlarni kuraydi, tashqari ozodaligini ham nazorat qiladi. Signalizasiya tizimini, reklamalar to'g'ri osilganini kuzatadi.

Shveysar o'z ishining mutaxassisi bo'lishi kerak. Umumiy ovqatlanish tashkilotlariga xo'randalariga xizmat ko'rsatish qoidalarini, restoran zallarining joylashishini yaxshi bilishi, yonginga qarshi vositalarning qaerda o'rnatilganini, eng yaqin joylashgan Umumiy ovqatlanish tarmoqlarining, milisiya, tez yordam, taksi telefonlarini yoddan bilishi shart.

**Kiyim iluvchi.** Restoranga kirishda ustki kiyimlarni echadigan joy bo'ladi. Bu erda xizmat qiluvchi mehmonlarning ustki kiyimlarini va boshqa buyumlarini qabul qilib oladi, kiyim osilgach, osqich nomeri yozilgan jeton beradi. Kiyimlar qabul qilib oluvchi topshirilgan buyumlar uchun mas'ul xisoblanadi. Jeton qaytarilgach, topshirilgan buyumlar olib beriladi, kiyim qabul qiluvchi ustki kiyimni kiyishda mehmonga yordamlashadi. Kiyim tugmalari, ilgichlar uzilgan bulsa, taqib beradi. Bu ishlar uchun xizmat xaqi talab qilinmaydi.

Kiyim qabul qilib oluvchining eng muhim vazifasi restoranga qeluvchilarning shaxsiy buyumlarini qabul qilib olish va saqlash qoidalarini bilishdir. Mijozlarning bosh kiyimlari va boshqa buyumlarini qabul qilmaslik mumkin emas, «Mijozlarning yo'qolgan buyumlari uchun ma'muriyat javobgar emas» degan yozuvlar qo'yilishi ham noo'rin.

Restoranga keluvchi mijoz garderob jetonini yuqotib quysa, kiyim qabul qiluvchi tegishli xujjat rasmiylashtiradi.

**Bosh ofisiant** — ofisiantlarning hamma ishlariga raxbarlik qiladi. Shuningdek, shveysar, kiyim iluvchi, zal, xojatxona farroshlari, bufet xodimlari ishlari ham uning nazoratida bo'ladi. Bosh ofisiant zimmasiga mijozlarga xizmat ko'rsatish qoidalari xodimlar tomonidan qanday bajarilayotganini nazorat qilish, Ichki tartib-intizom, shaxsiy gigiena, bir shakldagi kiyimlar kiyishga rioya qilinishi, idish-tovoqlar, stol dasturxonlari, ularga qo'yiladigan buyumlarning taxt turishini, restoran zali mijozlar qabul qilishga tayyorligini nazorat qilish yuqlatiladi.

Xorijiy turistlarni qabul bajaradigan restoranlar bosh ofisianga ularni Ovqatlanish zaliga taklif qilishi, mehmonxona ichida Ovqatlanishni tashkil qilishi, qabullar, banketlar o'tkazishi mumkin. Bosh ofisiant taom tayyorlash texnologiyasini bilishi va mehmonlarning milliy xususiyatlarini, odatlarini xisobga olgan xolda xarakat qilishi lozim.

### **2.3. MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASIDA TASHKILIY TUZILMALARNI BOSHQARISH**

Xalqaro ekspertlar tomonidan turizm dam olish bozorlarining cheklangan xodisasi sifatida emas, balqi axoli xarakati doirasidagi jahon bozorlari oluvchi sifatida qurib chiqiladi. Pofessor Karolin Kuper fikricha, «Turizm - kam rivojlangan mamlakatlar tomonidan xalqaro darajadagi muvaffaqiyatli raqobat qurashi uchun zarur bo'lgan valyuta qirimi oqimini yaratish uchun foydalanish mumkin bo'lgan qudratli iqtisodiy vositadir». Biroq BMTning Statistika Komissiyasi «turizm dam olish, ish va boshqa maqsadlar bilan uzluksiz bir yildan oshmagan muddatda odatiy yashash muhitidan boshqa joylarga boradigan va sayoxat bajaradigan kishilar faoliyati»ni qamrab oladi, deb xisoblaydi. O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini davlat tomonidan tartibga solish vakolati «O'zbekturizm» Milliy Kompaniyasiga berilgan. O'zbekturizm MK O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «O'zbekturizm milliy kompaniyasini tashkil qilish to'g'risida» gi 1992 yil 27 iyulda bergan farmoni asosida tashkil qilingan. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxqamasining 1993 yil 15-fevraldagi Qarori Bilan «O'zbekturizm» MK qarori tasdiqlangan. O'zbekturizm MK tashqi iqtisodiy faoliyat bilan Shugullanish, davlat boshqaruvi xuquqi berilgan xo'jalik xisobidagi tashkilotdir. MKning asosiy vazifalari Nizomda ko'rsatilgan:

- ustivor yo'nalishlarning Respublika konsepsiyasiga asoslangan xorijiy tajribalarni xisobga olgan xolda turizm infrastrukturasi rivojlantirishning yagona siyosatini amalga oshirish.

- xorijiy va regional turizmning barcha kurinishlarini realizasiya qilish, xizmat ko'rsatish madaniyati va sifatini jahon standartlari darajasigacha oshirish, davlat daromadlarini sezilarli darajada qupaytirish;

- turizmning barcha kurinishlarini rivojlantirish uchun zamin yaratish, xuquqiy, iqtisodiy va tashkiliy asoslarni shakllantirish;

- O'zbekiston xududida mehmonxonalar, kempinglar, turbazalar, dam olish uylari tizimlarini rivojlantirish;

- xorijiy Kredit va investisiyalarni jalb qilish, qushma tashkilotlarni tuzish, xorijiy davlatlar va MDX davlatlari, shuningdek , kompaniya va firmalar bilan uzoq muddatli hamkorlik dasturlarini rivojlantirish;

- xorijiy davlatlar va MDX davlatlari bilan turizmni rivojlantirish ikki tomonlama xalqaro munosabatlarni amalga oshirish;

- turistlarni qabul qilish, junatish xizmat ko'rsatish bilan bog'liq vazirliklar, idoralar, jamoat tashkilotlari, Kichik tashkilotlar, xorijiy va xususiy firmalar faoliyatlarini tartibga solish va muvofiqlashtirish, O'zbekistonning tarixiy, tabiiy-ekologik regionlarini saqlashda jonbozlik ko'rsatish;

- turistik markazlardan samarali foydalanish va turizm tashkilotlari tashkil qilishni, O'zgartirilishi hamda faoliyat olib borishni nazorat qilish;

- O'zbekiston Respublikasi tarixiy va madaniy yodgorliklarini , turizm imkoniyatlarini O'z vaqolatlari orqali reklama qilish;

- turistik- ekskursiya faoliyatlariga jalb qilinadigan tarixiy – arxitektura ob'ektlarini ta'mirlash;

- zaxira va sugurta, Shu jumladan, xalqaro prinsiplarga mos ravishda turistlarni sugurta qilish jamgarmalarini tashkil qilish va foydalanish;

-turizm infrastrukturasi uchun kadrlarni uqitish, uzluksiz tayyorlash tizimini tashkil qilish, kadrlar bilan ish dasturlarini ishlab chiqish va realizasiya qilish;

- turistik ekskursiya tashkilotlari va tashkilotlarning manfaatlari, xuquqlarini qonun chiqaruvchi organlar oldida, sudda, arbitrajda, xorijda va MDX davlatlari prokuraturalarida ximoya qilish.

## **2.4. CHIZIQLI TUZILMA, CHIZIQLI FUNKSIONAL TUZILMA**

Turistik Shu jumladan, mehmonxona xizmatlarini tashkil qilish modelini Janubiy Koreya misolida kurib chiqib, uni O'zbekistondagi turistik va mehmonxona xizmatlari bilan solishtirar eqanmiz, biz mehmonxona xizmatlarining samarali marketingini ishlab chiqishga yordam beruvchi imkonlarga baho berishimiz zarur. Bunda turizm va mehmonxona xujaligining rivojlanishi va iqtisodiy ushi imkonlariga baho berish, ishlab chiqarishni mehnat, er va kapital kabi omillaridan kelib chiqqan xolda taxlil qilinishi lozim.

O'zbekistonda 22,5 mln. kishi va 100 dan ortiq millatlar istiqomat qiladi. Axolining 70% O'zbeklar, 10% ga yaqinini ruslar, 5% qozoqlar, 4% tatarlar, 2% qoraqalpoqlarni tashkil qiladi. Ular turli dinlarga e'tiqod qiladilar. O'zbekistonda turli millatlar istiqomat qilganligi sababli turistlarning millatlariga nisbatan soglom muhit bo'lganligi sababli, xalqaro turizmni muvaffaqiyatli rivojlantirish uchun ijtimoiy – psixologiq sharoit mavjuddir.

O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishning iqtisodiy-siyosiy imkonlari mavjud. Milliy investisiya dasturida davlat quyidagi asosiy yo'nalishlarni belgilab bergan:

- engil va tuqimachiliq sanoati;
- qayta ishlov sanoati;
- xalqaro turizm va mehmonxona xo'jaligi.

Aynan mana Shu yo'nalishlar bo'yicha davlat kafolati ostida chet eldan sarmoyalar to'siqsiz kelib tushadi. Davlat maxalliy va markaziy idoralar orqali turizmni xar tomonlama qullab quvatlaydi. 1996 yilda turistik xizmatlarni sotish natijasida samarali natijalarga erishildi. Shu yil O'zbekistonga kelib tushgan mablag'lar 15 mln. AQSh dollaridan oshdi. Bozor iqtisodiyoti sharoitida narx-navoni belgilash mexanizmini rivojlantirishga baho berish quyidagilardan iborat.

## **2.5. O'ZBEKISTONNING TURIZM BOSHQARISH TUZILMASI**

O'zbekiston Respublikasning «Turizm to'g'risi»dagi Qonuniga muvofiq «turist -O'zbekiston Respublikasi xududida eqi boshqa bir davlatga saexat bajaradigan jismoniy shaxsdir». Ekspertlar fikricha turizm uchun masofa minimum 80-100km bo'lishi qabul qilingan. BTT ekspertlari

Ichki turizm xajmi xalqaro turizm xajmiga nisbatan 10 marta ko'p, Ichki turistlar xarajatlari esa chet elga chiquvchilarga nisbatan 7 marta ko'p deb xisoblashadi. Ichki turizm xajmini mehmonxona tizimlari bandligi, avia, avtobus va temir yul chiptalaridan foydalanish darajasi, mamlakat ichida xizmat safarlari to'g'risidagi vazirlik, idoralar va xususiy sektor xisobotlari joylarda turistlarning kredit kartochkalaridan foydalanishiga qarab bilishimiz mumkin. Bundan tashqari xorijiy turizm ham bo'lib (inbound tourism-IbT) bu biror qishining o'zi fuqarosi yoki yashovchisi bo'lmagan mamlakatga tashrif buyurishidir. Hozirgi qunga qelib «O'zbekiston havo yo'llari» MAK jahon 40 tadan ortiq mamlakatlari bilan bevosita havo aloqalarini urnatgan, ular orqali jahonning 54 davlati bilan bog'lanish mumkin. Reyklar bir haftada 2-3 marotaba amalga oshiriladi. O'zbekiston havo yo'llaridan tashqari Toshkent shaxrida jahonning boshqa avia kompaniyalari ham joylashgan. Lyuftganza, Eron Eyrz, Indian Eyrlaynz, Turk havo yo'llari, Pokiston Erlyaynz, ular haftada bir necha bor Toshkentni jahonning turli davlatlari bilan bog'lab turadilar. Chet el avia yo'nalishlari bir haftada 24 reysni amalga oshiradilar, ammo reyslarning soni kundan kunga oshib bormoqda. Respublikada ishlab chiqariladigan Il-86, Il-68m, TU-154 havo laynerlaridan tashqari mustaqillik yillarida O'zbekiston 3 ta A-310 havo laynerlarini sotib oldi, shuningdek, Boeing rusumidagi havo laynerlaridan ham foydalanilmoqda.

O'zbekistonda Toshkent, Samarqand, Buxoro va Xivadagi turt aeroportni ta'mirlash ishlari yakunlanmoqda.

Hozirgi kunga kelib, O'zbekiston xududi bo'yicha 23 reys mavjud, ular 50 ta shaxarlar va tuman markazlari bilan bog'laydilar. Respublikaning asosiy turistik markazlariga YAK-40, AN-24, shuningdek, RJ-85 samolyotlarida bir kunda 4-5 marotaba reyslar tashkil qilinadi. O'zbekistonning eng uzoq nuqtasiga 2 soatda etib borish mumkin.

Toshkent, Samarqand, Buxoro, Urgench va boshqa shaxarlarda aeroportlar eng uzog'i bilan 70 km masofada joylashgan. Mazkur aeroportlarning uchish yo'laklari yil davomida yirik havo laynerlarini qabul qila olish imkoniga ega. Respublika aeroportlarida o'rnatilgan avariya jixozlari jahon andozalariga javob beradi. Toshkent aeroportining to'xtash joylari rivojlangan mamlakatlar aeroportlarinikiga nisbatan kichikroq, shuningdek, aeroportda bojsiz savdo qilish tizimi yaxshi yo'lga qo'yilmagan, ammo bu muammolarni vaqt o'tgani sayin bartaraf qilish mumkin. Samolyot bortidan olib keluvchi va shaxar markaziga eltuvchi transport ham rivojlanib bormoqda. Shaxar transporti ham xali kerakli darajaga chiqmagan.

Hozirgi qunda O'zbekistonda turizmning milliy modelini shakllantirish jarayoni ketmoqda. Mutaxassislarning fikricha, Respublikada xar yili turistlar oqimining 15%ga ko'payishi kutilmoqda, bu Butunjahon turistik tashkilotining taxminlariga nisbatan ikki marotaba ko'pdir. Turizm milliy iqtisodiyotining istiqbolli sohalaridan biriga aylanmoqda, uning mamlakat Ichki yalpi mahsulotidagi ulushi 0,4% tashkil qiladi. O'zbekiston katta turistik imkoniyatlarga ega. Bu erda 20 dan ortiq mehmonxonalar faoliyat qo'rsatmoqda. Ulardan 50% xalqaro talablarga javob beradi. Shuningdek, 14 ta

turbazalar va qempinglar mavjud. Mehmonxona fondi 8,6 ming xonadan iborat bo'lib, ulardan 7 mingga yil davomida ishlaydi. 1998 yil boshiga qelib turizm sohasida 4,7 ming kishi band edi. 1997 yilda turistik tashkilotlar tomonidan 730 ming kishiga, Shu jumladan, 350 ming chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatilgan. Hisob – kitoblarga kura 2000 yilda turistlar oqimi 1 mlnni tashkil qilishi, shundan, 650 mingi chet ellik turistlar bo'lishi, chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatish xajmi 2 mlrd. AQSh dollariga etishi muljal qilinmoqda. Shu jumladan, «O'zbekturizm» milliy kompaniyasi turistik tashkilotlari 150,5 mln. AQSh dollarliq xizmat ko'rsatishlari ko'zda tutilmoqda. Milliy kompaniyasi turistik tashkilotlari 150,5 mln. AQSh dollarlik xizmat ko'rsatishlari kuzda tutilmoqda. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining asosiy vazifasi oziq-ovqat maxsulotlaridan taomlar tayyorlash, savdoni tashkil etish, tayyorlangan taomlarni realizatsiya qilib, iste'molchilarga xizmat ko'rsatishdir.

Eng muhim vazifani bajarishda Umumiy ovqatlanish tashkiloti yuqorida aytilganlarni xisobga olishi kerak. Oziq-taom mahsulotlari bilan mijozlar ehtiyojini qondirish, taomning biologik qimmatini, ta'mini, mazasini ko'tarish, assortimentini kengaytirish lozim. Ovqatlanish tashkilotining turiga qarab bu vazifa xar xil usullar bilan xal qilinadi. Agar oshxonada O'zining mahsulotidagina tayyorlangan taomlar bilan savdo qilinadigan bulsa, restoranda esa taomlar va sotib olib ishlatiladigan mahsulotlar assortimenti ancha keng. Restoran mijozlarga taom tarqatish bilangina chegaralanib qolmaydi, bu erda oliy darajada xizmat ko'rsatiladi va keluvchilarning dam olishlarini kuigilli o'tqazish tadbirlari qullaniladi.

## XULOSA

Xar bir soxada biznesning joylashuvi tadbirkorlikning yaquniy natijalariga kuchli ta'sir etadi. Bu mavzuda faqatgina UOK larida emas balqi biznesning turli yo'nalishlarida boshqaruvning roli va uning ahamiyati haqida batafsil bayon etilgan. «Restoran ishi» biznesini bir maromda va muvaffaqiyatli olib borish katta maxorat va kunikmalarni talab etadi. Shu muammolarni xal etishda Ko'proq chet el va Rossiyada chop etilgan adabietlardan foydalanildi. Respublikamizning «O'zbekturizm» MK oldiga quyan vazifalari haqida batafsil izox berilib utilgan. UOK larini tashkillashtirishda juda qup muammolarga duch qelinishi, masalan kishilarni ehtiyojini, ularni xarakat yo'nalishlarini va gavjum bo'ladigan joylarini urganish. Restoranalarda bir maromda mahsulotlar tayyorlash, xizmatning oliy darajada bo'lishi faqat restoraning texnik holatiga, binoning shinamligiga va zallarning texnologik jixoziga bog'liq bo'libgina qolmay, balqi raxbarlarning ishchanlik sifatiga ham bog'liqdir.

**Tayanch iboralar:** UOK larini to'g'ri joylashtirish, davriy iste'mol ehtiyoji, mehnat jamoasi, xisob va moliya faoliyati, texnik ishlab chiqarish ta'minoti, xujalik faoliyati, smenali va smenasiz brigadalar, Ichki va tashki turizm, «O'zbekturizm» MK, ekspertlar, milliy turizm, xalqaro turizm, tematik

turizm, dengiz kruizlari.

**Nazorat uchun savollar**

1. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining zsosiy turlarini aytib bering.
2. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarini joylashtirishda nimalarga e'tibor beriladi?
3. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining qaysi turlari axoli yashaydigan — ma'muriy, sanoat va dam olish zonalarida joylashishi kerak?
4. Restoranlari qaeirlarga joylashtirish maqsadga muvofiq?
5. Restoranlar boshqarmasi apparatiga kiradigan asosiy mansabdor shaxslarni aytib bering.
6. Shveysar va kiyim qabul qilib oluvchiga qanday talablar qo'yiladi?
7. Bosh ofisiant va ofisiantlarga qanday talablar qo'yiladi?
8. «O'zbekturizm» MK oldidagi vazifalarni sanab uting.
9. Ishlab chiqarish bo'yicha mudirning vazifalarini ayting.
10. Ichki va tashqi turizm deganda nimani tuShunasiz?

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

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

### **III Bob. ICHKI VA TASHQI MUHITNING UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARI BIZNESIGA TA'SIRI**

*3.1. Ichki o'zgarishlarning asosiy tavsifi va ularning ovqatlanish biznesi samaradorligini ta'minlashdagi roli, maqsadi va vazifalari, tuzilmasi, texnologiya va resurslari.*

*3.2. Tashqi muhitning ovqatlanish joylariga, uzluksiz ishlab chiqarishga ta'sirlari. Tashqi muhit tavsifi.*

*3.3. Tashqi muhitning o'zgaruvchanligi, murakkab ligi va noaniqligi.*

*3.4. Bevosita (mahsulot etqazib beruvchi, qonunlar va davlat organlari, raqobatchi, mijozlar) va bilvosita (texnologiya, iqtisodiy axvol, ijtimoiy-madaniy, siyosiy va b.) omillar ta'siri.*

#### **3.1. ICHKI O'ZGARISHLARNING ASOSIY TAVSIFI VA ULARNING OVQATLANISH BIZNESI SAMARADORLIGINI TA'MINLASHDAGI ROLI, MAQSADI VA VAZIFALARI, TUZILMASI, TEXNOLOGIYA VA RESURLARI**

Firmaning o'zgarishlari muhiti deganda tashkilotdan tashqarida ta'sir bajaradigan aktiv sub'ektlar va kuchlar majmuasi tuShunilib, u marketing xizmati bo'limining mijozlar bilan yaxshi aloqalar o'rnatishi va uni davom ettirishga xizmat qiladi. Marketing muhiti tez-tez uzgarib turadigan noaniq va karama - qarshiliqlarga tuliq bo'lib, tashkilotning xaetiga chuqur ta'sir qiladi. Ushbu doirada bo'ladigan O'zgarishlarni asta sekin yoki oldindan kura bilish mumkin deb aytish mumkin emas. Shuning uchun ham tashkilot tashqi muhitdagi hamma bo'lgan eki bo'lishi kutilayotgan O'zgarishlarni marketing va boshqa mumkin bo'lgan boshqa vositalar orqali diqqat bilan kuzatib borishi lozim. Marketing muhiti makro va miqro muhitdan iborat bo'ladi. Miqromuhit firmaga to'g'ridan- to'g'ri ta'sir bajaradigan kuchlar va uning mijozlar bilan ishlay olish imkoniyatlari bilan bog'liq bo'lib ular O'z ichiga mijozlarni, marketing bo'yicha vositachilarni raqobatchilarni va iste'molchilarni qamrab oladi.

Makromuhitda esa keng qamrovli ijtimoiy yo'nalishdagi kuchlar bilan bog'liq bo'lib, ular miqromuhitga demografik, iqtisodiy, tabiiy, texnikaviy va madaniy omillar orqali ta'sir ko'rsatadi.

Xar qanday firmaning asosiy maqsadi iloji boricha Ko'proq foyda olish bo'lgani uchun marqetingni boshqarish tizimining asosiy maqsadi kerakli bozorlar uchun zarur bo'lgan tovarlar (xizmat) majmuasini va ularni xaridorlarga sotish strategiyasini aniqlashdir. Ammo marketing boshqaruvining ishi tashkilotning boshqa bulinmalari ishi bilan, vositachilar faoliyati bilan, raqobatchilar strategiyasi hamda taktikasi bilan va albatta iste'molchilar bilan bog'liqdir. Firmaning mikromuhitiga ta'sir qiluvchi quchlarni xisobga olgan xoldagi marketing rejasini ishlab chiqishda marketing bo'limi boshliqlari firmaning ichidagi xilma-xil bo'limlarning qiziqishlarini ham real shart-sharoitlardan qelib chiqqan xolda xisobga

oladilar. Bularga firmaning xabarlarini moliyaviy bo'lim, material ta'minot bo'limi, ilmiy Nazorat va tajriba, ishlab chiqarish bo'limi va buxgalteriya kiradi. Marketing rejasini ishlab chiquvchi tashabbuskor gurux uchun firmaning xuddi Shu tashkiliy bo'limlari o'ziga xos mikromuhitni tashkil etadilar.

### **3.2. TASHQI MUHITNING OVQATLANISH JOYLARIGA, UZLUKSIZ ISHLAB CHIQARISHGA TA'SIRLARI. TASHQI MUHIT TAVSIFI**

O'zbekiston bo'yicha turistik marshrutlar qadimgi Ipak yuli shaxarlari bo'yicha sayoxatni va quplari YUNESKO tomonidan quriqlanadigan 4000 mingdan ortiq me'moriy yodgorliklarni, shuningdek, qadimgi qishilarning 140 tadan ortiq maskanlarini ziyorat qilishni o'z ichiga oladi. Turistik agentliq quyoshli hullarning issiqlik ufurib turgan yo'llari bo'ylab, mangu erimaydigan qorli chuqqilardagi changi trassalari bo'ylab, ovchilik, deltaplanda uchish va alpinizm kabi turli sayoxatlarni taklif qiladilar. «Marqo Polo izidan», «Quyosh qarvoni», «Buyuk Ipak yuli karvoni» kabi qiziqarli marshrutlar taklif qilinadi.

1993 yil ko'zida «O'zbekturizm» milliy kompaniyasi Butunjahon turistik tashkilotiga a'zo buldi va usha kundan boshlab, O'zbekistonni «Buyuk Ipak yuli» xalqaro loyixasining muvofiqlashtiruvchi markaziga aylantirishni O'z oldiga maqsad qilib quygan. Toshkentda BTT va YUNESKO boshchiligida BTT ning «Buyuk Ipak yuli» xalqaro seminarii bo'lib utdi. Uning Registon maydonida bo'lib o'tgan kuchma yigilishida Samarqand deqlorasiyasi qabul qilindi. Mazkur loyihaning mantiqiy davomi sifatida 1995 yildan beri xar yili «Ipak yuli bo'ylab turizm» xalqaro turistik yarmarkasi utqazib kelinmoqda. Unda ishtiroq etuvchilar soni 100 tadan 170 tagacha kupaydi. O'zbekistonning turistik tashkilotlari milliy turistik mahsulotni xalqaro bozorga olib chiqish borasida tinmay izlanmoqdalar. Ularning London, Berlin, Milan va Moskva dagi yirik turistik yarmarqa-birjalarida muntazam ravishda ishtiroq etishlari buning dalilidir. BTTning Texron va YAponiyadagi «Buyuk Ipak yuli»ga bagishlangan seminarlarida O'zbekiston xalqaro loyixaning jugrofiy va muvofiqlashtiruvchi markazi deb e'lon qilindi.

Tashqi muhitning UOK lariga faoliyat ko'rsatishida yordam berishi yoki unga to'g'anoq bo'lishi mumkin.

1. Moliyaviy tashkilotlar. Ular tashkilotning moliyaviy resurslar bilan ta'minlanish darajasiga ta'sir qiladilar. Masalan, banklar, investision kompaniyalar, fond birjasining brokerlik idoralari va aksionerlar.

2. Ommaviy axborot vositalariga: kunnoma, radio, televidenie ular tashkilot mahsulotiga (xizmatiga) bo'lgan qiziqishini oshirish uchun xizmat qiladilar

3. Davlat tashkilotlari bilan bog'liq bo'lgan kontakt guruxlari tomonidan xosil bo'ladigan informasiya ham juda ahamiyatlidir. Chunki tashkilot ma'muriyati davlat tomonidan vujudga keladigan o'zgarishlarni ham xisobga olishlari shartdir. Masalan, firma ishlab chiqarayotgan tovarlarning xavfsizligini

ta'minlashi, reklamaning xaqiqiy bo'lishi, dilerlarning xuquqi haqida qaygurishi lozim. Firmaning o'zi uchun maqsadga muvofiq bo'lgan qonunlar ustida bosh qotirish ham Shular jumlasiga kiradi.

4 Joylardagi kontakt guruxlariga tashkilot joylashgan erdagi axolii maxalla

### **3.3. TASHQI MUHITNING O'ZGARUVCHANLIGI, MURAKKABLIGI VA NOANIQLIGI**

Respublikamizning turizm soxasida olib borayotgan faoliyati BTT ning 1997 yil oktyabr oyida Istambulda bo'lib o'tgan 12-bosh assambleyasida munosib baholanib, O'zbekiston Fransiya va Italiya davlatlari bilan bir qatorda Butunjahon turistik tashkilotining ijroiya qumitasiga a'zo etib saylandi.

Xorijiy hamkorlar ishtirokida 5 yulduzli «Interkontinental», 4 yulduzli «Lya Meridian», 4 yulduzli «Xilton» mehmonxonolari qurildi. «O'zbekiston», «Shodlik» mehmonxonolari tubdan qayta ta'mirlandi va xorijiy boshqaruvga topshirildi.

Tarixiy, me'moriy va arxeologik yodgorliklarning soni 7587 tani tashkil etadi. Ushbu ob'ektlardan deyarli 2000 tadan oshigi davlat tomonidan quriqlanadi. Bizning ma'lumotlarga kura barcha yodgorliklarning 50% chet ellik turistlarda katta qiziqish uygotadi. Ammo Hozirgi qunga qelib, ularning 300 tasi faoliyat qo'rsatmoqda. Xalqaro marshrutlarga kiritilgan 80 ta yodgorlik xorijiy turistlarda ayniqsa, qiziqish uygotadi. YOdgorliklarning 75% dan ortigi Respublikaning markaziy turistik shaxarlarida joylashgan. Bunday yodgorliklar Toshkent shaxrida – 114 ta, Samarqandda – 221 ta, Xivada – 310 tani tashkil etadi.

### **3.4. BEVOSITA (MAHSULOT ETKAZIB BERUVCHI, QONUNLAR VA DAVLAT ORGANLARI, RAQOBATCHI, MIJOZLAR) VA BILVOSITA (TEXNOLOGIYA, IQTISODIY AXVOL, IJTIMOIIY-MADANIY, SIYOSIY VA B.) OMILLAR TA'SIRI**

Ko'pgina mamlakatlarda turizm industriyasi tez rivojlanib, katta moddiy baza asosida millionlab kishilarni ish bilan ta'minlayapti va boshqa xujalik soxalari bilan bog'liq xolda ish olib bormoqda. Turizm industriyasini tovarlar ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish turlarini O'z ichiga olgan tashkilotlar tashkil etadi. Ularga quyidagilar qiradi:

1. Joylashtirish bo'yicha o'z xizmatini taklif etadigan tashkilotlar, mehmonxonalar, kempinglar, ijaraga beriladigan uylar, pansionatlar, dam olish uylari va boshqalar. Umumiy ovqatlanish tashkilotlari ham Shu tarkibga kiradi.
2. Turistik sayoxatlar tashkil etish bilan Shugullanuvchi turistik firmalar.
3. Turistik sayoxatlar bilan Shugullanuvchi transport tashkilotlari.
4. Turizm industriyasi uchun mutaxassislar tayyorlovchi o'quv yurtlari.
5. Axborot va reklama xizmatlari.
6. Turizm bo'yicha boshqaruv idoralari va ilmiy nazorat tashkilotlari.

7. Turistik talabga muvofiq tovar ishlab chiqaruvchilar.
  8. Ishlab chiqarilgan tovarlarni sotuvchi savdo tashkilotlari.
- Keyingi vaqtda ishchan turizm keng rivojlanmoqda.

Xalqaro turizmning ajralib turadigan jixati Shuki, bu soxaga sarflangan kapital qo'yilmalar chet el valyutasi sifatida qaytib keladi. O'z iqtisodiy mohiyatiga qura chet el turizmi ma'lum mamlakatga vaqtincha tashrif buyurganlar uchun moddiy va madaniy boyliqlar, tovar va xizmatlarning chet el valyutasida tuplagan alohida kurinishli iste'mol bo'lib xisoblanadi.

Shuning uchun chet el turizmi «kurinmas eksport» deb ham ataladi. Butun dunyo turistik tashkilotlariga quyidagi tushunchalar kiritilgan: turistlarni Ko'proq yuboruvchi mamlakatlar va turistlarni Ko'proq qabul qiluvchi mamlakatlar. Ko'proq yuboruvchi mamlakatlarga AQSh, Germaniya, Angliya, Fransiya kabi rivojlangan mamlakatlar qiradi. Ko'proq qabul qiluvchi mamlakatlarga esa, Avstriya, Shveysariya, Gresiya, Ispaniya kabi davlatlardir. Bular qatoriga O'zbekistonni ham kiritish mumkin. Hozirgi vaqtda O'zbekistonda xalqaro turizm sohasini rivojlantirish uchun quyidagi ishlarni amalga oshirish lozim:

1. O'zbekiston mustaqil davlat sifatida xalqaro turizm tashkilotiga a'zo bo'lishi kerak. Bu tashkilot orqali turizm industriyasini vujudga keltirishda tajriba almashish lozim.
2. Turistik bozorni vujudga keltirish. Buning uchun turistik tashkilotlarga iqtisodiy mustaqillik berish va ular o'rtasida raqobat o'rnatish lozim bo'ladi.
3. Turizmni rivojlantirishda chet el kapitalidan foydalanish darkor. Bu soxada Ko'proq Saudiya Arabistoni banklaridan foydalanmoq ma'qul. Bu banklar uzlarining qarzlari uchun foiz olmay, balki tashkilot bevosita foydaga kirishi bilan ma'lum daromaddan ulushini oladi, xolos.
4. Turistik soha bilan Shug'ullanuvchi xususiy shaxs va tashkilotlarga ma'lum imtiyozlar-engilliklar berish joizdir.

## XULOSA

O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishgach, turizm mamlakatiga aylanmoqda. Tashkent, Samarqand, Buxoro, Xiva, Farg'ona vodiysida o'tgan 15 yil ichida jahon talablariga javob beradigan mehmonxonalar bunyod etildi va etilmoqda. YUrtimizda xorijiy mehmonlar, turistlar bo'lmagan kunni uchratmaysiz.

O'z xalqimizga va xorijdan keluvchilarga alo darajada xizmat ko'rsatishda Umumiy ovqatlanish tashkilotlari xodimlari uchun bu kitob zarur qo'llanma bo'ladi degan umiddamiz. Ushbu qo'llanmani yozishda Shu sohaga oid O'zbek va rus tillarida avval nashr etilgan adabiyotlardan keng foydalanildi.

Bu bobda umumiy ovqatlanish tarmoqlari, ayniqsa restoran madaniyatining jahon namunalari O'zbek tilida berilmoqda.

Bu mavzu faqat restoran xodimlari uchungina emas, Umumiy ovqatlanish

tizimining hamma xodimlari: oshpazlar, tovarshunoslar, omborchilar, ekspedit orlar, yuk tashuvchilar, oziq-ovqat mahsulotlari tayyorlovchilar va boshqa yordamchi xodimlar uchun ham amaliy qo'llanma bo'ladi. Xar qanday firmaning

asosiy maqsadi iloji boricha ko'proq foyda olish bo'lgani uchun marketingni boshqarish tizimining asosiy maqsadi kerakli bozorlar uchun zarur bo'lgan tovarlar majmuasini va ularni xaridorlarga sotish strategiyasini aniqlashdir. Ammo marketing boshqaruvining ishi tashkilotning boshqa bulinmalari ishi bilan, vositachilar faoliyati bilan raqobatchilar strategiyasi hamda taktikasi bilan va albatta ist'emo'lchilar bilan bog'liqdir.

**Tayanch iboralar:** Ichki o'zgarishlar, marketing muhiti, mikromuhit, makromuhit, vositachilar faoliyati, raqobatchilar strategiyasi, ishbilarmonlik faoliyati, moliya-kredit

Sotuvchi vositachilar, ist'emo'l bozori, ishlab chiqaruvchilar bozori, oralik yoki vositachi sotuvchilar, davlat tashkilotlari bozori, xalqaro bozor.

#### **Nazorat uchun savollar**

- 1.Ovqatlanish biznesi samaradorligiga ichki o'zgarishlarning ta'siri.
2. Tashqi muhitning Ovqatlanish tashkilotlariga va uzluksiz ishlab chiqarishga bo'lgan ta'sirlarini ayting.
3. Mahsulot etkazib beruvchi, Davlat organlari raqobatchi, mijozlarga to'g'ri va yonlanma omillarning ta'sirini ayting.
4. Texnologik jarayonlarga qanday omillar ta'sir ko'rsatadi.
5. Turizm industriyasi tovarlar ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish turlarini ayting.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

- 1.O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
- 4.«Menedjment gostepriimstva», Moskva , 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir»,2001 g

## **IV Bob. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARINING ISHINI TASHKIL ETISHGA BO'LGAN ASOSIY TALABLAR**

*4.1. Mehmondustlik soxasida standartlashtirish*

*4.2. Me'yorlar va ko'rsatkichlar*

*4.3. Ovqatlanish mahsulotlari va xizmat ko'rsatish standartlari*

*4.4. Xizmat ko'rsatish binolariga qo'yiladigan talablar*

*4.5. Arxitektura.*

*4.6. Oshxona ishdishlari va jixozlarga qo'yiladigan talablar.*

*4.7. Mijozlarga xizmat ko'rsatish uslublariga, kulinariya mahsulotlari xilma-xilligiga, taomnoma tuzishga, preyskurantga qo'yiladigan talablar.*

### **4.1. MEHMONDO'STLIK SOXASIDA STANDARTLASHTIRISH**

#### **4.2. ME'YORLAR VA KO'RSATKICHLAR**

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

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

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

-ulchamlar birligi;

-barcha turdagi manbalarni iqtisod qilish;

-xujalik ob'ektlarining xavfsizligi;

-mamlakatning mudofaa qobiliyati.

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

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

- standartlar mahsulot yoki jarayonning maqbul echimini uzida mujassamlashtirgan;

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

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

-O'zbekistonda o'tkazilayotgan standartlashtirishning yangi tizimi maqsadlarini iqtisodiy islohotlarga mosligi va ularning rivojlangan bozor

iqtisodiyotiga ega mamlakatlar milliy standartlashtirish tizimlari maqsadlariga uyg'unlashtirish;

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

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

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

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

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

Konsepsiya quyidagilar asosida ishlab chiqilgan:

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

Qabul qilingan konsepsiyaga binoan turizm sohasidagi hamkorlik haqida Bitimga asosan qatnaShuvchi davlatlarning turizm bo'yicha kengashi turizm sohasida standartlashtirish bo'yicha Davlatlararo texnikaviy komitet (MTQ) tuzishadi. Turizmni boshqarish milliy organlari turistik xizmatlarni standartlashtirish bo'yicha texnikaviy komitetlar (TK) tuzishadi, bu esa standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish bo'yicha milliy organlar tomonidan tasdiqlanadi, ular o'z navbatida—davlatlararo standartlashtirish yillik rejalariga kiritish uchun takliflar ishlab chiqadi, sertifikatlanish zarur bulgan

turistik xizmatlar tizimi bo'yicha takliflar kiritadi; ulardan foydalanish haqida takliflar tayyorlaydi, akkreditasiya tartibini belgilaydi va turistik mahsulotni zaruriy sertifikatsiyalash bo'yicha fanlarni akkreditasiyalaydi, shunday sertifikatsiyalash natijalarining hisob-kitobini yuritadi, bunda turistik xizmatlarni sertifikatsiyalash bo'yicha organlar akkreditasiyasini MDX ning sertifikatsiyalash bo'yicha mavjud tizimlariga mos xolda amalga oshiradi. Standartlashtirish va sertifikatsiyalash MDX ning turizm sohasida qatnashuvchi davlatlarida davlatlararo standartlar va sertifikatsiyalash tizimini ishlab chiqish va amalga oshirish bo'yicha o'tkaziladigan ishlar va xujjatlar rejasi asosida amalga oshiriladi.

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

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

Turistik xizmatlar maqsadiy yo'nalishining umumiyligi;

Turistik xizmatlar, ularni nazorat qilish uslubi va baholanishining bajarilishi tamoyillarining texnikaviy va texnologik umumiyligi;

Me'yoriy xujjatlarning umumiyligi.

#### **4.3. OVQATLANISH MAHSULOTLARI VA XIZMAT KO'RSATISH STANDARTLARI**

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

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

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

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

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

Ertalabki nonushta turlari mehmonlarning tarkibiga bog'liq.

Nonushta turlari:

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

2. Mufassallashgan nonushta, bunda taomnomada turli xil taomlar

belgilanadi: sabzavot va meva sharbatlari, go'sht, pishloq, kolbasa, tuxum, tvorog, sut va hokazolar.

Ofisiantaar orqali ayrim buyurtma taomlar ham tayyorlatish mumkin.

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

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

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

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

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

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

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

— **tabldot** (table d'hote) — yuqoridagilardan farqi Shundaki, hamma mehmonlar bir vaqtda taomnomada ko'rsatilgan bir xil taomlar bilan ta'minlanadilar.

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

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

#### **«SHVED STOLI» USULIDA XIZMAT**

Bu shakldagi xizmatda mehmonlar na assortimentdan, na taom iste'mol

qilishdan cheklanmagan, qancha xoxlasa Shuncha eb-ichib qetaveradi, shuning uchun ular restorandan juda yaxshi kayfiyat bilan chiqadilar. Turli xil taomlarning ko'pligidan mijozlarda taomlar narxi ancha yuqori tursa kerak, degan ta'Shuncha paydo bo'ladi. Turli xil taomlarning hammasidan tatib ko'rish ham ularga qandaydir quvonch baxsh etadn. Mijozlar guyo degustatorlarga o'xshab taomlarni eyuvchi-sinovchi vazifasini o'tayotganga uxshaydi. «Shved stoli» tashkil bajaradigan restoranlarga qancha kishi ko'p kelsa, ularning foydasi Shuncha oshadi. Restoranga mijozlar kam kelsa, restoran ziyon quradi. Oliy toifadagi restoragalarga 45 kishidan, lyuks toifa-dagi restoranlarga 100 kishidan kam kishi bo'lmasa, ular zarar ko'rmaydi «Shved stolida» spirtli ichimliklarni, mijozlarning o'zlari naqd pullariga sotib oladi. Taomlar xar xil va ko'p qo'yilashi, mijozlar xar xilidan oz-oz tatib ko'radi. Taomlar ichida qimmatlari va arzoni bor, ara-lash tamaddi qilingandan so'ng qimmatlari ham uncha ko'p iste'mol qilinmaydi. Qimmatlari ham, arzonlari ham barobar sarflanadi, shuning uchun restoran zarar ko'rmaydi. Tajribali restoran xodimlari sabzavot va meva mahsulotlarini chiroyli qilib bezab, stol ustini to'ldirib tashlaydi. Ortib qolgan, ammo o'z sifatini yuqotmagan mahsulotlardan kelgusi kuni ham foydalanish mumkin. Fiziologik me'yoriy qo'rsatmalarga binoan, bir kishi urtacha 600 g taom eydi. Restoranga kishilar faqat qorin uchungina kelmaydi. Ko'p ovqat eydiganlar ham bor. Biroq ko'pchilik bir me'yorda ovqatlanadi. Shunday bo'lishi ham mumkinki, mijozlar qimmatbaho taomlardan yana talab qiladi, shunda stoldagi taomlar xususiyatini biladigan ofisiant mijozlarga ularni tavsiya etadi, yaxshi taomligini maqtaydi. Mijozlar bu taomga qaraydilar. Dasturxonga qo'yilgan hamma taomlardan tatib ko'rishga mexmonlarni jalb eta bilish kerak. Stolda birgina salatning unga yaqin turi bor, boshqa taomlar ham ko'p. Tajribali oshpazlar «Shved stoli» uchun qaysi taom ketishini yaxshi biladi va Shunga qarab taom tayyorlaydi. «Shved stoli» ning muvaffaqiyati Shundaki, stolga qo'yilgan taomlar anchagacha (3—4 soat) o'z xususiyati, sifatini yuqotmaydi. Taomlar beriladigan idishlar ham chiroyli, manzarali bo'lishi kerak, chiroyli guldonlarda gullar turishi lozim. Y'Angi sabzavot, ko'katlar xam stolni qurqam qiladi, esteti'q tuygu uygotadi. «Shved stoli» ning o'ziga xos xususiyati yana Shundan iboratq'i, bu erda juda tez ovqatlanish mumkin, nonushta 15—20 daqiqada tugasa, tushlik 25—30 daqiqa davom etadi. «Shved stoli»da mijoz ofisiant qachon taom keltirar ekan deb kutib utirmaydi, o'ziga ma'qul bo'lgan taomni tanlab olib, iste'mol qilaveradi. «Shved stoli»ning fursati: nonushta — soat 8 dan 10 gacha, Tushlik 12—15, kechki taom 17,30 dan 19,30 gacha.

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

«Shved stoli» turidagi taomlar tashkil qilish ayrim xolatlarda, qongress, qonferensiya, simpozium va hokazolarda uyushtiriladi. «Shved stoli»ga xizmat ko'rsatish uchun brigada tuziladi, brigadir boshchilik qiladi. Bu brigada tizimiga qirgan xar bir xodimning o'ziga tegishli vazifasi bo'ladi. Xuddi Shunga o'xshash oshpazlar brigadasi xam tuziladi, ular banket zaliga qirmaydi, O'z vazifalarini oshxonada bajaradi. Ofisiantlar brigadiri yoki oshpazlar bri-gadiri

nazorat-kassasidan maxsulotlar uchun cheq oladi. Chek bo'yicha olingan mahsulotlar «Shved stoli»ga qo'yiladi. Brigadirilar maxsulot assortimentini nazorat qilib turadi, qamayib qolganlari o'rnini to'ldirib turadi. Ofisiantlar brigadasi Tushlik stolini yasatadi, foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi. Ofisiantlar mexmonlarning yoshlariga va boshqa xususiyatlariga qarab izzat-xurmat bilan xizmat qiladi. «Shved stoli» uchun taomlar assortimenti tuzilganda Ovqatlanish vaqti (nonushta, Tushlik), taomning nafli tomoni, mijozlar extiyoji, shuningdek yil fasli xisobga olinadi, bu xar bir mijoz o'z imkoniyatiga qarab taom iste'mol qilishi uchun sharoit yaratadi. Ichimliklar, chekish mahsulotlari Shu erda, zal-ning o'zida, barda yoki aravachalarda sotilishi ham mumkin.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nonushta, Tushlik taomnomalari bosh ofisiant, ofisiantlar brigadiri yoki oshpaz brigadirida, iulab chiqarish mudirida turishi kerak. Restoran zalida vino-arq, tamaqi mahsulotlari, qandolatlar, pivo, ma'danli suv va meva sharbatlari, qahva naqd pulga sotilishini tashkil qilish mumkin.

Gazaklar, taomlar, ichimlik, qandolat mahsulotlari oshxona, restoran

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

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

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

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

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

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

Ba'zan dumaloq shakldagi stollar ham qo'yiladi, bu stollarning tepa qismi aylanadigan bo'ladi, pastki qismi bir joyda turadi. Aylanuvchi qism podshipniklarga o'rnatilgan bo'lib, asosiy qismidan 10 sm baland turadi. Bunday stollar diametri 3 m, xarakat qilmaydigan qismi eni 35—40 sm bo'ladi. Stolning aylanadigan qismiga taomlar, non va qandolat mahsulotlari qo'yiladi. Stolning xarakat qilmaydigan qismida tarelkalar, salfetka, pichoq, vilka va boshqalar turadi. Mijozlar stolning tepa qismini aylantirib istalgan taomlarini tanlab oladilar. Ofisiantlar xo'randalarga faqat issiq, taom keltiradilar. Bunday stollar atrofida 20—30 ta stol bo'lishi kerak.

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

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

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

Gazak, taomlar quyidagi tartibda qo'yiladi: sharbatlar, sovuq ichimliklar, sut mahsulotlari, yog', salatlar, vinegret, balik, go'sht, kalla-pocha, qushlar go'shtidan tayyorlangan birinchi taomlar va ikkinchi taomlar.

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

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

Mijozlar «shved stoli» yoniga keladilar, mustaqil ravishda gazak tanlaydilar va tarelkaga solib oladilar, so'ngra devor yaqiniga qo'yilgan stolga kelib o'tiradilar. Taomlarni o'zlari tanlaydilar, agar zaruriyat tug'ilsa, maslaxatchi oshpaz yoki ofisiant yordamga keladi.

Ofisiantlar yoki oshpazlar brigadiri «shved stoli» da tayyor mahsulotlar xarakati va realizatsiyasi haqida xar quni xisobot yozadi. Ba'zi xollarda nonushta, ortib qolgan taom, gazak, sharbatlar, agar saqlanish muddati o'tib ketmagan bo'lsa, 10 S gacha bo'lgan xaroratda saqlanishi mumkin.

Sovugan ikkinchi taomlarga, ba'zi gazaklarga nisbatan kulinar ishlovi berish zarur, ular qaynatiladi yoki qovuriladi. Realizatsiya qilinmagan mahsulotlar ishlab chiqarishga, bufet yoki tsexga qaytarilganda zabor varag'ining alohida bandida qayd qilinadi.

#### **MEHMONXONADAGI XIZMAT**

Turist xohishiga binoan ularga taomlarni yashab turgan xonalariga qeltirib berish mumkin. Restoran ma'muriyati ularning buyurtmalarini qabul qiladi, xizmat qiladi va buning uchun berilgan taom, ichimliklar bahosiga 10% dan oshmagan summa qo'shib olinadi.

Buyurtmalar mehmonxona qavatlaridagi bufetlar tomonidan qabul qilinadi. Buning uchun telefon yoki signalizasiyadan foydalaniladi. Buyurtmani telefon orqali yoki navbatchi xodimni chaqirib berish mumkin. Qavatlariga chiqib-tushish qulay bo'lishi uchun ofisiantlarga alohida xona ajratilishi mumkin. Ofisiantlar xonasida idish-anjomlar saqlash uchun shkaf yoki servant bo'lishi kerak. Bu erda dasturxonlar, salfetka, stollar, elektr choy qaynatgich, elektr plita, sovuqgich bo'lishi lozim.

Uncha katta bo'lmagan mehmonxonalarda qavatlararo bufetlar bo'ladi. buyurtmalarni bosh ofisiant yoki navbatchi qabul qilib olishi mumkin. Katta mehmonxonalarda maxsus dispetcher punktlari tashkil etiladi. Bunda bir necha navbatchi ofisiantlar buyurtmalar qabul qiladi va ularni bajaradi. Bunday holatlarda idish-anjomlar olinadi, sovuq gazaklar, ikkinchi taom. shirin taomlar, issiq, ichimliklar oshxonadan beriladi, ma'danli suvlar, meva sharbatlari, vino, mevalar, qandolat mahsulotlari va boshqalar restoran bufetidan keladi.

Buyurtmalar qacda qabul qilinishidan qatiy nazar, oldindan buyurtmalar qabul qilish daftariga yozilishi shart. Daftarda mehmonxonaning qaysi xonasiga, qaysi vaqtda, necha qishiga, qanday taom va ichimliklar keltirib berish lozimligi yozilishi kerak. Ofisiantlarning yordamchi xonasida etarli idish-anjomlar borligini xizmat qiluvchilar aniq, bilishlari lozim.

Qavatlararo xizmat qilinganda telefon orqali yoki signalizasiyadan navbatchi ofisiant chaqiriladi. Ofisiant xonaga kelib qirishga ruxsat suraydi.

Salomlashgach, ofisiant chaqirilganiga ishonch xosil qiladi. Taom va ichimliklar tanlashda yordamlashadi, xizmat ko'rsatish vaqtini belgilab, buyurtma qabul qiladi. Xizmat xonasidan ofisiant telefon orqali, restoran oshxonasi yoki bufetga buyurtma beradi, o'zi idish-anjomlar, ziravorlar va boshqa kerakli narsalarni patnisga quyadi. So'ngra buyurilgan taom va ichimliklarni mehmonning xonasiga keltiradi.

Sanitariya-gigiena qoidalari talabiga binoan Taomlar va mahsulotlar qopqoq, bilan yopiladigan idishlarda bo'lishi yoki salfetka bilan berkitilishi kerak.

Idish va mahsulotlarni faqat salfetkalar ustiga qo'yish kerak. Restorandan olib kelinadigan idish-tovoqlar, mahsulotlar mehmonxonadagi bufeglarga maxsus aravachalarda yoki patnislarda tashiladi

Eng yaxshi restoran tajribalari Shuni ko'rsatadiqi, mehmonxonaga birdaniga 2—3 xonadagi mehmonlarga taom olib borilsa, ish ancha tezlashadi

Buyurtma mehmonxonadan bosh ofisiantga berilganda o'z navbatida uni ofisiantga topshiradi. Tayyorgarlik ko'rgan ofisiant maxsulotdarni restorandan oladi. Ichimlik, meva, non olish uchun xuddi Shunday buyurtma bufetga ham beriladi. Agar bu ishini ikkita ofisiant bajarsa, xizmat qilish jarayoni ancha unumli o'tadi. Bitta ofisiant bufetga buyurtma tayyorlaydi, idish-anjomlar, sochiq-salfetka, non va boshqa kerakli narsalarni aravacha yoki patnisga joylaydi. Gazak, ichimliklarni xonaga kiritib beradi, yangi buyurtma qabul qiladi.

Boshqa ofisiant restorandan o'z yordamchi xonasiga mahsulotlar olib keladi. Bo'sh vaqtlarida birinchi ofisiantga yordam beradi.

Buyurtmani berishdan avval xizmat uchun schyot tayyorlab qo'yish kerak. Mijoz bilan hisob-kitob tez bo'lishi uchun ofisiantda mayda pullar bo'lishi lozim.

Mehmonning xonasiga borishda ofisiant patnisni chap qo'lida qo'taradi, uning o'ng quli bush bo'lishi kerak, chunki o'ng qo'l bilan eshik ochadi, patnisga ba'zi narsalarni qo'yadi, oladi. Mehmonxona yulagidan borishda patnisni elka barobar qo'taradi, xonaga kirish oldidan uni pastga ko'krak barobar tushiradi.

Xonaga kirgach, ofisiant patnisni tumbochka ustiga quyadi, mehmonlar stoliga dasturxon yozadi, xar bir mexmonga bittadan sochiq, salfetka soladi, qoshiq vilka, pichoqlarni quyadi, so'ngra taom tortadi. Mehmonlarning ruxsati bilan bushagan idishlarni, anjomlarni yig'ishtirib oladi. Agar mehmonlar xohish bildirsa idishlardan ayrimlarini vaqtincha qoldirishi mumkin.

Buyurtma bajarib bo'lingandan so'ng ofisiant mexmon, aytilgan vaqtda xonaga keladi, qoldirilgan schyot bo'yicha xisob-kitob qiladi, idishlarni yig'ishtirib olib bufetga keltiradi.

Mehmonlar yashaydigan xonalarga tushlikka qaraganda nonushtalar tez-tez berilib turadi. Taomnomada kursatilgan suyuq, quyuq., issiq, ovqatlarni, ichimlik, shirin-liqlarni ofisiant maxsus idishlarda beradi. Mehmonxonada yashaydigan shaxslarga xizmat ko'rsatishda odatdagi oshxona idish-anjomlaridan foydalanilmasdan, maxsus mehmonlar uchun atalgan idish-

tovoqlarni ishlatish lozim. Buyurtmalar ko'p bo'lganda taomlarni bufetdan xonalarga aravachalarda keltirish mumkin. Bu aravacha-stollarda asosan restorandan bufetlarga mahsulotlar tashishda foydalaniladi. Ayniqsa, buyurtmachilar xonalarda bir necha kishi bo'lganda bu aravacha-stollarda taom tashish unumli bo'ladi. Ofisiant mehnatini patnislar ham engillashtiradi, turtburchaq patnislarda idishlar, taomlar keltiriladi. Metallardan yasalgan ichi chuqur idishlarda bir yo'la bir necha kishi uchun taom keltirish mumkin. Bu idishning o'ziga mos qopqog'i bo'ladi, qopqoq, yopilgach, uning ustiga ham tarelkalar qo'yish mumkin, u Shunday ishlanganqi, xech narsa sidirilib tushib ketmaydi.

Qavatlar bo'yicha bufetlari yo'q mexmonxonalarda mexmonlarga xizmat ko'rsatish uchun ofisiantlar bo'g'ini tashkil qilinadi. Chet tillarni biladigan navbatchi ofisiant xonalarda yashovchi mehmonlardan buyurtmalar qabul qiladi. Buning uchun telefon o'rnatilgan maxsus stol buladi. Navbatchi ofisiant hamma xonalar bilan telefon orqali bog'lanishi mumkin. Bosh ofisiant, oshxona, bufetlarga qo'ng'iroq qilib, qanday taom va mahsulotlar borligidan xabardor bo'lib turadi. Xonalarda yashovchi mehmonlar xam telefon orqali buyurtma berishi, navbatchi ofisiantga chaqirishi mumkin. Buyurtmani qabul qilib olar ekan, ofisiant xona raqamini, xo'randalar miqdori, taomlar nomi, miqdori, buyurtma qabul qilingan vaqt va uni berish fursatini yozib oladi. Buyurtmani qabul qilgan navbatchi ofisiant uni ijro etish uchun topshiradi,

#### **4.4. XIZMAT KO'RSATISH BINOLARIGA QUYILADIGAN TALABLAR 4.5. ARXITEKTURA**

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

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

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

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

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

Restoran va unga qirish joyi o'zoqdan bilinib turishi uchun peshtoq elementlari, yoritilishi arxitektura tizimida hisobga olinishi lozim.

Restoranga kishilar bir paytda ham kirishadi, ham chiqishadi. Bularni ham nazarda tutish shart. 50 dan ortiq o'rinli zali bor restoranlarda xizmatchilar uchun alohida kirish-chiqish eshigi, zinapoya bo'lishi kerak.

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

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

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

Eshiklarga osib qo'yiladigan e'lonlar metalldan yoki organik oynadan yasalishi va so'zlar uyib yozilgani ma'qul.

Restoran daxlizida yoritiladigan tablo o'rnatiladi, unda zaldagi bo'sh joylar ko'rsatib turiladi. Orkestr, xonandalar, musiqa dasturi haqida ma'lumotlar berilsa, yana ham yaxshi bo'ladi.

Arxitektura nuqtai nazaridan xrizgi restoranlar uchta xududni o'z ichiga

oladi;

- taomlar tayyorlaydigan bo'lim;
- taomlar tarqatiladigan zallar;
- dam olish xonalari.

Arxitektura-qurilish shakllari xilma - xil bo'lishiga qaramay, restoranlarni rejalashtirish asosiga umumiy qompozision tamoyillar qo'yilgan — bular binoning hamma xonalaridan unumli foydalanishning asos qilib olinishidir.

Qurilish loyixasi me'yor va qoidalariga muvofiq restoranning mijozlariga Ovqatlanish zallari, daxlizi (garderob, yuvinish va xojatxonasi), katta zal, bar, kokteyl-xoll, bufetlar, chekish xonalari xizmat qiladi. Katta zallarda raqs maydonchalari, estrada va san'atkorlar chiqishi uchun joy ajratiladi. Ba'zi restoranlarda shaharni tomosha bajaradigan balkonlar, qavatlarda maydonchalar bo'ladi.

### **Savdo xonalarining tavsifini**

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

Umumiy ovqatlanish tashkilotsi savdo zallarida bir uringa maydon me'yorining quyidagi satxi ( $m^2$  da) to'g'ri qelishi lozim:

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| - oshxona                          | 1,7—1,8 |
| - qahvaxona                        | 1,2—1,7 |
| - restoranlar                      | 1,7—1,8 |
| - umumiy tur tamaddixonalar        | 1,6     |
| - somsa, sosisqa, chuchvaraxonalar | 1,4—1,6 |
| - pivo barlari                     | 1,4     |

Bu me'yorga estrada, raqs, banket zallari ham kiradi. Daxliz (vestibul) xar bir kishi restoran yoki qahvaxona ostonasini bosib ichkariga qirar ekan, daxliz, garderob, zallar va boshqa xonalar qandayligiga ko'z tashlaydi. Bu erdagi arxitektura, yorug'lik berilishi, axborot elementlari kishi ruxiyati, Ichki dunyosiga darrov ta'sir qiladi.

Daxliz — bu mijozni birinchi qabul qilib oladigan dargoh, Shu erdan xizmat ko'rsatish boshlanadi. Daxliz qanday jihozlanganiga, kutib oluvchilarning xushmuomalaligiga qarab, bu restoranning xizmat ko'rsatish darajasi xasida mulohaza paydo bo'ladi.

Daxlizda keluvchilar uchun kiyim echishga garderob, qo'l yuvadigan xona va so'ngra zal keladi.

Daxliz tor bo'lsa, keluvchilar sig'ishmay, navbat qatori ko'chagacha chiqib qetsa, bu xizmat sifatining pasayishiga, iste'molchilar kayfiyatining buzilishiga olib keladi.

Daxliz maydoni restoran zali maydoniga mos kelishi kerak. Restoranning Ichki bezagi uning nomiga munosib bo'lishi lozim. Loyixada Shu narsaga e'tibor berish kerakki, mijozlar eshikdan kirishi bilan zalga ro'para bo'lmasin. Daxliz keng bo'lsin, kishilar erkin yursinlar. Daxliz maydoni zal maydonining to'rtidan biriga to'g'ri kelsin.

Maydoniga qarab daxlizlar kichik, katta va zalpeshlarga bo'linadi. Bular zaldan alohida bo'ladi, xizmatlar haqida restoran axboroti va yo'l ko'rsatkichlar osib qo'yish tavsiya etiladi.

Restoran 50 urinli bo'lsa, daxliz maydoni 50 m<sup>2</sup> gacha, 400—600 o'rinli bo'lsa, 100 m<sup>2</sup> va undan ortiq bo'ladi. Ba'zi restoran dahlizlarida gazeta, sigaret, sovg'alar sotish uyushtiriladi.

Dahlizga oynalar, engil-yumshoq mebellar, kreslo, yumshoq kursilar, jurnal stollari qo'yiladi.

Restoran, qahvaxonalarda sovg'alar sotish uchun vitrinalar, avtomat-telefonlar o'rnatiladi.

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

Gardero

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

Shunday tartib amalga oshirilganda ish tezlashadi va xar xil yanglishmovchiliklar bo'lmaydi.

Restorandan chiqayotganda garderobda birinchi navbatda ust kiyim, so'ngra bosh kiyim va hokazolar beriladi. Zalga kirish oldidan qo'l yuviladi, sochlar tartibga solinadi. Gardero

yonida xojatxona bo'ladi, unga yuqori darajada sanitariya talablari qo'yiladi: xaddan tashqari ozodalik yaxshi shamollatish, yoritish. Xojatxonada issiq va sovuq, suv, atir sovun, elektrsochiq va oyna bo'lishi shart. Restoranga keluvchilarga qo'llarini yuvganlaridan so'ng artish uchun bir marta ishlatiladigan sochiq, qog'oz salfetka berilishi mumkin. Xojatxonada maxsus qog'oz bo'lishi kerak. Yana kiyim, poyafzalni tozalash uchun cho'tkalar qo'yilishi lozim.

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

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

Katta zal yoki Kichik zal, gul, manzarali o'simliklar o'stirilgan idishlar

bilan bezatiladi, gullar stollar bilan birga bo'ladi. polga katta gilamlar to'shaladi. Kichik zalga suyanchiqsiz yumshoq o'tirgichlar qo'yiladi, ular kreslo divanlar bilan chiroyli manzara xosil qiladi. Hozirgi restoranlarning kutish zallariga yumshoq qursilar, jurnal stollar ko'rinishni ochadi, zal ichi keng ko'rinadi.

Ko'p restoranlarda zalni bezash uchun rasmlar, xayqaltaroshlik va boshqa san'at asarlaridan foydalaniladi.

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

Arxitektorlar restoran zalini teatr sahnasiga o'xshatadi — ofisiantlar, bosh ofisiant, ba'zi xollarda oshpaz va boshqa xodimlar ijrochilar, mijozlar esa tomoshabinlar restoran zalining teatrtaShuvi xar xil bo'lishi mumkin, ammo bu erdagi bayramona muhituzgarmasdir.

Bu holatni zalni loyixalashtirganlar va uni bezatganlar xisobga olishlari lozim.

Restoran zali hozirgi zamon talablariga to'la javob berishi, uning yasatilishi, bezatilishi bu erga keluvchilarga iloji boricha ma'naviy ozuqa berishi shart.

Zalning katta-kichikligidan qat'iy nazar bu erga kelganlar erkin nafas olishlari, xushchaqchaq, bo'lib ketishlari kerak. Xar bir mijoz stoli yaxshi bo'lishini, «eng yaxshi bo'lishini xoxlaydi». Axoli yashaydigan massivlarda joylashgan restoranlarga keluvchilar bu erni xuddi o'zinikidek tasavvur qiladi va eng yaxshi stolni tanlaydi. Qahvaxona, tamaddixonalarda bu narsaga e'tibor yo'qdeq ko'rinadi, ammo bari bir, mijozlar yaxshi joy tanlaydi, xolisroq, devor yoniga, burchakroq, stolga o'tiradi.

Psixologlar Shu narsani isbotlaganqi, zalning yoritilishi, mayin ovoz oxangi (akustika), shamollatilishi, stolning chiroyli bezatilishi, salfetkalarining estetik did bilan qo'yilishi, stollarda yangi ochilgan, ochilayotgan gul g'unchalarining bo'lishi, past ovoqli yoqimli musiqa mijozlarning kayfiyatini ko'taradi, ishtaxalarini ochadi.

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

Asosiy katta zal arxitektura rejalashtirishda muhim rol uynaydi. U atrofdaqi zallar, xonalar bilan garmonik kompozisiyada moslangan bo'lishi kerak, atrofdaqi hamma elementlar xisobga olinishi shart. Bular jumlasiga: stol ustida dasturxon bezatish, taomlarga shakl berib chiroyli qilish, kompozisiya, zal yuzini rang barang bezatish, oynadan qaralganda go'zal manzara ko'rinishi zalning eni bo'yicha munosib bo'lishi zarur.

Bundan tashqari zal taom tarqatish bo'limi, idish-tovoqdar turadigan joy,

ularni yuvadigan xona va bufet bilan yaqin bog'langan bo'lishi kerak. Bino ichining to'zilishi yaxshi bo'lsa, mijozlarga xizmat ko'rsatish tezlashadi, taom sifati, shuningdek restoranning ishlab chiqarish unumdorligi oshadi.

Ofisiantlar xarakatida bir-birlariga to'qnash kelib qolmasligi uchun restoran taom tarqatish joyidan xar ikki tomonga harakat qilish mumkin bo'lsin. Ofisiantlar bir tomondan taom olish uchun kirishlari, ikkinchi tomondan taomlar ko'tarib chiqishlari mumkin. Bunda ular bir-birlariga xalaqit berishmaydi.

Restoran qurishni rejalashtirganda ikkita zal nazarda tutiladi. Restoranning birinchi qavatida — zal va raqç tushish maydonchasi bo'ladi, aylanma qurilgan balkonlar ham zal xizmatini o'taydi.

**Raqs maydonchasi.** Raqs uchun maydoncha zalning xajmi va kompozitsiyasidan kelib chiqqan xolda tanlanadi. Raqs maydoni zalning markazida bo'lishi maqsadga muvofiqdir, chunki raqsqa tushmaydiganlarning ham e'tibori markazga tez va oson qaratiladi. Raqs maydoni restoranning boshqa qismlarida ham bo'lishi mumkin, ammo bunda hamma ham raqsqa tusha olmaydi va ko'pchilik tomosha qilishdan chetda qoladi. Restoranda raqs va estrada maydoni har bir o'ringa 0,15m<sup>2</sup> to'g'ri kelishi kerak. Estrada o'rni 3 dan 8 m gacha ichkariga kirgan bo'lishi mumkin.

### **RESTORAN BINOSINING ICHKI QISMI (INTERER)**

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

O'zbekistonda restoran faoliyati uncha taraqqiy etmagan bo'lsa ham, ayniqsa maxalliy axoli restoranga kirishdan ko'ra to'rtta six kabob eyishni afzal ko'rsa ham, restoranlar ko'payib bormoqda, ularning xizmati yaxshilanmoqda. YAngi avlod — yoshlar tiqqa turib taom eb ketishdan ko'ra restoranga qirib, ham taomlanib, ham ma'naviy ozuqa olib ketishni afzal qurmoqda.

Mijozlar restoranlarni kayfiyatlariga qarab tanlaydi. Mazali taom eyish bilan birga, bayramona go'zal muhitdan baxramand bulish qanday yaxshi. Hozirgi kunda poytaxtimiz Toshkentda evropa, turk, yapon, xitoy, koreys, arab mamlakatlari taomlarini tayyorlaydigan milliy restoranlar paydo bulmoqda. Mijozlar istalgan restoralarini tanlab taomlanib, xordiq, chiqarishi mumkin.

Restoranning ichki qismining yasatilishida quyidagilardan foydalanish mumkin:

- bezak berishda xaddan tashqari modali stillarga berilish kerak emas;
- savdo zalini xar xil bachqana uyinchoqlar, mayda-chuydalar bilan o'rab tashlash yaramaydi.
- restoranga bo'ladigan asosiy g'amxurlik savdo zaliga bezak berish, yaxshi yoritishdan iborat;

Qo'yidagilarga asosiy e'tibor berilishi kerak: dasturxon, salfetka, shtorlar,

gilam, stol va stullar.

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

**Birinchi guruxga** zalning ichi, xoll, zinapoyalar, kirish yulagi va kirish atrofidagi maydonlar kiradi. Bunday loyixa shaxar tashqarisida, o'rmon ichlarida, qadimgi arxitektura shakllariga boy imoratlar orasida quriladigan restoranlar uchun xosdir. Bu turdagi tashkilotlar qurilishida zalning bir qismi tabiat bilan uygunlashib ketadi. Restoranga kelgan kishilar o'zlarini ona tabiat quchog'ida yoki tarixiy arxitektura yodgorliklari qo'ynida deb xis qiladi. Qurshab olgan muhitning (togu-toshlar, daraxtlar, ko'm-ko'k ko'katlar, shaldirab oqayotgan shar-shara suvlar) hayotbaxsh xis-tuyrulari qishini o'ziga rom etadi. Toshkent va Respublikaning boshqa shaxarlaridagi restoranlar Shunday xususiyatga ega. «Anxor», «Bog'i shamol» restoranlari shaxar o'rtasidan o'tgan katta Anxorning deyarli ustiga qurilgan. Bir qancha qahvaxonalar, Umumiy ovqatlanish ob'ektlari Shu daryo atrofiga qurilgan.

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

Yirik restoranlarda zallar bezalganda tantanavor bayram ruhi sezilib turishi lozim. Buni restoranga kiruvchi xar bir kishi xis qila bilsin. Ba'zi restoranlar Shunday yasatiladiki, xoll, daxliz, zal bir-biriga uxshamaydi, bu ham o'ziga munosib tantana muhitini vujudga keltiradi.

Xar bir restoranda o'ziga xos xususiyat yaratish uchun intilish uning zaliga bo'lgan e'tibordan boshlanadi. Zal yasatilishi binoning tashqi qiyofasi, yasatilishi bilan hamoxang bo'lishi lozim.

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

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

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

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

Zal shipining baland-pastligiga qarab qandillar osiladi. Shiplardan ham xuddi qund o'z kungi yorug'lik bo'lganidek elektr nurlari beriladi.

Restoranlarni yoritishning bir necha usullari bor:

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

**Maxalliy yoritish** — ayrim stollar, zalning bir qismi, ayrim zallar alohida yoritiladi. Estradaga, raqs tuShuvchilarga maxsus yorug'lik beriladi.

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

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

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

Kishilar qunglini ko'tarish uchun ko'ngilxush ranglar berilishi mumkin, masalan, to'q sariq, sariq rang beriladi. Zal kirishiga turli-tuman chiroq, ranglari beriladi. Agar devorlar qizg'ishroq tusga bo'yalgan bo'lsa, xona shipi yaltiroq rangda bo'ladi. RuxShunoslarning fikricha judayam yaltiroq manzara kishilarda bezovtalik xissini uyg'otadi, bir xil rang bo'lishi esa zerikishga olib keladi.

Sun'iy yoritishda restoran raxbariyati buni hisobga olishi kerak.

Zal ichini bezash uchun material. Zal ichiga ishlov berish uchun foydalaniladigan materiallarga alohida e'tibor beriladi. Ular faqat sifati yuqoriligi, chidamliligi bilangina emas, o'tqazmasligi, yordamga bardoshligi, sanitariya-gigiena talablariga javob berishi bilan ham ajralib turishi kerak. Zal ichiga ishlov berishda sintetik materiallar, yog'ochning qimmatbaho turlari, metall va boshqa materiallardan foydalaniladi. Restoran zallari devorlari, panellariga dub, yong'oq, karel qayinidan tayyorlangan materiallar, manzarali oboylar ishlatiladi. Bu narsalar zallarni go'zallashtiradi, chiroyiga chiroy qushadi. Restoranning nomiga muvofiqlashtirib bezaklar ham beriladi. Zalni bezaklar bilan bezatishda milliy, tarixiy, ertak, afsonalardagidek syujetlar va hozirgi zamon mavzulari yoritilishi kerak. Har bir mavzuga oid materiallar qo'llaniladi. Sirlangan g'ishtga manzarali san'at asari shaklida qurinish berish mumkin. Shuningdek kulolchilik buyumlaridan, oynalardan foydalaniladi. Manzarali ko'rinish, rasm, bo'yoqlarga xos xolda daraxt qismlaridan ham ishlatilsa bo'ladi. Ustunlar sirtidan silliqlangan, laqlangan taxtalar qoplanadi. Taxtalarning chetlariga ixcham reykalari qoqiladi. Bular uymakorlik asosida shakl berilgan materiallardir.

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

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

choralarini ko'radi.

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

**Restoran ichida havo xarorati va havo almashinishining mo''tadilligi**

|                                                                                                                          |    | Havo almashinish mo''tadilligi, °S |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------|---------------|
|                                                                                                                          |    | Kirish                             | Tortilishi    |
| Daxliz, katta zal                                                                                                        | 16 | 2                                  | —             |
| Yarim tayyor mahsulotlar, kulinar mahsulotlar, Tushlik, qandolat sotiladigan xonalar, sochiq salfetka, xona mahsulotlari | 16 | 2                                  | 2             |
| Zal, taom tarqatish, bufet                                                                                               | 16 | Xisob buyicha                      | Xisob buyicha |

Tabiiy shamollatish — oyna, fortochka, eshiklar orqali doimo havo almashib turadi. Maxsus qurilmalar orqali shabada, shamol to'liqlari ichkariga kiritiladi. Restoranlarda elektrodvigatel orqali ichkaridan buzilgan havo chiqariladi, tashqaridan toza havo kiritiladi, bu restoran zali, xonalari va ishlab chiqarish ob'ektlarida bir me'yorda xarorat bo'lishini ta'minlaydi, 50 kishigacha kishi sigadigan zallarda faqat havo tortadigan ventilyasiya tizimi o'rnatiladi. Katta zallarda havo kiritadigan va chiqaradigan qurilma o'rnatiladi. Yirik tashkilotlarda zal uchun, yordamchi xonalar, tsexlar uchun alohida-alohida ventilyasiya tizimi bo'ladi. Ventilyasiyani yoqish yoki o'chirish jadvali tashkilotning ish jadvaliga mos kelmay qolgan xollar ham bo'ladi. Natijada zallarning gazlanishi yuqori qo'tariladi, bu ish unumiga salbiy ta'sir qiladi, xatto ofisiantlarning xastalanishiga olib keladi. Bunday holatlar bo'lmasligi chora-tadbirlarini ko'rish lozim.

#### **4.5. OSHXONA IDISHLARI VA JIHOZLARIGA QUYILADIGAN TALABLAR**

Metall idishlar—alyumin, po'lat, jez, chuyan, temir, melxior, neyzilberlardan tayyorlanadi. Emal bilan qoplanishi mumkin.

Alyumin idish shtamp qilinib va alyumin, dyuralyumindan qo'yish yo'li bilan yoki ularning ikkinchi eritmasidan tayyorlanishi mumkin. Shtamp qilinib tayyorlangan alyumin idish engil (tub qalinligi 1,5 mm), urtacha (2 mm) va og'ir (tubi qalinligi 2,5 mm) bo'ladi. Quyib tayyorlangan, devorlari qalin idishlar — tovalar, kastyul, qozonlar, agar ularning sirtiga yaxshi ishlov berib pardozlansa, zanglamaydi. Bu idishlar asosan taomlarni qovurish uchun, ikkinchi taom

tayerlash uchun ishlatiladi. Alyumin idishlarga turli xil ishlov beriladi, kumushsimon va boshqa xar xil ko'rinishda yaltirab turadi. Otash-bardoshligi 658°S gacha, xaroratning birdaniga o'zgarishidan qo'rqmaydi, taomning mazasi, xidi, ko'rinishiga salbiy ta'sir qilmaydi. Bu idishlarda xar qanday taomni pishirish mumkin, organik kislotali mahsulotlar ham ularga ta'sir qilmaydi. Biroq, alyumin idishlarda taomni 2 sutkadan ortiq saqlash tavsiya etilmaydi. Alyumin idishlarda tuzlangan bodring, Karam saqlash mumkin emas, chunki ishqor va kislota idishni ishdan chiqaradi. YAngi alyumin idish ichini moylab, suv qaynatib olish zarur.

Alyumin idishning kirini ketqazish uchun nashatir spirt yoki soda qo'shilgan suv bilan yuviladi (bir litr suvga bir choy qoshiq). Bunday idishlarni turli xil kukunlar bilan yuvilsa ham bo'laveradi. Alyumin kastryullarni 1—1,5 chelak iliq suvga 80—100 g idorada ishlatiladigan silikat elimidan va 100—125 g kalsiy sodasi qo'shib yuvilsa, yangidek bo'ladi. Suyuqliq qaynash darajasigacha isitilishi, so'ngra idishlar solinishi mumkin. 20—30 daqiqa qaynatish kerak. Suv sovigunga qadar idishlar olinmaydi, so'ngra ochib engilgina yuviladi. Alyumin idishlarni qattiq, poroshoq va metall cho'tka lar bilan tozalash mumkin emas.

**Metalldan** qilingan idishlarga emal va boshqa narsalar bilan buyoq beriladi. Po'lat idishlarga ham Shunday ishlov beriladi. Pulat idishlarga rux beriladi. Bunday idishlarda mahsulot tuzlash, taom pishirish, ichish uchun suv qaynatish mumkin emas. Ruxlangan idishlarda sovuq suv, o'simlik yogi saqdash mumkin. Qalay bilan oqartirilgan idishlar oq, tunukadan yoki qora po'lat tunukadan tayyorlangan bo'ladi, qo'rg'oshin bilan qoplanadi. Bulara sut-qatiq, mahsulotlari saqlash, suv qaynatish mumkin emas, mahsulotni buzadi, choyning maza tusini uzgartiradi. Bu idishlarni xatto qattiqroq poroshok bilan yuvish ham tavsiya etilmaydi.

Zanglamaydigan po'lat va xromnikel eritmasidan tayyorlangan idishlar gigienik talabalarga javob beradi. Bu materiallar yuqori zangbardoshligi, kimyoviy turg'unligi, taomga zararsizligi, organik kislota yuqori bo'lsa ham taomga zararli moddalar ta'siri bo'lmasligi bilan ajralib turadi. Asosan suyuq, taomlar tayerlash va ularni saqlashda qo'l keladi.

**Jez** idishlar asosan suv qaynatish, qiyomlar pishirish va boshqa ishlarda ishlatiladi. Bular alyumin va emallangan pulat idishlarga qaraganda juda chidamli. Jez idishlarga organiq qislota, sut, yog' va boshqa mahsulotlar ta'sir qiladi. Shuning uchun taom tayerlash, suv qaynatishga muljallangan jez idishlarning ichi qalayi bilan ishlanadi. Qiyom pishiriladigan idishlarga qalayi suvi yuritilmaydi, qanddagi, mevalardagi organik kislota jez eritilishiga yul qo'ymaydi. Kam ishlatiladigan jez idishlar vaqt o'tishi bilan qorayadi va ko'k dog'lar bilan qoplanadi.

**Cho'yan idishlar** asosan taomlarni qovurish uchun ishlatiladi. Ular qora tusda chiqariladi, bir tomoni yoki ikki tomoni ham shisha emal bilan qoplanadi. Kopa cho'yandan yasalgan idishlarning sirtqi tomoni dagalroq bo'ladi. Shuninguchun extiyot bo'lib ishlatish kerak, aqs xolda zang-lash xollari yuz berishi, organizm uchun zarar bo'lmasa ham, taomning maza va rangiga ta'sir

qilishi mumkin. Bundan tashqari temir tuzi vitaminlarni emiradi. Emal-langan chuyan idishlar gigienaga mos, organik qislota, ishqor, tuz ta'siriga chidamli. Emali quchgan idishlardan taom tayyorlashda foydalanish mumkin emas. Chuyan idishlarni ham xuddi po'lat va emallangan idishlar singari tozalanadi. Eng yaxshisi bunda osh sodasi ishlatilishi ma'qul.

**Temir idishlarning turg'unligi** kuchli emas, oksidlanishga tez beriluvchan bo'ladi, oqsid taomdagi oz miqdordagi kislotalada ham eruvchan bo'ladi. Oqsidlanish natijasida temir tuzi taomning rangini qoraytirib yuborishi mumkin. Temir tuzi vitaminlarni ham emirishi mumkin. Shuning uchun temir idishlardan, agar sirlanmagan bo'lsa, oziq-ovqatda foydalanish mumkin emas. Taom sirtidagi yog' qatlami havodagi kislorod ta'sirini to'sadi, metallning zanglashini cheklaydi.

**Melxior va neyzilber idishlar** asosan stol bezatishda ishlatiladi. Melxior (niqel va mis eritmasi) silliq va mustaxqamligi bilan farq qiladi. Neyzilber (mis va qalayi qushilmasi) sifati jixatidan melxiorga o'xshaydi. Bularning xar ikkalasi ham o'z xususiyatlari bo'yicha yumshoq shiles berishga qulay, bulardan chiroyli shakldagi idishlar yasash mumkin. Sirlanmagan idishlar faqat manzarali bezatishlar uchungina ishlatiladi. Buyumlarning ichki va tashqi qismi qumush suvi yoki nikel bilan qoplanadi. Tirmalishlarga yul qo'ymaslik uchun bu idishlarni po'lat buyumlar bilan birga saqlash tavsiya qilinmaydi.

**Emallangan idishlar** — bu po'lat, temir, cho'yandan yasalgan ichki va sirtqi tomonidan emallangan kастryulkalar, chelak, choynaqlar, togora va boshqalar. Emal mustaxqam, issiqbardosh, yuqori xaroratga chidamli, yorilmaydigan, ko'chib ketmaydigan bo'lishi kerak. U zararsiz, taomga biron ziyon etqazadigan bo'lishi mumkin emas. Keyingi yillarda ishlab chiqarilayotgan emallar kimyoviy, mexanik, termik ta'sirlarga oliy darajada chidamliligi bilan aj-ralib turadi. Bu turdagi emallar bilan qoplangan idishlar yaxshi gigieniq sifatlarga ega: U organik kislota, tuzlar, ishqor ta'siriga chidamli, yuvilishi oson, taomlar tayyorlash va ularni uzoq muddat saqlash mumkin. Ammo ularda ikkinchi taomlar pishirish tavsiya etilmaydi, chunki shavla pishirilganda tagi kuyib ketishi va emal ishdan chiqishi mumkin. Emalli idishlarni yuvishda osh sodasidan, sovundan foydalanish yaxshi natija beradi. Emal idishlarni qattiq poroshoklar bilan yuvish, metall cho'tka bilan tozalash yaramaydi, emali ko'chib ketadi. Qozon tagiga olsa, uni ivitib qo'yiladi va yuviladi.

**Kulolchilik idishlari** ko'polroq, (sopol, loydan) va yupqa, noziqroq (chinni, mayoliq) bo'ladi. Bunday idishlar namni ko'p tortmasligi uchun bo'yoq beriladi, natijada sirti oynasimon yaltiroq, bo'ladi. Suriladigan glazur moddasi oynaga yaqinroq turadi. Uning xususiyati resepturaga bog'liqligi uchun o'zgaruvchandir. Chinni idishlar tayyorlash uchun qattiq, qiyin eriydigan loy kaolin ishlatiladi. Bunday chinni idishlar erishi qiyin, kimyoviy chidamli shishasimon glazur bilan (kuydirish darajasi 1300° S) qoplanadi.

**Kulolchilik idishlari** tez eriydigan arzon loylardan yasaladi, tez eriydigan glazurlar bilan qoplanadi. Glazurning erish darajasi 700—750°S gacha bo'lganda, unga qo'rgoshin oksidi beriladi. Bu yoqilgini tejash va arzon loyda

foydalanish imkoniyatini beradi.

Plastmassa idishlar sun'iy polimer materiallaridan tayyorlanadi. Plastmassa idishlar shisha, chinni, fayans idishlarga qaraganda maxqam, turli ranglarda chiqariladi, kishini o'ziga jalb bajaradigan tashqi qiyofaga ega. Plastmassadan ishlangan ba'zi idishlar qaynoq. Suvda 100°S gacha o'zini o'zgartirmaydi. Polietilendan qilingan idishlar bu xaroratga bardosh berolmaydi, shakli buziladi. Polistirol va organik oynadan yasalgan idishlar 70—75°S da shaklini yuqatadi.

Polimer materiallardan tayyorlangan idishlarga sog'liqni saqlash idoralari katta talablar qo'yadi. Plastmassadan tayyorlangan idishlarning xususiyatlari buni taqozo etadi. Bu idishlar taomning mazasi, xidini o'zgartirmasligi, eng muhimi, kishi sog'ligiga zarar etqazmasligi shart. Hamma taomlar uchun xar qanday idish-tovoqdar yaroqli bo'lavermaydi. Mahsulotlarning xususiyatiga qarab, foydalaniladigan idishlar ham xar xil bo'ladi. Idishlar, taralar va boshqalar o'z vazifalari bo'yicha foydalanilishi kerak: don mahsulotlari solinadigan idishlarga suyuq taomlar qo'yish mumkin emas; sovuq suv tashish uchun mo'ljallangan polietilen chelaklarda taom mahsulotlari saqlash, benzin, kerosin uchun yasalgan kanistrlarga sut, suv, kompot qo'yish mumkin emas. Plastmassadan yasalgan idishlarni belgilab qo'yilgan yo'riqnomaga asosan ishlatish lozim.

Idishlar qanday materialdan ishlanganligidan qat'i nazar, unga tegishli gigienik talablar qo'yiladi: idish tayyorlangan materiallar tarkibida oziqaga o'tadigan zararli elementlar bo'lmasligi; idishning ichki tomoni silliq, g'adirdubudur joylari bo'lmasligi, idish taom sifatiga ta'sir qilmasligi va osonlik bilan yuvilishi shart.

Oshxona idish-tovoqlari yuviladigan joy issiq, tsex va chiqindilar tashlanadigan kamera yaqinida joylashishi kerak. Bu erda taom tayyorlanadigan qozonlar, metall idish-tovoqlar, tovalar, taom tarqatish anjomlari yuviladi.

Idishlar yuviladigan xona Shunday jixozlanadiki, foydalanilgan anjomlar oqimi to'g'ri bu erga keladi, bu erda chiqindilar solinadigan idish, ikki bo'limdan iborat vanna, yuvilgan idishlar quritiladigan stellaj-panjara, ishlatilgan suv oqib ketadigan tarnov o'rnatilgan bo'ladi.

Ishlatilgan idish-tovoqlar taomlar qoldigidan tozalanadi, bunda yog'och kurakchalar ishlatiladi, vannaning birinchi qismida kir yuvadigan kukundan foydalanib, mochalqa yoki cho'tka bilan issiq suvda yuviladi. So'ngra yuvilgan idishlar vannaning ikkinchi bo'limida 90°S issiqlikdagi suv bilan chayiladi. Idish devorlarida qo'yan taom yuqlari yopishib qolgan bo'lsa, bu idishga yumshatish uchun issiq suv quyib qo'yiladi. Taom qoldiqlari qopqoqli chelak ichiga tuplanadi va keyin chiqindilar solinadigan kameraga tashlanadi.

Taom pishirilgan qozonlarni 50°S darajali suvda cho'tka bilan yuviladi, 70° S dan kam bo'lmagan issiq, suvda chayiladi. Sanitariya qoidasiga binoan alyumin idishlarni soda yoki ishqor bilan yuvish tavsiya qilinmaydi, ular idishni qoraytirib yuboradi.

Xar xil taomlarga ishlatilgan idishlarni birgalikda bitta suvda yuvish taqiqlanadi. Sirtida qora kuya dog'lari bor idishlarni tozalash va yuvish uchun

alohida yog'och va rezinadan yasalgan qirgichlar, cho'tka, mochalkalar ishlatiladi. Metall asboblarni bunday idishlarni qirib tozalash tavsiya etilmaydi. Taxtakachlar ishlatilib bo'lgandan so'ng vannaning xar ikkala bo'limida yuviladi va qaynoq suvga solinadi. Ishlatilgan salfetka va dokalarni issiq suvda yaxshilab yuviladi. Foydalanish oldidan suvda qaynatiladi. Qandolat solinadigan qoplar ham xuddi Shunday qilinadi. Tozalangan idishlarni ikki-uch javonli stellajlarda quritiladi va saqlanadi. Uncha katta bo'lmagan tashkilotlarda idishlarni oshxonada yuviladi. Buning uchun ikki bo'limdan iborat vanna va stellaj o'rnatiladi, idish yuviladigan tomon bilan oshxona orasida to'siq bo'ladi.

Restoran ichini tozalab bo'lgandan keyin, stollar joy-joyiga qo'yilgach, ofisiantlar brigadiri restoran ochilishidan ikki soat avval idish-tovoqlar, sochiq va boshqa anjomlar saqlanadigan xonadan kerakli anjomlarni oladi va stol bezatishga kirishadi. U stollar soni va kelishi mumkin bo'lgan mijozlarni mo'ljallab xarakat qiladi. Ba'zi restoranlarda sochiq, dasturxon, salfetkalarini navbatchi ofisiantlar oladi. Bularni qabul qilib olishda ularning holatiga e'tibor beriladi. YA'ni dasturxon, sochiqlar, sochiq-salfetkalar top-toza, kraxmallangan, dazmollangan bo'lishi shart. Idishlar esa, sinmagan, darz ketmagan, hammasi bir nusxa bo'lishi kerak.

Bu olingan kerakli narsalarning hammasi ofisiant servantiga qo'yiladi. Ish unumli bo'lishi uchun ofisiant servanti tartibli bo'lishi lozim: servantning teparog'ida oshxona anjomlari, o'rtada—tarelkalar, pastda — sochiq, dasturxon bo'ladi. Idish-tovoqlarning bir qismi — issiq taom qo'yilishi kerak bo'lganlarini iliq xolda saqlanadi. Foydalanilgan idishlar o'rniga ofisiant tozasini olib turadi. Ofisiant xizmat qilayotgan stollariga kerakli va etarli idish-tovoq, anjomlar olishi kerak. Stol bezatish uchun kerakli idish-tovoq va anjomlarni tashishda ofisiant uch qavatli aravachadan foydalanadi. YUqori qavatda tarelkalar, o'rta qavatda anjomlar turadi. Stol bezatishdan avval olingan hamma narsa tekshirib ko'riladi: ularning yuvilish sifati, tareлка va boshqa idishlarda darz ketgan, uchgan joylari yo'qmi, vilkalarning tishlari sinmaganmi — hammasi tekshirib quriladi. Kamchiligi bor narsalar tezda almashtiriladi.

Ofisiant qo'l sochiq bilan idishlarni artadi.

Idishlarni artganda quyidagilarga rioya qilinadi:

— chap qo'lda sochiqcha bilan tareлка ushlanadi, sochiqning ikkinchi tomoni bilan o'ng qo'lda aylantirilib, tareлка artiladi;

— ryumka va qadaxdarni chap qo'l bilan pastidan ushlanadi, sochiqcha bilan o'ng qulda, bosh barmoqni ichkariga tiqib, boshqa barmoqlar bilan sirti artiladi;

— uzun qadaxlarni extiet bo'lib artish kerak. Ichiga sochiq, uchi solinib artiladi. So'ngra quruq sochiq, bilan artiladi. Pichoqlarning bir nechtasini chap qo'l bilan sopidan ushlanadi va o'ng quldagi sochiq bilan yaltiragunga qadar artiladi. Pichoqning o'tkir tomoni teskari turishi kerak. So'ngra ularni salfetka solingan tarelkaga taxlanadi. Vilka va qoshiqlarni ham pichoqqa uxshash artiladi. Tozaligi tekshiriladi.

Chashkalarini sochiq bilan chap qo'lga olinadi, ichi va tashqarisi artiladi.

Dasturxon bezatish uchun tayerlangan tareлка va anjomlar, shisha idishlar

extiyotliq bilan yordamchi stolga qo'yiladi va salfetka solingan patnisga teriladi.

Yakka xolda foydalaniladigan tarelka, fujer, ryumka, anjomlardan tashqari xar bir stolga tuz, qalampir, gorchisa idishlari, gul uchun guldond, quldond, qogoz salfetkalar qo'yiladi. Idishlarda «tuz», «garimdori» degan yozuvlar bo'lishi kerak. Bu idishlar quruq va teshiklaridan ichidagi narsalar erkin sepilishi lozim. Bu idishlar billur, shisha yoki chinnidan yasalishi mumkin, chetlariga zanglamaydigan temir yopishtiriladi. Ularni xar kuni artib turish kerak. Tuzdonga juda to'ldirib tuz solinmasin, chunki u nam tartib teshiklaridan tushmaydigan bo'lib qoladi. Nam tortmasligi uchun bir necha dona guruch solib qo'yiladi. Tepasi ochiq tuzdonlar xar kuni yuviladi, quruq qilib artiladi, tuz to'ldirib solinmaydi. Tuz beti silliqlanadi, idish chetlari sochiq bilan artiladi. Garimdori idishiga yarmigacha qalampir solinadi. Garimdori idishining qopqog'i ancha vaqt ochiq qolsa, u yaroqsiz xolga qelib qoladi. Gorchisa idishi ham to'rtidan uch qismga to'ldiriladi, sifatini yo'qotmasligi uchun bir necha tomchi sut qo'shib qo'yiladi.

Kuldond ham o'ziga xos xizmat talab qiladi. Chinni idishlar singari ularni ham sochiq bilan artib, stol ustiga qo'yiladi. Ofisiantning qo'l ostida xar doim pista yog'i, sirka bo'lishi kerak. Mijozlar talabiga binoan ular beriladi. Sirkaga bir necha tomchi qizil vino qo'shib qo'yiladi, boshqa suyuqliqlardan farqlash uchun Shunday qilinadi. Pista yog'i qoramtir tus olib qolsa, pichoq uchida ozgina tuz qo'shib yuborish lozim.

**Zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlash.** Zalni xizmat ko'rsatishga tayyorlashda ofisiantlar dasturxonlar xajmi stollar yuzi xajmiga to'g'ri kelishini hisobga oladilar. Quyidagi qoidani qo'llashlari kerak: dasturxon chetlari stol chetidan 25—35 sm pastga osilib turishi lozim, ammo stul kursisidan pastga tushib ketmasligi nazarda tutiladi. Agar dasturxonning cheti kam tushirilsa, xunuk bo'lib qoladi, estetik qurinish yuqoladi, agar uzun tushirilsa, mijoz uchun noqulay bo'ladi. Dasturxonning o'rta qismi yaxshi dazmollangan bo'lishi, burchaklari stol oyoqlari ustiga tushishi mumkin. G'ijim, yaxshi dazmollanmagan dasturxon bo'lsa, ofisiant dazmollab kelishi yoki almashtirib boshqasini solishi kerak.

Restoranga mijozlar kirmasdan avval dasturxon solinib qo'yiladi. Tartib quyidagicha: dasturxonlar qanday olingan bo'lsa, stollar ustiga Shunday quyib chiqiladi, so'ngra ularni stol ustiga yoziladi. Uning ungi, teskarisini bilib solish kerak. Dasturxonning ikki chetidan qo'l bilan tutib yoyiladi va stol ustiga solinadi. Dasturxonni o'rtaqidagi dazmollangan taxt chiziqlari tutashgan joy stol markazida bo'lishi shart. Gulli dasturxonlar bo'lganda uning gulli qismlari ham bir-biriga mos qilib solinishi lozim.

Xar bir ofisiant stol ustiga dasturxon yozishni bilishi kerak. Ba'zi xollarda mijozlar ko'z oldida dasturxonlarni almashtirishga extiyoj tug'iladi. Aytaylik, taom iste'mol qilish jarayonida dasturxonga biron bir narsa to'kilib ketdi, dasturxon ifloslandi, xo'l bo'ldi. Bunday xollarda albatta dasturxon almashtiriladi. Ofisiant tezlik bilan xarakat qilib, dasturxonni almashtirishi kerak.

Ofisiant dasturxonni o'ziga tortib yig'ishtirib oladi, agar stol devorga

taqalgan bo'lsa, uni sal siljitadi, to'rt buklangan toza dasturxonni olib kelib, stol ustiga yozadi, dasturxonning ochiladigan tomoni ofisiantga qaratilgan bo'lishi kerak. Bosh barmoq va ko'rsatkich barmoqlari bilan dasturxonning bir tomonidan chekkasidan ushlab, stol ustiga yozadi. Dasturxon tekis yozilishi, buklanib qolmasligi, stol chetlariga uning to'rt atrofi ham barobar tushib turishi lozim.

Restoranning tushki taomlari oshxona bahosida sotiladigan bo'lsa, stoldagi dasturxon ustidan polietilen klyonka solinadi.

Salfetka-sochiqlar — Tushlik, kechki taomlarda, qabul marosimlari, banketlar, tuyalar va boshqa tantanali kechalarda polotnodan tayyorlangan salfetkalar ishlatiladi. U stolni bezaydi, chiroyli ko'rinish hosil bo'ladi. Salfetkalar tanlashning turli usullari bor. Shunday tamoyil bor: ofisiantning qo'li salfetkaga qancha kam tegsa, shuncha gigienik qoidali bo'ladi. Salfetkani karnay qilib berilsa, mijoz uchun ancha qulay. Salfetkalarni taxlash xizmat turiga bog'liq. Xar bir zal uchun salfetkalar bir xilda taxlanadi. Nonushta uchun salfetkalar to'rtga buklanib, uchburchak, konvert, karnay shaklida oddiy qilib qo'yiladi.

Tushlik va kechki taomda salfetkalar qalpoqli, kosmos, toj, shapochka shaklida bo'ladi.

### **STOLNI OLDINDAN BEZATISH**

Hamma restoranlarda mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini tejash maqsadida stollar oldindan yasatib qo'yiladi. Ruschadagi servirovka degan so'z (server) — asli fransuzlardan kelib chiqqan ovqatlanishga tayyorgarlik degan ma'noni anglatadi. Servirovka qilish bu dasturxon bezatish, tuzash demakdir. O'zbeklarda taom iste'mol qilishidan avval choy damlanadi, xontaxtaga dasturxon solinib, patnis tuzaladi, so'ngra taom keltiriladi.

Ofisiant stolga dasturxon yasatar ekan, idish-tovoqlarni zal ko'rinishiga mos xolda kamtarona tanlashi shart, mijozlarga ko'ngildagidek qulayliq yaratilishi lozim; idish-tovoqlarning estetik xususiyatari — shakli, rangi, bo'yoqlari, salfetkalar o'rnatilishi mehmonlarga tantanavorlik baxsh etsin.

Stol bezatish — ijodiy jarayon. Uning ko'pgina usullari bor. Stol bezatish restoran toifasi, restoranning xizmat yo'nalishiga borliq, shunday bo'lishi bilan birga ofisiant mehnatini ilmiy tashkil qilish tamoyiliga asoslangan stol bezatishning umumiy qoidasi amal qiladi:

— stol bezatishda taomnomaga rioya qilinadi (nonushta, tushlik, kechki taom, choy, qahva, banket);

— stol bezatish oldindan va qo'shimcha bo'lishi mumkin.

Dastlabki stol bezatish zalni xizmatga tayyorlash jarayonida amalga oshiriladi. Buyurtmalar bajarilishida uncha ko'p narsalar ishlatilmaydi; tarelkalar, fujerlar, oshxona anjomlari (pichoq, vilka, qoshiq), salfetkalar, gullar.

Xizmatning turi va xarakteriga qarab (nonushta, tushlik, buyurtma taomlar, banket, choy, qahva) stol bezatish murakkablik darajasi xar xil bo'ladi.

Turistlarga ertalabki nonushta berish uchun stol yasatilganda somsa tarelkasi, gazak anjomlari, choy qoshiq, sochiq-salfetka qo'yiladi. Taomnomaga binoan yana sariyog' uchun pichoq, qo'yilishi mumkin.

Evropa turistlari nonushtada albatta choy yoki qahva ichadilar. Shuning uchun dasturxon yasalganda qahva va choy idishlari qo'yilishi zarur, sut, qand, qiyom, limon idishlari ham qo'yiladi. Tarelkaning o'ng tomoniga sariyog' uchun pichoq qo'yiladi, usiz choy ichish o'rniga tushmaydi. Qanddon choy yoki qahva idishining o'ng tomoniga qo'yiladi, qiyom, sariyog' asosiy tarelkaning narigi tomonida bo'lishi kerak.

Qahva yoki choyni turistlar stoliga issiq, taom bilan barobar berish ham mumkin. Stolga meva mahsulotlari: qovun, tarvuz va boshqalar tortiladigan bo'lsa, ular uchun ham tegishli anjomlar beriladi. Kunduzgi taomlar uchun stol oldindan quyidagicha yasatilishi mumkin:

— maxsus taomnoma bo'yicha - somsa tarelkasi, oshxona anjomlari (pichoq, vilka, qoshiq), fujer, salfetkalar, ziravor idishlari, gullar qo'yiladi

— taomnoma bo'yicha buyurtma taomlari: tarelkalar, pichoq, vilka, fujer, sochiq-salfetka. Kechki stol bezatishda gazak anjomlari qo'yiladi, osh qoshiq olib ketiladi. Taomnoma bo'yicha kechki taomga stol yasatilganda sovuq va issiq, gazaklar uchun beriladigan anjomlar taom tortilganda beriladi.

Xizmat ko'rsatish amaliyotida stol bezatishning asosiy texnik qoidasi ishlab chiqilgan:

1. Ofisiant chap qo'lidagi sochiqcha bilan gazak tarelkalarini olib, o'ng quli bilan xar bir iste'molchi uchun quyib chiqadi, somsa tarelkasi chaproqqa, stol chetidan 2 sm ichkarida bo'lishi kerak. Gazak va somsa tarelkalari bir qatorda turishi lozim. Gazak tarelkasidan chapga vilka qo'yiladi (vilka o'ng qulda salfetka bilan ushlanadi). Gazak tarelkalarining o'ng tomoniga o'tkir tomonini tarelkaga qaratib, avval oshxona pichogi, keyin balik kesish uchun pichoq qo'yiladi. Ularni ham chap qo'l bilan salfetka orqali ushlanadi. Vilkalarni gazak tarelkasidan chap tomonga, tishlarini yuqoriga qaratib qo'yiladi. Avval balik vilkasi, oshxona va oxirida gazak vilkasi teriladi. Hamma pichoq va qoshiqlar stol chetidan 2 sm ichkarida yotishi kerak. Pichoqlarning o'tkir tomonlarida fujerlar turadi. Gazak tarelkasida taxlangan salfetka bo'ladi. Mijoz tomonidan buyurilgan taom va ichimliklarga qarab, ofisiant stolga qo'shimcha idish-anjomlar olib keladi. Ba'zan anjomlarni xizmat ko'rsatish jarayonida ham keltirishi, foydalanilganlarini olib ketishi mumkin.

2. Ryumka, qadaxlarni terish tartibi taomlar berilishiga moslanishi lozim. Ryumkalarni o'ngdan chapga tomon qo'yiladi, vinolar ham xuddi Shunday tartibda beriladi; aroq ryumkalar gazaklar berilganda qo'yiladi; moderno vinosi – birinchi taom keltirilganda beriladi; qadax shampan vinosiga; fujerlar - suv va pivoga beriladi. Odatda ryumkalar fujerdan o'ng tomonga qo'yiladi, hamma vaqt Shunday bo'ladi. Agar banketlarda xizmat qilinadigan bo'lsa, 4-5 ta ryumka qo'yilishi zarur bo'lganda ularni ikki qator qo'yiladi. Kechga tomon stol bezatishga to'g'ri kelsa, xar bir stolga 3 tadan ryumka qo'yiladi. Fujerlar tarelkalardan nariroq, markazga qo'yiladi. Ofisiant fujerlarni patnisda teskari qo'yilgan xolda olib keladi. Patnisni chap qo'lida qo'tarib keladi, o'ng qo'li bilan stolga quyadi. Fujerlar uncha ko'p bo'lmasa, chap qo'li barmoqlari orasiga olib og'zini pastga qaratib olib kelishi mumkin. Chap qo'l kaftlari yuqoriga qaragan bo'ladi.

3. Birinchi navbatda stolga beriladigan idish-anjomlar patnis chetrog'iga qo'yiladi. Shirin taomlar, mevalalar uchun ishlatiladigan anjomlar stol bo'ylab, qo'l pichogi o'ngga, vilka chapga qo'yiladi. Stol yuzidagi bo'sh joylar e'tiborga olinib, ba'zi anjomlar joyi o'zgarishi mumkin.

4. Sochiq-salfetkalar qo'yilishi bilan stol bezatishga yakun yasaladi. So'ngra stol ustiga ziroyarlar va kuldon qo'yiladi. Tuz, garimdori stolning o'rtasida, banketlarda tarelkalar ro'parasida turadi, biroq tuz garimdoridan chap tomonga qo'yiladi. To'rt yoki undan kam mijoz bo'lganda kuldon yo'lak tomon burchakka qo'yiladi, ko'p o'rinlik stollarda 3-4 kishiga bittadan kuldon stol markaziga qo'yiladi. Gul solingan guldona ham stol o'rtasida turadi. Zaldagi stollarning qo'yilishiga, shakli, o'lchamiga qarab gul guldonlarini stolning turli tomoniga qo'yish ham mumkin.

5. Stolni dastlabki bezatishda ryumka va qo'shimcha anjomlar qo'yish tavsiya etilmaydi. YAxshisi ularni taom buyurilgandan so'ng xizmat jarayonida olib kelgan ma'qul. Shuningdek, stol ustiga oldindan meva va ichimliklar ham keltirib qo'yilmaydi.

Restoranda xizmat ko'rsatishga tayyorlanayotganda ofisiantlar mayda, ichi chuqurroq tarelkalarni isitish shkaflariga qo'yadi. Ish kuni davomida navbatchi ofisiant ularni kuzatib boradi, kamayib qolganlari o'rniga idishlar olib kelib to'ldirib turadi.

Agar zalda xar 3 – 4 ofisiantga bitta muzlatkich ishlab tursa. Ular ishi ancha engillashadi. Ichimlik va boshqa narsalar bu erda saqlanadi.

Ofisiant yaxna ichimliklarni olib mijozlarga tarqatadi, daftarchasiga yozib qo'yadi va bufetdan olib kelib, ular o'rnini to'latadi. Ish kuni oxirida ortib qolgan ichimliklarni bufetga qaytaradi, sotilganlari bo'yicha bufetchi bilan xisob-kitob qiladi.

Choy va qahva ichish stollari tashkil etilganda gulli dasturxonlar, gulli sochiq-salfetkalar ishlatiladi. Stollarga shirinliklar solinadigan tarelkalar, qahva chashka, choynak-piyolalar qo'yiladi. Samovar, qahva pishirgich, choy qoshiq, gulli guldon va boshqalar bo'ladi.

#### **4.6. MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH USHLARIGA, KULINARIYA MAHSULOTLARI XILMA-XILLIGIGA, TAOMNOMA TUZISHGA, PREYSKURANTGA QO'YILADIGAN TALABLAR**

Restoranda xizmat ko'rsatishning quyidagi an'anaviy shakllari qo'llaniladi:

1. Kundalik xizmat.

2. Banketlarda xizmat ko'rsatish.

3. Xizmat ko'rsatishning maxsus shakli. Restoranga mehmonlarning oqimi kelishi uzluksiz davom etganda mijozlarga kundalik xizmat ko'rsatish kuchayadi. Restoran xizmati quyidagi asosiy elementlardan iborat:

- xo'randalarni kutib olish va joy-joyiga o'tqazish;
- buyurtmalar qabul qilish;
- buyurtmalarni bajarish;

— buyurilgan taom va ichimliklarni olib kelib berish  
xizmat so'ngida xisob-kitob qilish.

"Restoran zaliga kirishda keluvchilar kutib olinadi, stollarga kuzatib qo'yiladi, o'tqaziladi va taomnoma bilan tanishtiriladi. Taom va ichimliklar tanlashda yordam beriladi. Buyurtma qabul qilinadi. Keluvchilarni kutilgan aziz mehmon kabi, birinchi kimga ro'baro bo'lsa, ular kutib oladi: eng avval mehmonlarni shveysar va garderoib soxibi, so'ngra bosh ofisiant va ofisiant qabul qiladi. Garderoib soxibi keluvchilarning ust kiyimi bilan birga qo'llaridagi portfel, diplomat va boshqa narsalarni ham topshirishni tavsiya qiladi. Bosh ofisiant mijozlar bilan restoran xizmat qiluvchilarini bir-biriga bog'lovchi bo'g'in. Bosh ofisiant restoran zali oldida turib, mehmonlarni kutib olishi shart, ular tanlagan joyga kuzatib qo'yishi yoki o'zi joy ko'rsatib o'tqazishi kerak. Shu bilan birga bosh ofisiant mezbonlik vazifasini bajaradi: keluvchilarni xush kelibsiz deb kutib olishi, ularga qarab muloyim jilmayishi dozim. Mehmonlarning oldida to stolgacha yurib o'tirishga yordam qilib taomnoma tavsiya etadi. Agar mehmon o'zi joy tanlagan bo'lsa, bosh ofisiant uning orqasidan boradi, tanlamagan taqdirda ular oldida borib istalgan joyiga o'tqazadi. Keluvchilar gurux bo'lsa, necha kishiga joy kerakligi va zalning qaysi tomonidan bo'lishini suraydi. Ularning xohishini xisobga olib, bosh ofisiant stollarni ko'rsatadi va mehmonlarni o'tqazadi, u erga borish uchun qulay yo'lni ko'rsatib, o'zi sal oldinroqda boradi.

Bosh ofisiant yoki ofisiant mijozlardan kimning qaerga o'tirishi lozimligini tavsiya qiladi va uning bilan birga axloq-odob yuzasidan quyidagilarni amalga oshirishi mumkin:

— o'tirishga taklif qilingan kishi stolini qulayroq qilib qo'yib berish;

— avval ayollarni, so'ngra erkaklarni o'tqazish 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 avval o'tkazadi, erkakka esa o'tirishda bosh ofisiant yordam qiladi;

— bordiyu ayol ofisiant xizmat qilayotgan bo'lsa, u holda yoshi ulug'largagina o'tirishda yordam qilishi mumkin;

— mijozlar o'zlari joy tanlab o'tirib olsalar, ularni bezovta qilib boshqa stolga o'tqazishning xojati yuq;

— bir joydan ikkinchi joyga o'tqazish mijozlar xohishi bilangina bo'lishi mumkin;

— tayyorlanmagan stolga taklif qilish mumkin emas;

— doimiy mijozlar kelsa, ularni xar doim o'tiradigan joyga taklif qilish kerak;

— ish yuzasidan uchrashadigan mehmonlar qelsa, ularni ham o'zlariga qulay joyga o'tqazish maqsadga muvofiqdir;

— gullar stolning markaziga qo'yiladi. Restoranga gurux mehmonlar taklif qilinganda taklif qilgan kishi ularni kutib oladi. Buning uchun bosh ofisiant kutuvchining qaerda turishi kerakligini oldindan aytadi.

Taklif qilinganlar restoran oldida to'planishi va zalga barobar kirishlari

mumkin. Taklif qilgan kishi albatta ularni boshlab oldida kiradi.

### **BUYURTMA QABUL QILISH**

Mehmonlar joy-joylariga o'tirganlaridan so'ng bosh ofisiant yoki ofisiant ularga taom va ichimlik tanlash - uchun taomnoma tavsiya etadi. Buyurtma qabul qilinadi va bajarish uchun kirishiladi. Bunday xollarda bosh ofisiant ham xizmat qiluvchi ofisiantga yordamlashishi mumkin.

Odatda ofisiant stolning chap tomonidan kelib ichiga taomnoma joylashtirilgan papkani mehmonlarga beradi. Guruxga xizmat qilayotganda taomnomani yoshi ulug kishiga taqdim etadi, agar ayollar bo'lsa, ular orasidagi yoshi kattarog'iga taomnoma tutiladi. Agar mijozlar ikki kishi — erkak va ayol bo'lsa, taomnoma erkak kishiga beriladi. O'z navbatida erkak kishi taomnomani ayolga uzatadi. Ayol taom tanlab bulgach, erkak kishi ofisiantga buyurtma beradi. Gurux ko'pchilik bo'lgan taqdirda taomnomani ofisiantga murojaat qilgan kishiga beriladi. Ofisiant ikki va undan ortiq taomnoma keltirishi ham mumkin. Agar restoranga xarbiy xizmatchilar kelgan bo'lsa, taomnoma unvoni yuqoriroq kishiga tavsiya etiladi. Taomnomani berib, ofisiant ichkariga kirib ketadi. Mehmonlarga taom tanlashda imkon yaratadi, qaytib kelgan ofisiant o'ng tomonda turib buyurtmani qabul qilib oladi. Bordiyu, mijozlar taom tanlashda qiynalsa, ofisiant yordam beradi. Taomlar nomini va sifatini aytib, tavsiya qiladi. Agar ofisiant bilimdon, tajribali bo'lsagina taomlar maqtovinini o'rniga qo'yishi mumkin, mavsumlarga qarab taomlar, sabzavot, mevalar haqida axborot beradi, qanday suyuq taomlar, ikkinchi taomlar va ichimliklar, balikli, sutli, xamirli taomlar haqida gapirib tavsiya qiladi. Sovuq tushishi bilan kaloriyalı taomlarga extiyoj oshadi, buni ham xisobga olish kerak. Taom tanlashda xo'randalarga malakali yordam qilish uchun ofisiant quyidagilarni bilishi shart:

- xizmat ko'rsatish jarayonini tezlatish uchun issiq tsexda qancha tayyor taom borligini;
- qancha vaqt ichida taom tayyor bo'lishini;
- mavjud garnir va sous assortimentini;
- taomlarga xarakteristika berishni.

Ofisiant mijozlarning eng nozik imo-ishoralarini sezadigan bo'lishi kerak. Agar xo'randalar o'zaro gapga tushib ketishsa, ofisiant, buyurtmalarini qabul qilishga tayyorman, deb ogoxlantirishi lozim. Iste'molchilar shoshilayotganligini aytishsa, ofisiant doimiy mavjud taomlarni tavsiya qilishi mumkin va Shu xaxotiyoc, taom keltiriladi. Buyurtma qabul qilganda ofisiant tikka turishi yoki buyurtma beruvchiga sal engashishi mumkin, ammo stolga bloknotni quyib yozishi mumkin emas. Buyurtma ikki nusxada yoziladi. Chap qo'lda raqamlangan blanka daftarchasi, o'ng qulda qalam bo'ladi. Taomning nomi, bahosi aniq yozilishi kerak. Xar bir taom haqidagi yozuv bir qatorga joylansin. Mijoz taom haqida ba'zi mulohazalarini aytishi mumkin, ofisiant uni xisobga olib, qanoatlanirishga xarakat qiladi.

Alkogolli ichimliklarning ishlab chiqarilgan joyi, quvvati aytiladi, ularga mos gazaklar buyuriladi. Qahva, qora qahva buyurilganda nima qo'shilishi, choy limon bilanmi yoki boshqa shirinlik bilanmi, aytiladi Buyurtma qabul qilib

olingandan so'ng ofisiant darrov ketib qolmasdan yozilgan narsalarni xo'randa ishtirokida takrorlab tekshiradi va to'la ishonch hosil qilib, buyurtmani bajarishga kirishadi. Shunday qilinganda ofisiant ba'zi xatolardan xoli bo'ladi va ikkinchi marotaba mehmonning oldiga borib taomnomani qayta tekshirib yurmaydi. Xar bir taomga ofisiant qisqacha xarakteristika beradi: sho'rva, mastava, moshxo'rda, uvra, palov, manti, chuchvara va hokazo. Iste'molchilardan buyurtma qabul qilib olish ham o'z yo'lga restoranning tegishli darajada o'ziga xos reklamasidir. Ofisiant mijozlar e'tiborini taomnomada mavjud taomlar, ichimliklarga qaratishi kerak, mahsulotlarning sifatiga yaxshi baho berishi lozim.

Ofisiant uchun murakkab ishlardan biri bir necha Yakka kelgan iste'molchilardan birdaniga buyurtma olishdir. Bularning xar biriga alohida xisob ochishi va bir necha xil taom, ichimliklarni olib kelib, qimga qaysisi tegishli bo'lsa, alohida-alohida berishi lozim. Buyurtma qabul qilgan ofisiant stoldagi idishi, qoshiq, vilka va boshqalar keltiriladigan taomlarga etarli va mos keladimi, buni ham tekshirib ko'radi. Ularda kamchilik bo'lsa, o'rni tuldirdi. Bordiyu, balik bilan oq musallas buyurgan bo'lsa, balik eyishga xos narsalar keltiriladi, bitta vilka o'ng tomonga qo'yiladi, ortiqchalari olinadi, vino uchun ryumka qoldiriladi, boshqa ryumkalarni yig'ishtirib olish mumkin, ammo fujer ovqatlanish oxirigacha turishi kerak. Ofisiant xo'randalarga taomlarni keltirish mumkinligi, buyurtmalar 10-15 daqiqadan so'ng tayyorlanishini aytadi.

### **BUYURTMALARNI BAJARISH**

**Buyurtmalarni oshxonaga topshirish.** Buyurtma qabul qilingandan so'ng ofisiant uni navbat bilan bajarishga kirishadi, xizmat ko'rsatish jarayonini quyidagi sxema bo'yicha amalga oshirish mumkin. Ofisiant idish-tovoq turadigan xonaga kirib, kerakli narsalarni olib chiqadi. sovuq taom va gazaklar uchun idishlar oladi, sovuq tsexga olib qirib, o'zi qabul qilgan buyurtmani beradi. So'ng issiq tsexga kirib, issiq taomlar buyuradi. Kassa mashinasida mahsulotlarni olish uchun chek yozdiradi. Chekni oshpazga bermaguncha ofisiant taom tarqatadigan joydan ketmasligi kerak.

Ba'zi restoranlarda buyurtmaning ancha murakkab usuli mavjud. Bir necha turli buyurtmalarni bajarishga to'g'ri kelib qolsa, mijozlar guruxda 4—6 kishi bo'lsa, buyurtmalarni bajarish boshqacha bo'ladi. Avval ofisiant idish-tovoqlar oladi va sovuq gazak buyuradi. Boshqa taomlarni ham olib, yordamchi stol ustiga qo'yadi, suv yoki pivoni to'g'ridan-to'g'ri stolga beradi. Bu payt buyurilgan sovuq gazak tayyor bo'ladi. Ularni spirtli ichimliklar bilan stolga qo'yiladi va issiq taom buyuriladi. Ularni ham belgilangan daqiqada olishi kerak. Agar ofisiant taomni vaqtida olib kelib mijozlarga bermasa, u sohib qoladi. Taomni tayyor bo'lgandan so'ng darxol berish zarur. Bir necha kishilarga bir xil taom, salat beriladigan bo'lsa, ofisiant uni oladi va tarelkalarga bo'lib xo'randalar oldiga qo'yadi. Tarqatish joyidan taomlarni olgan ofisiant ularning xar birini ko'rikdan o'tkazishi kerak. Bir xil shakllangan taomlarda xar xil kurinish bo'lsa, biri oz, biri ko'p bo'lsa, ofisiant bunday taomlarni xo'randa oldiga qo'ymasligi lozim. Bunday xollarda bosh ofisiant yoki ishlab chiqarish mudiri chaqiriladi, yo'l qo'yilgan xato tuzatiladi. YAxshi shakllanmagan,

kuygan yoki sovub qolgan taomni mijozga berish — restoran obro'yiga putur etkazishdir.

**Buyurtmaga muvofiq stol ustiga dasturxon bezatish.** Ofisiant dasturxon bezatishda qo'yidagi qoidalarni bajarishi shart:

— oshxona anjomlari markazdagi tarelkadan o'ng va so'l tomonga qo'yiladi, pichoqning o'tkir tomoni o'ngga qaratiladi, vilka chapga, uch tomoni yuqoriga qaratib qo'yiladi;

— stol bezatish pichoqdan boshlanadi, u chapdan o'ngga qaratib qo'yiladi;

— vilkalar o'ngdan chapga qaratiladi;

— stolga uch komplekt anjomlar qo'yiladi, to'rtinchisi gazak tarelkasida salfetka ostida turadi;

— yog' uchun ishlatiladigan pichoq pirojki tarelkasining o'ng tomoniga qo'yiladi;

— shirin taomlar uchun anjomlar: pichoq, vilka, qoshiq va boshqalar ham qoidaga binoan teriladi;

— anjomlarni Shunday qo'yish kerakki, ular bir-birlariga tegmasin.

Ovqatlanish anjomlarini xar bir xo'randa uchun alohida beriladi: eng avval oshxona kichik tarelkalari, gazak uchun tarelkalar, chap tomonga gumma uchun tarelkalar qo'yiladi. Gumma va kichik oshxona tarelkalari oraligida ikkita vilka uchlari tepaga qaratilgan xolda qo'yiladi, tarelkaning o'ng tomoniga ikkita pichoq — xar ikkalasi o'tkir tomoni bilan tarelkaga qaratilgan bo'ladi. Nonushta va tushlik uchun bu anjomlar etarli: tushlik paytida qo'shimcha ravishda qoshiq berilishi mumkin. Ovqatlanish anjomlari miqdori beriladigan taom va ichimliklar assortimentiga borliq:

— evropacha nonushta uchun nazarda tutiladi (kolbasadan tayyorlangan - sovuq gazak): birinchi tur — gazak tarelkasi va gazak anjomlari: ikkinchi tur — (issiq; taom - omlet) mayda oshxona tarelkasi va oshxona anjomi; agar turistlar guruxiga xizmat qilinayotgan bo'lsa, stolga xar extimolga qarshi qahva va choy chashkalari, qahva idishi, sut solish uchun idish, qanddon, qiyom va limon uchun idishlar va boshqalar qo'yiladi; xar ikki turda ham yog' uchun pichoq qo'yiladi. Shunday qilib, aniq taomnomaga muvofiq nonushta, tushlik, kechki taom dasturxonlarini ofisiantlar bezatadi, to'ldiradi. Shuning bilan birga dasturxonni qo'shimcha bezash bo'yicha xar xil vaziyatlar ham vujudga kelishi ko'zda tutiladi. Bir necha misollar keltiramiz. Tushlik taomnomasida chinni idishlar va oshxona anjomlaridan tashqari qo'shimcha shisha va billur idishlar qo'yiladi; fujerlar, qadaxlar, ryumkalar o'rniga faqat fujerlar qo'yiladi, chunki mijozlar alkogolli ichimliklar ichadimi yo'qmi oldindan aytish qiyin. Anjomlar mo'l bo'lgandagina fujerlar yoniga ryumkalar qo'yish mumkin.

Kechki paytlarda lyuks va oliy toifali restoranlarda fujer va ryumkadan tashqari kuchli ichimliklar uchun alohida ryumkalar qo'yiladi.

Stol bezatishda billur, shisha idishlar qo'yilishi taomnomada ko'rsatilgan vino-arq ichimliklari mavjudligiga bog'liq. Buni xisobga olgan xolda Qo'shimcha quyidagilar qo'yiladi:

Shampan vinosi uchun qadax (birinchi qatorga chapdan o'ngga), fujer,

yoniga — vino uchun ryumka qo'yiladi, so'ngra aroq; uchun ryumka; ikkinchi qatorda shampan vinosi uchun qo'shimcha fujer qo'yiladi;

— shampan vinosi uchun usha fujer, oq; musallas uchun ryumka (birinchi qatorda o'sha tartibda, fujer, keyin — vino va aroq uchun ryumkalar; ikkinchi qatorda — shampan vinosi uchun qadax va vino uchun ryumka qo'yiladi);

— shampan vinosi uchun qadax, oq musallas uchun ryumka, qizil musallas vinosi uchun ryumka (birinchi qatorda fujer, vino va aroqdar uchun ryumkalar; ikkinchi qatorda shampan vinosi uchun qadax, vinolar uchun ryumkalar qo'yiladi).

Stol bezatishda yuqorida aytilgan ryumka, qadax va fujerlar ichimliklar berilishi tartibiga mos kelishi kerak.

Alkogolsiz restoranlarda vino-arq bulmaydi, shuning uchun stolga faqat fujer qo'yiladi. Ko'p xollarda gazak stolga xizmat jarayonida beriladi. Bunday paytlarda stolga shirinliklar uchun anjomlar; pichoq, vilka, qoshiq, yoki pichoq bilan vilka qo'yiladi. Pichoqning o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi. Ofisiant olti qishiliq stolga xizmat qilsa, shampan vinosi solingan chelakcha yoki meva solingan guldondan qo'yilishi mumkin. Stol urtasiga bo'yi pastroq guldonda gul qo'yiladi. Restoranning daxlizi va boshqa ochiq joylarda 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 tarelkani teskari qilib qo'yiladi. Alohida holatlarda restoranda sharoit-ga qarab ish qilinadi. Xodimlar ham bunga doimo tayyor bo'lib turishlari kerak. Stol bezatish o'zgarishi, ovqatlanish anjomlarining urinlari almashishi mumkin. Sharoitga qarab foydalanib bo'lingach, ryumkalar olinishi, ular o'rni fujerlar egallashi ham mumkin. Xizmat vaqtiga qarab stol yasatilishi ham o'zgarib turishi mumkin. Masalan, nonushta payti bir xil, tushlik va kechki taom payti boshqa xil bo'ladi. Xizmat jarayonida ham stol usti anjomlari o'zgarib qolishi mumkin. Taomnomada baliqlik va go'shtli taomlar nazarda tutilsa, stolga faqat gazak anjomlari — ikkitadan pichoq va vilka qo'yiladi, issiq taom berilganda yana kerakli narsalar qo'shiladi .

## XULOSA

UOK ning asosiy vazifasi oziq-ovqat mahsulotlaridan taomlar tayyorlash, savdoni tashkil etish, tayerlangan taomlarni realizatsiya qilinib iste'molchilarga xizmat qilishdir. Bu mavzuda UOK larida xizmat ko'rsatish standartlari va unga qo'yiladigan talablar me'rlar va ko'rsatkichlar haqida baen etilgan. Hozirgi zamon restoranlarning dizayni Ko'proq milliy ananalarimizga mos bezatilishi milliy va boshqa davlatlar taomlarining tayerlanishini namoyishini tashkil etish haqida fikr yuritilgan. Bunga erqin misol qilib, shaxrimizdagi «Baron» restorani, «BEK» qahvaxona – restoranlar majmuasi, «Asl milliy Taomlar» oshxonasi, Dolche-vita qahvaxonasi va boshqalar. Qahvaxona va restoranlarning toifalariga qura jixozlariga, idishlariga qo'yiladigan talablarga javob berishi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish uslublari, taomnoma tuzishda

mehmonlarning turi, millati, yoshi xisobga olinishi, yurtimizga tashrif buyurgan mehmonlarga yuqori darajada xizmat taqdim etish asosiy vazifa qilib olingan.

**Tayanch iboralar:** Standartlashtirish, sertifikatlash, konsepsiya, metrologiya, aqKreditasiya, savdo xonalari, garderob, chekish xonasi, kutish zali, raqs maydonchasi, kundalik xizmat, banketlarda xizmat ko'rsatish, xizmat ko'rsatishning maxsus shakli, buyurtmalarni qabul qilish, buyurtmalarni bajarish, stolni bezatish, komplekt anjomlar, gazak, xizmat jarayoni.

#### **Nazorat uchun savollar**

1. Bosh ofisiantning asosiy vazifalariga qanday yumushlar kiradi?
2. Ofisiantlarning asosiy malaqalariga beriladigan xaraqtsristiqani aytib bering.
3. Bir xil kiyimlar qoidasini aytib bering.
4. Kiyim va poyafzallarning qiyilish davomiyligi, muddatini aytib bering.
5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun zalni qanday tayyorlash mumkin?
6. Restoran zaliga stol va stullarni urnashtirishdagi asosiy usullarni aytib bering.
7. Oshxona sochiqlari, idishlar, anjomlar holatining tartibini aytib bering.
8. Stollarga dasturxon solishning qanday usullari bor?
9. Xizmat ko'rsatish uchun idish va anjomlar qanday tayyorlanadi?
10. Sochiq-salfetkalar qanday taxlanadi?
11. Oldindan stol bezatish usullarini aytib bering.
12. Ofisiantlarning grafiq bo'yicha ishlashini aytib bering.
13. Restoranni tozalash, yigishtirish qanday amalga oshiriladi?

#### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

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

## **V Bob. MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISHNING XALQARO STANDARTLARI**

- 5.1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish*
- 5.2. Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko'nikmasi*
- 5.3. Mijozning xohish-talablarini bajo keltirish va xizmat ko'rsatish sifati standartlari*
- 5.4. Mijozlar talablariga javob berish*
- 5.5. Mijozlar bilan paydo bo'ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish*
- 5.6. Ijobiy imij yaratish*

### **5.1. MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH**

Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida mijozlarga xizmat ko'rsatish, tegishli axloqiy tartib qoidalariga rioya qilish, zimmadagi vazifalarni bajarish — bu soxaning madaniyatini belgilaydi.

G'arb mamlakatlarida qabul qilinganideq, xar bir tashkilot uchun kerakli narsalar quyidagilar:

- restoranga kirishingizdan did bilan yasatilgan estetik manzaraning ko'zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarining yaratilishi;

- xizmat ko'rsatish jarayonida xodimlarning axloq-odob me'yorlarini bilishi;

- mehmonlarga xizmat ko'rsatishda o'rnatilgan tartib va navbat qoidalarini bilish, ularga rioya qilish;

- turli taomlarni, ichimliklarni tavsiya qilish, olib kelib berish, shuningdek, ko'nikma texnikasi va taom tarqatish usullarini bilish;

- stol ustiga dasturxon bezatishning asosiy qoidalarini bilish;

- xizmat ko'rsatish jarayonida xavfsizlik va ekologik qoidalariga rioya qilish;

- oshxona idish-tovoqlari, anjomlar, sochiq va boshqalar etarli miqdorda bo'lishi.

- umumiy ovqatlanish tashkilotida madaniy xizmat ko'rsatish quyidagi ko'rsatkichlar va bahoga ega:

- xizmat qiluvchi xodimlarning mijozlar bilan o'zaro munosabatlari, ularning xizmat ko'rsatish texnikasi;

- xizmat qiluvchi xodimlarning tashqi qurinishi va shaxsiy gigienasi, kiyim shakli, poyafzal belgilangan talabga javob berishi, xar bir xodimning shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilishi;

- Umumiy ovqatlanish binosining ichi, oshxona idish-tovoqlari, jixozlari, maxsus kiyimlar, sochiq va boshqalarning sanitariya holati;

- restoran, qahvaxona oshxonasining idish-tovoqlar, anjomlar, inventar, mebel bilan ta'minlanganligi;

- taom, ichimliklar, taom mahsulotlari assortimentiga rioya qilish;

- mijozlarga tez xizmat ko'rsatish;

- muzika xizmatining sifati;
- Qo'shimcha xizmatlarning mavjudligi.

Xizmat ko'rsatish madaniyatining bahosi besh balli<sup>h</sup>q shkala bilan belgilanadi. Nazorat qiluvchi organlar tekshiruv natijalari va mijozlar fikrlari xisobga olinadi.

Bu xaqda Respublikaga xos tartib-qoidaga rioya qilinadi. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida, jumladan, restoranlarda xizmat darajasi quyidagilar asosida belgilanadi.

**Restoranning tashqi bezagi:**

- nomi yozilgan lavxalar, ko'rsatkichlar;
- qulay, manzarali ko'rinishlar. Restoranning old tomonini yorug'liq vositalari bilan bezash.

## 5.2. TASHRIF BUYURGANLAR BILAN PROFESSIONAL MUOMALA KO'NIKMASI

— xushmuomalalik bilan mehmonlarni kutib olish va tezlik bilan til topishish;

- doimiy mijozlarga alohida e'tibor berish;
- mijozlarga e'tibor va yon berish;
- xizmat qiluvchilarda dimog'dorlik bo'lmasligi kerak.

**Restoran zalini jixozlash:**

- tabiiy manzarali o'simliklar va yangi gullar mavjudligi;
- restoran mijozlariga xos musiqa;
- restoranga yarashadigan, mijozlarning dilini shod bajaradigan stollarni bezatib qo'yish.

**Iste'molchilar buyurtmalarini bajarish:**

- taomlar haqida mijozlarga tula va ishonarli axborot berish;
- taomlar tayyorlanishi noyob va pazandalik ijod<sup>h</sup>fori saviyada bo'lishi;
- maxalliy mahsulotlardan foydalanish;
- taomning nomi uning mazmuniga mos qelsin;
- mahsulot arzon, sifati yaxshi bo'lishi;
- dasturxonga qo'yilgan taomlarning mazasi va muattar xidlari mos bo'lishi;

- u taomnomaga mos yaxshi vino tanlanishi.

**Xizmat darajasi:**

- ofisiantlar buyurtirilgan taomga xos vino tavsiya etishni bilishi;
- xodimlarning mutaxassisliq darajasi yuqori bo'lishi;
- ofisiantlarning taom, vino va ichimliklar soxasida chuqur bilimga ega bo'lishi;
- hamma restoran xodimlari mijozlarga xurmat bilan munosabatda bo'lishi;
- ofisiant va vino sotuvchilarning mijozlarga yaxshi mahsulot tavsiya etishlari;
- mijozlar bilan nizoli masalalarda tortishmasdan yon berish.

**Baho:**

— ofisiant tomonidan beriladigan taom schyoti mijoz uchun qutilmagan xol bo'lmisligi kerak;

— iste'mol qilingan taom va ichimliklar bahosi taom, ichimlik va xizmat sifati va darajasiga mos bo'lishi lozim;

— bir-biriga uxshash taomlar baholari orasida uncha katta farq, bo'lmisligi kerak;

— berilgan schyot mufassal va aniq bo'lishi shart. Madaniyat darajasiga baho berganda uning ko'rsatkichlaridan biri — xizmat ko'rsatish vaqtidir.

**Restoranda iste'molchilarga xizmat ko'rsatish vaqti**

|                                     | Vaqt, min |       |
|-------------------------------------|-----------|-------|
|                                     | o'rtacha  | Tez   |
| Birinchi kelish                     | 4-5       | 1-2   |
| Buyurtma bilan taom berish oraligi  | 8-10      | 1-2   |
| Buyurtma bilan gazak berish oraligi | 10-12     | 5-10  |
| Gazak va asosiy taom berish oraligi | 21-25     | 15-25 |
| Buyurtma va desert berish oraligi   | 6-8       | 3-5   |
| Schyot berish                       | 6-8       | 1-2   |

Mijozlarning noroziligi o'rtacha 10 daqiqa o'tgandan so'ng izxor etiladi. Ikkinchi, uchinchi taomlar kutilayotganda bu 10 daqiqa e'tiborsizdir. Taom berish oldidan yoki eng oxirida ham buning uncha ahamiyati yuq.

Madaniy xizmat tuShunchasi bilan xizmat uchun choy chaqa berish tuShunchasi aloqadordir. Choy chaqa berish restoran xizmatida odat bo'lib dolgan. Bu ko'pgina muammolar kelib chiqishiga sabab bo'ladi, bir-biriga ikki xil zid qarash mavjud.

Bu bir tomondan ofisiantlarga ma'lum miqdorda moddiy manfaat bazasi bo'lib xizmat qiladi.

Ikkinchi tomondan, ofisiantlarning ko'proq choy chaqa olishga bo'lgan ishtaxasini quchaytiradi, ammo restoran mijozlarining noroziligiga sabab bo'ladi.

Butun dunyo restoranlarida mijozlarga xizmat qilgan ofisiant ovqatlanish oxirida choy chaqa haqida eslatasa, bu yomon illat xisoblanadi. Biroq restoranlarda mijozlardan ofisiantlar xizmat choy chaqasi surash holatla uchrab turadi.

Ba'zi restoranlarda ofisiantlar xizmat xaqi uchuya schyotga 15%

qo'shimcha qidali. Ammo ofisiant xech qachon mijozlarga choy chaqa haqida gap ochmasligi lozim. Restoranning donishmand mutaxassislari fikricha, agar ofisiant «xasis mehmonlar» haqida o'z doirasida gap yuritar ekan, demak, u bu soxada ishlashga yaroqsizdir.

AQShda choy chaqa berish qoidaga aylangan. Xatto ba'zi amerikaliklar choy chaqa berish foizini ko'rsatuvchi jadval olib yuradilar, ofisiantni ovora qilmay, choy chaqa summasini o'zlari aniqlab to'lab ketaveradi. Ko'pchilik restoranlarda, qahvaxonalarda ofisiant oyligining 95% ini mijozlardan olinadigan choy chaqa tashkil qiladi. Restoran soxiblari mijozlarning chiroyli o'tirishlarini ta'minlash, xodimlar orasida choy chaqa sabab nizolar chiqishiga yul qo'ymasligi kerak.

Boshqa mamlakatlar restoranlarida choy chaqa masalasiga turlicha yondashadilar. Ba'zilarida choy chaqa ofisiantlar orasida baravar bulinadi. Bu qo'pincha untagacha ofisiant ishlaydigan restoranlarda bo'ladi. Ba'zilarida esa, ofisiant choy chaqaning yarmisini o'ziga olib qoladi, yarmisini bosh ofisiant, vino sotuvchi va boshqalarga beradi.

Ba'zi xrlarda choy chaqaning bir qismini zal menejeriga, bosh ofisiantta, garchi ularning maoshlari usiz ham yuqori bo'lsada, beriladi. Ba'zi restoranlarda ochiq aytilmasa ham choy chaqa qoldirish uchun imo-ishora qilinadi. Cheklarda quyidagicha yozuv bo'ladi: «Xizmat xaqi taomlar bahosiga qushilmagan». Ammo xizmat oliy darajada madaniyatli restoranlarda bunday xarakatlarga yo'l qo'yilmaydi.

### **ODOB QOIDALARI**

Restoran, qahvaxona, oshxonalarda xizmat ko'rsatish madaniyati mijozlarning taom iste'mol qilish madaniyati bilan uzviy bog'langandir.

**Taom eyish madaniyati** — avvalo mijoz o'z o'rnida yaxshi utira bilishi, O'zini to'g'ri, chiroyli tutishi, taom eyish madaniyatiga rioya qilishi lozim.

Stol atrofida o'tirganda quyidagi asosiy qoidalarga rioya qilish tavsiya etiladi.

**Stulda utirish.** to'g'ri utirish, bezovta bo'lmasliq, stul suyanchig'iga engilgina suyanib utirish kerak. Stolni stolga juda yaqin surish, shuningdek, ancha nariga jildirish ham mumkin emas.

Qullarni taom kutayotganda tizza kuzlariga quyib utirish maqsadga muvofiqdir. Qullar bilan sochlarni rostlash, tuzatish, peshona, bosh terlarini artish, qullarni iYakka tirab utirish, dasturxonni O'zicha rostlash, idish-tovoqdarni quzgatish, sonini Nazorat tavsiya qilinmaydi. Taom eyayotgan paytda tirsakni stol ustiga tirab utirish yaramaydi.

Sochiqchani yozib tizza ustiga solib o'tirish kerak. U kiyimni taom sachrashidan ximoya qiladi. Taom eyish jarayonida lablarni oshkora artmasliq, salfetkani engilgina lablarga bosish tavsiya etiladi, agar gigienik qogoz salfetkalar bo'lsa, yana ham yaxshi. Taom iste'mol qilinib bo'lgach, sochiqlarni tarelkaning o'ng tomoniga, agar tarelkalar olingan bo'lsa, uning o'rniga taxlamasdan qo'yish kerak.

Non tarelkalarda beriladi, qo'l bilan olinadi. Kesilgan yoki sindirilgan bo'laklari olinadi. Somsalar sindirilmay, butunicha eyiladi. Saryog' —

sindirilgan, kesilgan non bo'lagi o'ng qul bilan olinadi, pichoq bilan o'ng qulda saryog suriladi. Maxsus pichoq bo'lishi mumkin yoki ishlatilayotgan pichoqda surilsa ham bo'ladi, biroq undagi taom yuqi saryog'ga o'tmasligi kerak.

Qiyom, jem, povidlo - tarelkalarga olinadi, so'ngra non bulagiga suriladi.

Buterbrod - qo'l bilan olinadi, pichoq va vilka yordamida eyiladi.

Hamma uchun umumiy taom qo'yilganda xo'randalar o'z oldidan keraklisini tarelkasiga solib olib iste'mol qilaveradi.

Kolbasa, vetchina — tarelkaga solinadi, pichoq va vilka yordamida eyiladi. Balik, go'sht, sabzavot salatlari pichoq va vilka yordamida iste'mol qilinadi.

**Bul'on va pyure-sho'rva** — kosalarda tortiladi, qoshiq bilan ichiladi, sovugan taqdirda kosani qo'tarib bir chetidan ichaversa ham bo'ladi. Taomni sovutaman deb kosa, qoshiqlarga puflash tavsiya etilmaydi. Uni qoshiq bilan aralashtirish va sovushini kutish kerak. Agar taom ichida yirik mahsulotlar bo'lsa, qoshiq bilan bo'lib eyiladi. kosa oxirida qolgan ozgina suyuqliqni olish uchun kosa qiyshaytiriladi va qoshiq, bilan olinadi.

Go'shtdan tayyorlangan issiq taomlarni pichoq va vilka bilan eyiladi. Ovqatlanish jarayonida pichoq o'ng qulda, vilka chap qo'lda ushlanadi. Pishgan go'shtni xar qim o'z xohishiga qarab kesadi. Go'shtning hammasini kesib, so'ngra vilka bilan eyish tavsiya etilmaydi. Oz-ozdan kesib iste'mol qilinsa, go'sht sovumaydi. Kotlet, tefteli va hokazolarni pichoq, bilan kesib o'tirish shart emas, vilka bilan bo'lsa ham bo'laveradi.

Ovqatlanish paytida pichoq va vilkadan foydalanganda xar ikkalasini qo'ldan qo'ymaslik kerak. Vilka bilan taom olinganda pichoq, bilan uni rostlanadi, to'g'rilanadi, ammo pichoq bilan taom bo'laklari vilka ustiga qo'yilmaydi.

Parrandalar go'shtini eyishda pichoq va vilka bilan go'shti suyakdan ajratiladi, so'ngra qo'l bilan eyilishi mumkin. Taomdan so'ng qo'l issiq, suvda yuviladi. Balikli taomlar eyishda pichoq, ishlatilmaydi. Vilka bilan go'shti suyakdan ajratiladi va birdaniga ikkita vilka bilan iste'mol qilinadi.

Qush va balik, go'shtlaridan ajratilgan suyaklar alohida tarelkalarga solinadi.

YUmshoq, taomlar, kartoshka, sabzavot va boshqalar pichoq, bilan qesilmaydi, vilka bilan bo'laklarga bo'linadi. Kartoshkani bo'lganda atalaga aylantirib yuborish yaramaydi. Guruchli suyuq taomlar qoshiq bilan quyuqlari vilka bilan eyiladi.

Pishirilgan tuxumning pusti choy qoshiq bilan urib sindiriladi va tozalanadi, so'ngra pichoq bilan kesilib, iste'mol qilinadi. Qovurilgan tuxum vilka bilan eyiladi. Agar tuxum vetchina bilan qovurilgan taqdirda pichoqda kesilib, vilka bilan eyiladi. Omlet va kartoshka olad'isini ikkita vilka bilan eyiladi. Pashtet odatda vilka bilan eyiladi, ammo uni nonga surib esa ham bo'laveradi.

Taomni shoshmasdan eyish, taom iste'mol qilish jarayonida og'izdan tovush chiqmasligi kerak.

Taom eyishda gavgani imkoni boricha to'g'ri tutish, tarelka ustiga yotib

olmaslik lozim. Agar taom qaynoq bo'lsa, ustidan sovuq suv ichib yuborish tavsiya etiladi.

Taom eganda lunjni to'ldirib olish shart emas. Taom eyish vaqtida fujer yoki non olish zarur bo'lib qolsa, pichoq, vilkani bir-birining ustiga qilib, vilkaning uchli tomoni pastga, pichoqning o'tkir tomoni chapga qaratib tarelkaga qo'yiladi. Pichoq va vilkalarning sop tomonini stolga, uch tomonini tarelka chetiga quysa ham bo'ladi, ammo u xolda uch tomonidagi suyuqliq dasturxonga oqishi yoki sidirilib tushib ketib, dasturxonni yoki mijoz kiyimini iflos qilishi mumkin.

Mijoz qoshiq, vilka, pichoqlarni erga tushirib yuborsa, ofisiant tezda uni tozasiga almashtirib berishi dardkor. Atrofdagilarning diqqatini jalb qilmaslik uchun ovqatlanayotgan mijoz engashib, tushib ketgan narsani olmasligi va ofisiantdan kechirim so'ramasligi kerak.

Taomlanib bo'lgach, xo'randa tarelkalarni o'z oldidan nariga surib qo'ymasin, pichoq, qoshiq, vilkani tarelkaga terib quysin. Ularni tartibli qilib soplarini o'ng tomonga parallel xolda, vilkalarning uchli, buqilgan tomonlari yuqoriga qaratib qo'yiladi.

Olma, noklarning po'sti archiladi, o'rtasi tozalanadi, tarelkalarga teriladi, uni qo'l bilan eyish mumkin.

Olxo'ri, uriklarni pichoq bilan kesib danagidan ajratib eyish ham mumkin, shundayicha pichoq ishlatmasdan eyaversa ham bo'ladi.

Gilos, olchalarning danaklarini og'izdan qoshiqqa olinadi va tarelkaga solinadi.

Tarvuz, qovunlarni tilik, qarch, kosa qilib eyish o'zbeq xalqida azaldan mavjud. Restoranolarda esa boshqacharoq. Tarvuz, qovunlar so'yiladi, urug'i ajratiladi, puchog'i olib tashlanadi, so'ngra qarch qilib tarelkalarda beriladi, Megunonlar vilkalar bilan iste'mol qiladilar.

Apelsinning po'sti pichoq bilan olib tashlanadi, tiliklaridan bo'lakchalarga bo'linadi, tarelkaga teriladi, so'ngra qo'l yoki vilka bilan eyiladi.

Mandarinning pustini qo'l bilan ajratiladi, tiliqlarga bo'linadi, eyilgach, urug'ini choy qoshiqda olinadi va tarelkaga solinadi.

Bananning po'stini yarmigacha archib, pastki tomonidan ushlab eyish mumkin. Biroq uni butunlay po'stini olib pichoq bilan kesib, vilkada eyilsa maqsadga muvofiq ish bo'ladi.

Qulupnay sifat mevalarni desert qoshiqlari bilan eyiladi. Qandni maxsus qisqich bilan yoki qo'l bilan olinadi.

Choy yoki qahvada qandni choy qoshiq bilan aralashtiriladi, qand erigach, qoshiq tarelkaga qo'yiladi. Qahva qo'yilganda idish tarelkadan ko'tarilmaydi. Stakanga choy qo'yilganda qoshiq stakandan olinmaydi. Choy quyib bulingach, qoshiq olinadi. Choyda qandning erishini kutish kerak, quch bilan qandni maydalash tavsiya etilmaydi. Kesilgan limon bo'lagini choy yoki qahvaga solish uchun maxsus vilkadan foydalaniladi, qoshiq bilan ezilib, sharbati chiqariladi va qoldig'i tarelkaga solinadi.

Tort, pirojniy va boshqa qandolat mahsulotlari uchun maxsus choy qoshiqlari, vilkalar ishlatiladi. Agar pirojniylar kichkina qog'oz salfetkalarida

bo'lsa, tarelkalarga solib iste'mol qilinaveradi.

Pirojniy va kekslar qattiq bo'lsa, sindirib iste'mol qilinadi.

Danaqli kompot berilsa, sezdirmasdan danaqni og'izdan olib, tarelkaga tashlash kerak.

Balikli taomlarga limon kesilmasi berilsa, vilkaning orqa tomoni bilan siqib sharbati chiqariladi.

### **5.3. MIJOZNING XOHISH TALABLARINI BAJO KELTIRISH VA XIZMAT KO'RSATISH SIFATI STANDARTLARI**

Bunday banketlar diplomatlar yiginlarida, rasmiy Qabul marosimlarida utqaziladi. Diplomatq amaliyotda qullaniladigan protoqol asosida mehmonlar restoran zaliga joylashtiriladi. Biroq bunday qabullar faqat diplomatlar uchingina deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo'ladi. Restoranlarda xuddi Shunday mehmonlar kutish, ularga xizmat ko'rsatish hamma uchun erkindir. Bunday banketlarda 8 dan 50 gacha, ba'zan esa 100 dan ortiq kishi qatnashadi. Quyida bu tantanani o'tqazish tadbirlari haqida so'z boradi.

**Buyurtma qabul qilish.** Bosh ofisiant banket tashkilotchilaridan buyurtma qabul qilib olar ekan, eng avval tantananing sanasi, soatini aniqlaydi, mehmonlar miqdori, tizimi (jinsi, yoshi, millati, kasbi) ni biladi, tantananing maqsadi, umumiy sarf qilinadigan pul summasi, xar bir kishiga xisoblangan chiqim, pul to'lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan xurmatli mehmonlar ruyxati aniqlanadi. So'ngra bosh ofisiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket utqaziladigan joyni ko'rsatadi. Stollarning qo'yilish tartibi, mehmonlarni o'tqazish rejalari kelishib olinadi. Yana u xizmat ko'rsatish jarayonida qim bilan munosabatda bulish zarurligini aniqlaydi. Bosh ofisiant vazifasiga yana quyidagilarni aniqlash kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar keladigan bo'lsa, usha mamlakatlar bayroqlarini osib qo'yish.

2. Xurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish.

3. Stollarda miqrofonlar bo'lishini ta'minlash.

4. Orkestr kerak bo'lsa, uning dasturi aniqlanadi, yozuv uchun magnitafon.

5. Banket qatnashchilari uchun shaxarlararo va xalqaro telefon bo'yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino va royalda chalish imkoniyati tugdiriladi.

6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar chaqirish uchun miqrofonlar qo'yish.

Buyurtmachi bilan taomnoma muxoqama qilinadi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat ko'rsatish jarayonida tanaffus va mehmonlarning aylanadigan joylari haqida kelishib olinadi.

Banket taomnomasiga 3—4 nomli sovuq taomlar, issiq gazak, bir-ikkita issiq taomlar, shirinliklar, qahva, mevalar, ichimliklar kiritiladi.

Tanaffus paytlarida qanday ichimliklar va boshqa narsalar berish mumkinligi haqida kelishib olinadi. Buning uchun tanaffus qancha vaqt davom etishini ham belgilab olish kerak.

Banket taomnomasi tuzganda milliy taomlar ham qushilishi zarur. Taomnomada qadax ko'tarish qaysi taomlar oldidan bo'lishi, qachon issiq gazak, issiq taom va shirinlik berilishi belgilanadi. Taomnoma blanki odatda to'rt nushada bosiladi va ishlab chiqarish hamda bufet uchun, buxgalteriya, bosh ofisiant, buyurtmachiga beriladi. Bosmaxonada chop etiladi, xajmi 12x12 sm bo'ladi. Taomnomada bir necha sovuq gazaklar, bitta issiq, Tushlik banketlarida sho'rva, shuningdek, ikkinchi issiq taom, shirinlik, meva, ichimliklar bo'ladi.

Banketning xar bir qatnashchisi uchun taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o'z navbatida stolni bezatadigan bir manzara bo'ladi. Bu kartoshkada faqat taom, ichimliklar ruyxatigina emas, banket tantanasining maqsadi ham qisqacha bayon etiladi. Banketda qatnashayotgan xorijiy mehmonlar uchun taomnoma ularning tillarida yoziladi. Bu xususiy taomnoma xar bir mehmon oldida stolda bo'ladi, mehmonlarning xar biri uchun yana maxsus kartochka bo'ladi, unda ularning ismi sharifi, unvoni, lavozimi ko'rsatiladi. Bular Kichik tarelkalar yoniga qo'yiladi.

**Ofisiantlarni xizmatga tayyorlash.** Bosh ofisiant xizmat ko'rsatish, banket dasturxonini tuzash, bezatish, qahva stollarini tayyorlash, bufet mahsulotlarini olish va tayyorlash bo'yicha ofisiantlarni tayyorlaydi.

Bosh ofisiant mehnat taqsimoti tamoyili asosida xabarlik qiladi. 2—4 mehmonga bitta ofisiant xizmat qiladi. yoki bir ofisiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Tajriba yana Shu narsani ko'rsatadiqi, banket 50—60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12—16 mehmonga 3 ta ofisiant xizmat qiladi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi xollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofisiant xizmat qiladi, ham taom, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlaydi.

Bosh ofisiantning vazifasi — banket qim va nima munosabati bilan utqazilayotganini ofisiantlarga tuShuntirish, banket boshlanadigan qun bosh ofisiant hamma ofisiantlarni yigib, banket qachon boshlanishi, mehmonlar soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Mehmonlarni qabul qilib olish, joy-joyiga o'tqazish rejalari bilan tanishtiradi, taom, ichimliklar taomnomasi, banket stollari yasatilish xususiyatlari haqida qo'rsatma beradi.

**Bufetdai mahsulotlar olish.** Bosh ofisiant va ofisiantlar brigadiri oldin tuzilgan buyurtma bo'yicha ichimliklar oladi. Xizmat boshlanishiga qadar hamma narsani taxt qilib qo'yiladi.

**Mebellarni joylashtirish.** Banket o'tqazishda mebellar quyidagicha urnatiladi. Stollar, stullar, kreslo, yarimkreslolar, ofisiant uchun yordamchi stol, servantlar qo'yiladi. Agar buyurtma berilishida aytilgan bo'lsa, qahva uchun alohida zal tayyorlanadi va Shunga moslangan stol, stul, kreslo, yarimkreslo, divan qo'yiladi. Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bulavermaydi. Bular odatdagi qvadrat stollar bilan almashtirilishi

mumkin, chunki bunday stollardan istalgan banket stollari yasash imkoni bor.

Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, dumaloq stol atrofiga

o'tqazish lozim, bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir-birlarini qurib turadilar, bunday stollarga 8 dan 25 kishigacha joylashtirish mumkin.

Alohida zalda qahva tarqatishda dumaloq yoki cho'zinchoq stollardan foydalanish tavsiya etiladi, bularga 10—12 mehmon sig'ishi mo'ljallanadi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni xisobga olinadi, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining miqdori, oyna-eshiklar joylashuvi, ustunlar, tokchalar mavjudligi nazarda tutiladi. Stollarni bir qator bir-biriga parallel qilib qo'yish mumkin. Bunda xurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi Shundaki, zaldagilarning birontasi xurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan utirmasin. Bu xaqda bosh ofisiant gamxurliq qilishi kerak. O'rinlarni rejalash-tirganda buyurtmachi bilan kelishib olish kerak. ayniqsa, xorijiy mehmonlar, turistlar ziyofatida usha mamlakatlarga xos udumlar qullanilishi maqsadga muvofiqdir,

Banket stollari eni bo'yicha bir tekis, to'g'ri turishi uchun mayda-chuyda nuqsonlarni ham tugatish kerak. Buning uchun stol oyoqlari ostiga tegishli narsalar tiqishtirish kerak. Stollarni bir-biriga zichlab qo'yish bilan ham bunga erishish mumkin.

Ayniqsa, xurmatli mehmonlar o'tiradigan stollarga extiyot bulish kerak. Mehmon stoli bilan qundalang qo'yilgan asosiy stollar orasida 1—2 mli yo'lak bo'lishi zarur. Xurmatli mehmonlar uchun stol faqat bir tomondan yasatiladi, uning eni ensizroq bo'ladi, lekin 70 sm dan kam bo'lmasligi kerak.

Zalda banket stollaridan tashqari yordamchi stollar, servantlar devor yonlariga, burchaklar, ustunlar atrofiga qo'yiladi. Ular idish-anjomlar va ichimliklar qo'yishda foydalaniladi. Bularning soni zal maydoniga bog'liq. Bitta yordamchi stol yoki servant 12—15 kishiga xizmat ko'rsatish uchun etadi.

Ofisiantlar stollar atrofiga stul va kreslolar quyib chiqadi, stullar mijozlarning stol tomon o'tishida xalaqit bermasligi kerak. So'ngra ofisiantlar stollarni to'g'rilaydi va dasturxon yozadi.

**Stollarga dasturxon yozilishi.** Avval stollar ustiga qalinroq yumshoq mato solinadi, so'ngra dasturxon yoziladi. Ustiga idishlar qo'yilganda taqirtuqur ovoz chiqmaydi, chinni, shisha va boshqa xil idishlar sinmaydi, idish tubi stolda tekis turadi, tuqilgan suyuqdiq namini o'ziga tortadi.

Restorandagi banket stollari ustiga yoziladigan dasturxonlar ularga mos kelishi zarur. Bir dasturxonni bitta stolga solish mumkin, uning chetlari stol chetidan 20—30 sm osilib turishi kerak. Agar bundan uzun bo'lsa, osilib qoladi, qalta bo'lsa, xunuk ko'rinadi. Agar stolning yon tomoniga kishi o'tirmaydigan bo'lsa, stol chetidan 30—40 sm osilib turishi mumkin.

Dumaloq stollarga bir yoki bir necha dasturxon yozish mumkin, osilgan burchaklarini moslab qaytariladi.

**Stol bezatish.** Banket stoliga idishlar, qadax, fujer, ryumka va boshqa anjomlar qo'yilishi restoran taomnomasiga va gazak, taom, ichimliklar berilishiga borliq.

Banket stoliga avval mayda oshxona tarelkalari qo'yiladi, bular ustiga gazak va boshqa chuqur tarelkalar qo'yiladi. Tarelkalarni qo'yish tartibi quyidagicha. Ofisiant mo'ljal bilan stol markazini aniqlaydi va uni urtadan

bo'ladi. Bir tomoniga markaziy tarelkani quyadi, uning o'ng va sud tomonlariga boshqa tarelkalarni quyib chiqadi. Xar bir kishiga 0,8-1 m joy mo'ljallanadi. Mehmonlar soniga qarab tarelka teriladi. Bir tomonga tarelkalar quyib chiqqan ofisiant stolning ikkinchi tomoniga utadi va qarshi tomondagi tarelkalar ro'parasiga bir qator tarelkalar quyib chiqadi.

YAna boshqa usuli ham bor, avval stullar quyib chiqiladi, stolning narigi tomonidan xar bir stul ro'parasiga tarelka qo'yiladi va ularga moslab stolning ikkinchi tomoniga ham tarelkalar teriladi.

Banket stoliga tarelkalar terish quyidagicha bo'ladi:

1. Tarelkaning cheti stol chetidan 1—2 sm ichkarida bo'ladi.
2. Tarelkaning restoran emblemasi yoki belgisi tushirilgan tomoni mehmonga yuzlanishi kerak.

3. Xurmatli mehmonlar o'tiradigan joylardagi dasturxon maxsus usulda yasatiladi, tarelkalar oraligi boshqalarga qaraganda kengroq qoldiriladi.

4. Tarelkalarni stol oyoqlari tepasiga qo'yilmaydi. Oshxona anjomlari qo'yilganda Shu narsaga e'tibor berish kerakki, tarelkaning o'ng tomoniga oshxona pichoga o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi, sal ungroqda balik uchun pichoq yana ungroqda suyuq taom ichish uchun qoshiq ich tomoni tepaga qaratib qo'yiladi, yana ungroqda gazak pichogi o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi.

Oshxona tarelkasining chap tomoniga tishlarini yuqoriga qaratib vilka qo'yiladi. Chaproqda osh qoshiq yonida balik uchun vilka turadi, uning yonida gazak vilkasi tishlari yuqoriga qaratilgan xolda qo'yiladi. Hamma anjomlar soplari bir chiziqda bo'ladi. qoshiq va pichoqlar sopi ungga, vilka sopi chapga qaratiladi.

Taomnomada belgilangan anjomlardan tashqari boshqa narsalar olib kelish tavsiya etilmaydi. Banketlarda stol bezatishning o'ziga xos xususiyati yana Shundan iboratqi, pichoq va vilka dasturxon ustiga emas, gazak tarelkasiga qo'yiladi va usti salfetka bilan yopiladi.

Banket stoliga fujerlar qo'yilganda ofisiant Shu narsaga e'tibor berishi kerakki, fujerlar tarelka chekkasida 3—5 sm oralikda tursin. Stolning chiroyli chiqishi ko'p xollarda fujerlarning did bilan terilishiga bog'liq. Fujerlardan o'ng tomonda, stol chetiga parallel qilib ryumkalar teriladi. Fujer va ryumkalar orasiga shampän qadaxlari qo'yiladi. Konyak yoki likyor uchun ryumkalar bu ichimliklar keltirilganda olib kelinadi.

Agar taomnomada quvvatli vinolar belgilangan bo'lsa, vino uchun ryumkalar aroq va vino ryumkalari orasiga qo'yiladi. Sharbat ichish uchun stakan ikkinchi qatorga vino ryumkalaridan chap tomonga qo'yiladi.

Banket stoli bezaklaridan ajralmas bir qismi — sochiq-salfetkalaridir. Ular chiroyli taxlangan va gazak tarelkalariga solingan bo'ladi.

YAngi uzilgan gullar suvli guldonlarda qo'yiladi. Gul qo'yilgan guldonlar uncha baland bo'lmasligi kerak, chunki gullar baland bo'lsa, stolning ikki tomonida utiruvchi mehmonlarning o'zaro suxbatiga xalaqit beradi. Gul guldonlarini odatda stol markaziga bir qator qilib qo'yiladi, ular orasi bir xil o'zunlikda bo'lishi, gullar bir tekis turishi lozim. Bu ishlar ofisiant zimmasiga

yuqlatiladi. Eng chiroyli, manzarali gul stol markaziga qo'yiladi. Chunki bu erda banket tashkilotchilari va xurmatli mehmonlar utiradi.

Ko'p hollarda gul solinadigan guldona ichiga yaxshi yuvilgan shagal tashlanadi. Ana Shunday qilinganda xar bir gulning chupini shagal oralariga kiritib istalgan tomonga qaratib qo'yish mumkin. Gullar bir-birlariga munosib urnashishlari uchun sim to'g'nog'ichlardan ham foydalaniladi, ular gullarning tiq turishini ta'minlaydi. Natijada guldonda xuddi jonli gul usayotganday manzara xosil bo'ladi.

Ba'zan banket stollarini gul bilan bezashda guldonlarga bir donadan yoki bir necha donadangacha gullar solinadi, bu dam o'ziga xos chiroyli manzara yaratadi.

Dumaloq banket stollarini gul bilan bezashda gullar katta guldonga solinib, stol urtasiga qo'yiladi.

YAsatilgan banket stolida ortiqcha xech narsa bo'lmasligi, u o'ziga xos badiiy qurinishli bo'lishi kerak. Ziravorlar solingan idishchalar juft-juft qo'yiladi. Tuz chap tomonda, garimdori - o'ng tomonda bo'ladi. Usti ochiq idishli ziravorlarga kichkina qoshiqcha qo'yiladi.

Stol ustiga oldindan kuldon qo'yib chiqish, chekish vositalari va gugurt qo'yish tavsiya etilmaydi. Diplomatiya qoidalariga ko'ra qahva berilgandan keyingina chekiladi. Bu qoidaga rioya qilmay, mehmon sigareta cheka boshlasa, ofisiant kuldon keltirib berishi kerak.

Stol yasatilayotganda buyurtmachi kuldon qo'yishni talab qilgan taqdirdagina, ofisiant oldindan kuldon qo'yishi mumkin. Kuldon chekuvchiga yaqinroq, stol ustidaga bo'shroq joyga qo'yiladi. Kuldonlar kichikroq bo'lgani maqsadga muvofiqdir. Sigaretlarni ofisiant pachkani ochib tavsiya qiladi, birga gugurt qo'shib beradi.

Banket stoli bezatishdagi o'ziga xos xususiyatlardan yana biri Shundan iboratki, xar bir banket qatnashchisi tarelkasining o'ng tomonida stol markaziga yaqin joyda taomnoma kartochkasi bo'ladi, bu kartochka bosmaxonada bosilgan yoki kompyuterdan chiqarilgan bo'ladi, shuningdek mehmonning tashrif kartochkasi qo'yiladi.

Xar bir taomnoma-kartochkada banketning turi ko'rsatiladi. Agar banket xorijiy delegatlar sharafiga utqazilayotgan bo'lsa, kartochka ikki tilda — mehmon millati tilida va banketni tashkil qiluvchilar tilida chop qilinadi.

Buxanka nonlar, bulochkalar kesilib beriladi. Tandirda yopgan non butunlayicha yoki kesilib, to'rtta bulinib qo'yiladi. Banket boshlanishidan 15 daqiqa avval bosh ofisiant ichimlik suvlarini olib qirish haqida buyruq beradi. Ofisiant Shu narsaga e'tibor berishi lozimki, suv shishalari toza bo'lsin, shisha og'izlari tozalab artilsin. Ichimliklar ofisiantning xizmat stoliga etiketkasi zalga qaratilgan xolda qo'yiladi. Shishalar usti sochiq-salfetkalar bilan yopiladi.

Banket boshlanishidan avval ichimliklar tarqatish nazarda tutilgan bo'lsa, restoranning zalpeshida banket boshlanishiga 15—20 daqiqa qolganda bu tadbir boshlanadi. Alkogolsiz ichimliklar, musallas, sharbatlar tavsiya etiladi. Issiq paytlar meva va ma'danli suvlar beriladi. Kuldon, gugurtlar qo'yiladi. Ryumkalarga, fyujerlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda

mehmonlarga tavsiya etib yuradi. Ichimliklar qo'yilgan ryumkalar tula bo'lmasligi kerak. Patnisda oralari 2—5 sm oralikda turishlari lozim. Buyi baland ryumkalar patnisning urta tomoniga qo'yiladi. Birdaniga juda ko'p ryumkalar tuldirlilmasligi, extiyojga binoan ichimliklar keltirilishi kerak.

Banketda uncha ko'p kishi qatnashmaydigan bo'lsa, zal-peshda bufet-bar tashkil qilish ham mumkin. Mehmonlar istalgan ichimliklarni olib ichishlari mumkin. Mehmonlar chetroqda suxbat bilan band bo'lsalar, ofisiant bardan olgan ichimliklarni ularga tavsiya qilishi mumkin. Ofisiantlar bushagan idishlarni yig'ishtirib olishlari, kuldonlarni almashtirib, tozalab turishlari zarur.

Bu marosim tugagach, mehmonlar zalga utadi va banket tantanasi boshlanadi.

Banket stoliga mehmonlarni joylashtirish va ularga xizmat ko'rsatishni boshlash.

Rasmiy qabul-banketlarda mehmonlarni stol atrofiga joylashtirishda quyidagi qoidalariga rioya qilish nazarda tutiladi:

1. Eshikdan qirish qarshisida xurmatli mehmon uchun urin belgilanadi, agar eshik yon boshda bo'lsa, xurmatli mehmon o'rni qucha tomondagi derazalar qarshisidan belgilanadi.

2. Qabul-banket ayol sardorning o'ng tomonidagi urin xurmatli joy xisoblanadi, xujayinning o'ng tomoni — ikkinchi joy bo'ladi.

3. Ayollar bo'lmasa, xurmatli urinlar qabul-banket capdoriidan o'ng tomondagi va undan chapdagi — ikkinchi urin xisoblanadi.

4. Aziz mehmon banket sardori ro'parasida utiradi. Bunda sardordan chap tomondagi joy ikkinchi urin bo'ladi.

5. Agar qabul-banket sardori ayoli yo'q bo'lsa, uning roziligi bilan mehmonlardan biron ayol bu joyni egallashi mumkin.

Axloq-odob qoidalariga binoan banketda ayollarga birinchi navbatda xizmat qilinadi. Xurmat nuqtai nazaridan ba'zan banket sardori-ayol roziligi bilan xurmatli mehmonlarga avval xizmat ko'rsatiladi.

Agar mehmonlar qaerga utirishlari lozimligini oldindan bilsalar, yana ham yaxshiroq bulardi. Buning uchun mehmonlar katta zalda yigilishgandayoq utiriladigan joylar rejasi ularga qo'rsatilsa, maqsadga muvofiq bo'ladi. Restoranda banket zaliga qirish uchun ko'rsatkichlar qo'yiladi.

Banket stollari bezatilib bo'lgandan so'ng, bosh ofisiant banket xizmatining xususiyatlari haqida ofisiantlarga tuShuntiradi, ularni seqtorlarga, stollarga biriqtiradi. Xar bir ofisiantga vino va taomlar berish, seqtorlar xizmatida navbat qoidalariga rioya qilish haqida tuShuntiriladi. Mehmonlar zalga kirishi bilan xar bir ofisiant o'z seqtorida ularga utirishida yordam qiladi. Xurmatli mehmonlarga bosh ofisiant qaraydi. Mehmon qutishning eng murakkab tomoni — mehmonlar soni ko'p bo'lgan banketlarda xizmat ko'rsatishdir. Xizmat ko'rsatish qulay bulsin deb seqtorlardagi hamma stollarga raqamlar quyib chiqiladi. Odatda raqam qo'yish turga qo'yilgan stollardan boshlanadi. Eshikqa yaqin stollarga I oxirgi raqamlar beriladi. Xizmat ko'rsatish tartib-qoidalari haqida bosh ofisiant oldindan reja tuzib oladi. Rejada stollar, seqtorlar, xizmat bajaradigan ofisiantlar familiyalari yoziladi. Oldindan xar bir

ofisiant uchun yordamchi stol belglanadi, bosh ofisiant raxbarligida ofisiantlar ulardan foydalanadi. Xar bir ofisiant guruxi uchun bosh ofisiant xizmat soxasini rejalashtiradi, taom, ichimlik va boshqa narsalarni qim, qachon olib kelishini buyuradi va nazorat qilib turadi. U qim, qachon foydalanilgan idish-anjomlarni yirishtirib oladi, tozalarini olib kelib stolga quyadi — oldindan belgilaydi. Qaysi ofisiant bu vazifani bajarishini O'zi xizmat boshlanmasdan bilishi kerak. Mehmonlar qahva zaliga o'tganlaridan so'ng qaysi ofisiantlar xizmat qiladi, Shu vaqt banket stollarini qimlar yigishtiradi — hammasi bosh ofisiantning qo'rsatmasi va nazorati ostida amalga oshiriladi.

Banketning muvaffaqiyatli utishida ko'p narsa bosh ofisiantga bog'liq. U, oshxona xodimlari, taom tayyorlovchilar bilan kelishilgan xolda taomnomaga qiritilgan taomlar, gazaklarni tayyorlash va stolga tortish vaqtini belgilaydi. Ofisiantlar bosh ofisiant qo'rsatmalarini s O'zsiz amalga oshirishlari zarur. Xizmat jarayonining bajarilishini nazorat qilib turgan bosh ofisiant taomlarni zalga berish muddatida bajarilayaptimi, navbatdagi taom qeldimi, toza idishlar stollarga qo'yildimi — hammasini q O'zati turishi kerak. Banketda kishilar ko'p bo'lganda birgina bosh ofisiant xarakati etarli bulmay qoladi. Bunday xollarda bosh ofisiant bir-ikki ofisiantni o'ziga yordamchi qilib oladi. YOrdamchilar restoranning ishlab chiqarish bo'limi bilan boglanadi va banket zalining ayrim bo'limlarida xizmat qilayotgan boshqa ofisiantlarga raxbarlik qiladi. Bosh ofisiant bu vaqtda zalda bo'ladi. Xizmat ko'rsatish jarayonida eng mas'uliyatli davr — hamma ofisiantlar ning zalga bir vaqtda taom va ichimliklar keltirishi va zaldan chiqishidir. Bu erda albatta navbat tartibini saqlash kerak, agar navbat tartibi b O'zilsa, ofisiantlar orasida shovqun-suron, bir-biriga tuqnashish, stullarga tegib ketish, qoqilish holatlari xosil bo'ladi va xizmat ko'rsatish jarayoni susayadi. Shuning uchun bosh ofisiant ofisiantlar bilan maxsus dars utqazadi.

Banketlarga xizmat ko'rsatishda ayniqsa ofisiantning qasb maxorati kerak. U xushmuomala, e'tiborli, xushchaqchaq, zuqqo bo'lishi talab qilinadi. Bu xizmat ko'rsatishning yuksak madaniy darajasini vujudga keltiradi va mehmonlarda yaxshi kayfiyat uygotadi. Banket o'tqazishdagi yana bir muhim shart Shundan iboratki, ofisiant nafaqat bosh ofisiant bilan, balqi boshqa hamma ofisiantlar bilan ham yaxshi muomalada bo'lishi shart. Ofisiant yonlaridagi seqtorlarda qim xizmat ko'rsatishini yaxshi bilishi kerak. Taom va ichimliklar berilganda ham ofisiant xushyor bo'lishi, belgilangan taomni o'z egasiga yanglishmasdan etqazishi kerak. Banketlarga xizmat ko'rsatish ofisiant uchun sinov bo'lishi lozim. Tez, xotirjamliq bilan, parishonxotir bo'lmasdan, shoshqaloqliq qilmasdan ishlash kerak. Ofisiant ortiqcha shovqinlarga yul quymasligi, idish-tovoqdar yigishtirilayotganda taqir-tuqur qilmasligi talab qilinadi. Iloji bo'lsa, ofisiant zalda shivirlashib gaplashsin. Ofisiant qushni stollardagi sheriqlari ishini ham imkoniyati boricha q O'zatsin, ortiqcha xarakatlar bo'lsa, seqin tartibga chaqirsin. Biroq mehmonlarning bironta iltimosi yoki taqlifi e'tiborsiz qrlmasligi kerak. Bajarish imkoni bo'lmasa, mehmonga tuShuntirish, qechirim surash lozim. Banketga xizmat ko'rsatish vaqtda ofisiantning umumiy ish tartibi quyidagicha bo'lishi kerak:

- rasmiy banketlarda ofisiantlar yupqa oq qulqop bilan ishlaydi;
- taom olish uchun taom tarqatish joyiga borishda ofisiantning choy bilagida sochiqcha, zarur bo'lsa patnis va anjomlar bo'lishi mumkin;
- taom tarqatish joyida, taomlarga yaxshi shakl berilishiga e'tibor qilishi kerak, tarelka chetlari toza va boshqa anjomlar ham talabga javob bersin. Kamchiliklar sezilsa, tezlik bilan ishlab chiqarish boshlig'i yoki oshpazlarga xabar qilinsin;
- garnir, sous alohida beriladigan bo'lsa, asosiy taom bilan birga olinsin;
- taomlar olingandan so'ng ofisiantlar zalga belgilangan raqam navbati bilan kiradi.

Navbatdagi taom berish uchun banket stoli tayyor ekanligini qurgan bosh ofisiant zalga qirish uchun ofisiantlarga ishora qiladi. o'z navbati va raqamiga rioya qilgan xolda ofisiantlar zalga kiradi, o'z sektorlari tomon boradi, mehmonlar orqasida ikki-uch qadam masofada turadi. Bosh ofisiant hamma narsa tayyorligiga, taomlar keltirilganligiga ishonch xosil qilib, xizmatni boshlash haqida imo-ishora qiladi. Shundan so'nggina ofisiantlar bir vaqtda mehmonlar oldiga kelib taom qo'yishni boshlaydi.

Taomlar tarqatishning estetik xususiyati Shundan iboratki, zalda xarakat qilayotgan hamma ofisiantlar bir tartibda taomlarni chap qo'lda yoki patnisda olib qelishlari lozim, idishlar balandligi tirsaq barobarida bo'lishi kerak. Zalda faqat bosh ofisiant qo'rsatgan yo'nalishlar bo'yicha xarakat qilish lozim. Zalda xarakat qilganda tez va mayda qadam tashlab yurish tavsiya qilinadi.

Banketning shakliga qarab umumiy qoidalarga rioya qilinadi. Ryumkalarga ichimliklar taom kelganga qadar qo'yiladi. Tabrik so'zlari aytilayotgan paytda ofisiant daraqatni to'xtatadi, o'z sektorida mehmonlardan orqa tomonda turadi.

Mehmonlar avval qo'yilgan taomlarni iste'mol qilib bulgach, ofisiantlar idishlarni yigishtirishga tushadi.

Banketning rasmiy qismi tugaganligi belgisi ziyofat soxibining yoki soxibasining o'rnidan turishi bilan bilinadi.

Banketdan so'ng bosh ofisiant mehmonlarni qahva zaliga taklif qiladi. Agar qahva zali bo'lmasa yoki banket zalidan uzoqda joylashgan bo'lsa, qahva ichish katta zalda o'tqaziladi.

Banket zalidagi tantanalardan so'ng vaqtni shinam jixozlangan, mebellar qo'yilgan manzarali qahva zalida o'tqazish mehmonlarga quvonch baxsh etadi. Bu erda utirish uchun yumshoq, kreslo, divanlar, yarimkreslo, stullar qo'yiladi. Imkoniyat boricha buyi past, dumaloq, yoki cho'zinchoq, stollar qo'yiladi. Bu stollar atrofida 6—12 kishi utirishi mumkin. Mehmonlar bu erda o'zlarini erkin tutishlari kerak.

Diplomatq axloq-odob nuqtai nazaridan ayollar uchun alohida qahva zali bo'lishi maqsadga muvofiq. Agar bunday imkoniyat restoranda bo'lmasa, umumiy zalda bir necha stollar qahva ichishga moslashtiriladi. Bu stollar oralari uzoq-uzoq qo'yiladi; mehmonlar erkin utirishi va xizmat ko'rsatish oson bo'lishi uchun Shunday qilinadi.

Qahva stollari quyidagicha yasatiladi. Agar stol ustiga dasturxon

yoziilmagan bo'lsa, stolning urtasiga sochiq-salfetka solinadi va uni saqqiz burchakli qilib qayiriladi. Salfetka markaziga mevalar solingan guldon qo'yiladi. Banket stoliga mevalar qo'yilmagan bo'lsa, shunday qilinadi. Shirinliklar uchun ikki-uch taxlam tarelkalar keltiriladi. Ularning yoniga salfetkalar ustiga meva uchun anjomlar qo'yiladi. Tarelkalar oldida dumaloqlangan salfetkalar bo'ladi. Qahva stolining urtarogida guldon yoki qutichalarda qonfetlar, pecheniy, pirojniy, shirin yongoq, qand, kuldon, sigaretlar, gugurt va boshqalar bo'lishi mumkin.

Xorijiy mehmonlarga xizmat qilganda ularning milliy an'analarini xisobga olib, qahva bilan spirtli ichimliklar ham beriladi. Shuning uchun ofisiant stol yasatganda faqat qahva ichadigan idish bilan cheqlanib qolmay, kon'yak ryumkalarini ham qo'yishi kerak. Qahva chashkalari chap tomonga, stol chetidan 5—10 sm ichkariga qo'yiladi. Qahva qoshig'ini o'ng tomonga, qahva idishi ichiga qo'yiladi. Kon'yak ryumkalari chashkalar yoniga alohida-alohida yoki 3—4 donasi birga bir joyga qo'yiladi. Xorijiy mehmonlar kon'yak sifatiga ishonch xosil qilishlari uchun kon'yaklar stolga shishasi bilan qo'yiladi. Odatda likyor ryumkalari stolga qo'yilmaydi. Ular yordamchi stollarda turadi, agar mehmonlar likyor ichish istagini bildirsalar, ryumkalar keltiriladi.

Mehmonlar qahva zaliga utirib olishganlaridan so'ng ofisiantlar ularga qahva quyib bera boshlaydi. Shuni ham e'tiborga olish kerakki, ba'zi mehmonlar choy ichishni afzal quradilar. Bunday paytlarda qahva idishi stoldan olinadi, evropa odatiga binoan chashkalarda choy beriladi. O'zbekiston sharoitida choy berish tartibi boshqacha. Ko'k yoki pamil choy choynaklarga damlanadi, piyolalar bilan tarelkalarda mehmonlar oldiga keltiriladi, ofisiant choyni O'zbek milliy udumiga kura qaytaradi, bir zum tinim olgach, choyni piyolalarga quyib, ta'zim bilan o'ng qulda piyolani mehmonga uzatadi. Kichkina idishchalarda limon keltiriladi. Issiq ichimliklar tarqatib bo'lingandan so'ng ofisiantlar ryumkalarga konyak yoki likyor quyib, mehmonlarga tavsiya etadi.

Qahva stollariga qahva chashkalari va qon'yak ryumkalari qo'yish mehmonlar utirib olganlaridan so'ng amalga oshiriladi. Qahva va choylarni yordamchi stollarda ofisiantlar quyib olib, patnisdan qahva zaliga olib kiradi va xar bir mehmon oldiga quyadi. Sut va qiyomlarni xar bir mehmonga tavsiya qiladi va istalganlariga quyib beradi. Bular qahva stoli ustida qoldiriladi.

Qahva tarqatish usullarining bir necha xillari bor:

1. Ofisiant xar bir mehmonga tarelkaga qo'yilgan qahva chashkasini choy qoshiq, bilan taqdim etadi. Patnisdan chashkani o'ng qo'li bilan olib, mehmonning o'ng tomonidan stolga quyadi.

2. Quyilgan tarelkani chashka va qoshiq bilan birga chap qo'li bilan oladi, o'ng qo'li bilan qahva idshiini olib, chashkani to'ldiradi va tarelkani qahva bilan chap qo'lida mehmonning chap tomoniga quyadi. Chapdan o'ngga qarab xarakat qilib ofisiant xizmatni davom ettiradi.

3. Ofisiant chashka va qoshiq qo'yilgan tarelkani o'ng qo'li bilan oladi va chap qo'lida qahva qo'yadi, so'ngra o'ng qo'li bilan mehmonning chap tomoniga tarelkani qo'yadi. Ofisiant stol bo'ylab ungdan chapga tomon yurib

xizmat qiladi.

4. Ofisiant stol bo'ylab o'ngdan chapga xarakat qilib, xar bir mehmon yonida to'xtaydi, ustiga salfetka yopilgan qahva idishini o'ng qo'li bilan olib, stolga qo'yilgan chashkalarni to'ldirib boradi.

Xizmat ko'rsatish jarayonida stolga kuldon qo'yiladi va vaqti-vaqti bilan olib tozalanadi, o'rni boshqasi qo'yiladi. Ofisiant quyidagicha xarakat qiladi, kuldonlarning birini ustiga, ikkinchisini teskari yopib olib chiqib ketadi.

Spirтли ichimliklar tarqatish texnikasi ofisiantlarning o'zaro muomalada bo'lishini talab qiladi. Ofisiant konyak va ryumkalar terilgan patnisni qo'tarib mehmon yoniga keladi, boshqa ofisiant ham qo'lida kichikroq patnis bilan uning yoniga keladi, mehmonlar bilan munosabatda bo'lgach, ular roziligi bilan ryumkalarga kon'yak quyib, patnisdan mehmonlarga uzatadi. Bushagan shishalar sherigining patnisiga qo'yiladi. Bo'shagan qahva chashkasi yoki ryumkaga mehmonlar roziligi bilan ichimlik qo'yish mehmon kutish qoidasiga zid emas, ammo choy ostida limon qoldig'i bo'lsa, uning ustiga choy qo'yish mumkin emas. Bu idishni olish va boshqa idishda choy quyib berish kerak.

Mehmonlarga qahva zalida xizmat qilinayotganda ofisiant quyidagi qoidaga rioya qilishi kerak:

- stol, stulda tartib bo'lishi, foydalanilgan kuldonlarni olib almashtirib turishi, stol ustidagi ortiqcha narsalar yig'ishtirib olinishi zarur;

- xizmat oxirida ofisiant mehmonlarga muzday ma'danli suvlar, sharbatlar tavsiya qiladi.

### **FURSHET -BANKET**

Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida utkaziladi. Furshet-banketlar, shuningdek yubiley, oilaviy va boshqa bayram tantanalari munosabati bilan utkaziladi.

Furshet-banketlari utkazilganda qatnaShuvchilar stullarda utirmaydilar, tiq turib tamaddi qiladilar va ichimliklar ichadilar. Bunday banketlarning o'ziga xos xususiyatlari Shundan iboratki, taomnomada asosan sovuq taomlar, ichimliklar, issiq gazak, desert va issiq ichimliklar assortimenti bo'ladi.

Sovuq, taom va ichimliklar jumlasiga quyidagilar kiradi:

- salatlar (sabzavotlar, balik, go'sht, mevalar bilan aralashtiriladi);
- qiymalangan tuxumga boshqa mahsulotlar qo'shiladi;
- balikli gazaklar (dudlangan baliklar, seld, balik kotleti, rulet va boshqalar);

- go'shtli gazaklar (sovuq go'sht assortimenti, uy qushlari, ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);

- pishloq qo'shilgan gazak (pishloqning xar xil navlari, pecheniy pishloq, bilan, yumshoq pishloq);

- xar xil buterbrodlar.

Furshet-banketlarning o'ziga xos tomoni Shundan iboratki, taom va gazaklar xar bir kishiga alohida oz-ozdan solinadi, iste'mol qilish ham oson bo'ladi. Taom, gazaklar eyish uchun qulay bulsin deb maydalab tugraladi va pichoq ishlatmasdan vilka bilan tamaddi qilinaVeradi. Furshet-banketlarda

xizmat ko'rsatish restoran zalida xizmat ko'rsatishga qaraganda 4—5 marta engil ko'chadi. Banket davomiyligi 1 soatdan oshmaydi.

**Mebellar joylashtirish.** Furshet-banket stollari odatdagi stollardan balandroq bo'ladi (90 sm), stollarning kengligi 1,5 m. qo'yilgan stollarda xar bir kishiga 15—20 sm joy mo'ljallanadi. Stollarning xar ikki tomonida kishilar joylashadigan bo'ladi. Mehmonlar, banket qatnashchilari bir tomonda bulishlari ham mumkin, unda stolning faqat kishilar bor tomoni bezatiladi va xizmat qilinadi.

Quyilgan stollar uzunligi 10 m dan oshmasligi kerak. Banket stollari to'g'ri burchakli, usti kengaytiriladigan bo'ladi. Ularni o'rnatish shakli banket zalining maydoni va arxitektura xususiyatiga bog'liq, odatda stollar T, P, Sh xarflari shaklida qo'yiladi, markazda xurmatli mehmonlar uchun joy ajratiladi. Stollar orasi va stollarning devor bilan oraligi 1,5 m dan kam bo'lmasligi, mehmonlar erkin xarakat qila olishlari kerak.

Furshet stollarini maxsus banket stollariga soladigan dasturxonlar bilan bezatiladi, dasturxon chetlari stol chetidan ancha pastda osilib turishi lozim.

Dasturxon burchaklari ichiga qaytarib qo'yiladi. Dasturxonlarning hamma osilib turadigan pastki tomonlari polga nisbatan bir tekis bo'ladi.

Zalda asosiy furshet stollaridan tashqari ofisiantlarning yordamchi stollari ham bo'ladi. Ular devorlar yoniga qo'yiladi, ustida ishlatiladigan tarelkalar, anjomlar, ryumka, salfetkalar turadi. YOniga sigaret, quldon, gugurt uchun ixcham kvadrat stol ham qo'yiladi. Bu stollarga ham dasturxon solinadi.

**Furshet stollarini tuzash.** Furshet stollarini tuzashda xizmat ko'rsatish xususiyatlari xisobga olinadi. Tajribadan Shu narsa aniklanganki, bunday banketlarda xar bir kishi uchun uchtdan ryumka, bitta fujer bo'lishi kerak.

Ichimliklar, meva, gazak uchun anjomlar oldindan qo'yiladi. Furshet stolini bezatish shisha va billur idishlar qo'yishdan boshlanadi.

Qoida bo'yicha furshet stollarining xar ikki tomoni yasatiladi. Faqat xurmatli mehmonlar uchun stol bir tomonlama yasatilishi mumkin. Devor tomonga qo'yilgan stollar ham bir tomonlama yasatiladi. Stollar uchun shisha, billur qadaxlar, ryumkalar, fujerlar ajoyib bir bezak bo'lib yarashadi.

Ikki qator tuzalgan stolning oxiriga 10—15 dona fujerni uchburchak qilib qo'yiladi. Og'zi pastga tomon qaratilgan bo'ladi. Stol oxiri 15—20 sm bush bo'lishi kerak. Fujerlar guruxi oraligiga ryumkalar teriladi, xar 10—15 sm ga bittadan ryumka teriladi. Ryumkalar qatori markazdan (10—15 sm) stol cheti tomonda bo'lishi lozim. Demak, ryumkalar qatori oralish 20—30 sm bo'ladi.

Gullar qo'yilgan guldonlar, mevalar, ichimlikli shishalar ryumkalar oraligiga stol markazi bo'ylab qo'yiladi. Pivo, ma'danli suv shishalari, meva sharbatlari, kvaslar fujerlar guruxi qatorida turadi. Taomnomada sharbatlar ko'rsatilgan bo'lsa, fujerlar yoniga stakanlar qo'yiladi, ular ryumkalar qatorida tursa ham bulaveradi. Spirtli ichimlik shishalari etiketkalari mehmon tomonga qaratilgan xolda turishi lozim.

Stol markazi bo'ylab fujerlarni 5—7 donadan «ilon izi» usulida quyib chiqiladi. Bunda ularning oralari 80—100 sm bo'ladi. Ryumkalar, shishalar, fujer guruxlari orasiga esa uzunasiga meva va gullar qo'yiladi. «Archa» usulida

fujerlar guruxlar bo'yicha teriladi. Bir stolda bir tomonga qaratiladi, ikkinchi stolda qarshi tomonga qaratiladi. Agar stol bitta bo'lsa, markazidan stol chetlariga tomon qo'yiladi. Meva solingan guldonlar, gullar, ichimlikli shishalar stol urtasi bo'ylab qo'yiladi. Shishalarni gurux qilib yoki bir xil oralikda Yakka-Yakka qo'yish mumkin.

Fujerlar va ryumkalar 15—18 donadan yoki ko'proq qilib, stol bo'ylab stol o'qiga nisbatan 30—45° da qo'yiladi. Xar xil fujerlar did bilan navbatma-navbat teriladi.

Turli xil ryumkalar guruxlari oraligi 30—50 sm bo'ladi. Ular orasiga gullar, mevalar solingan guldonlar va ichimlik shishalari qo'yiladi. Turli qurinishdagi ryumkalar, qadaxlar, fujerlar keladigan kishilarga mo'ljallab, oldindan quyib chiqiladi. Hamma vaqt fujerlar ryumkalardan ortiq, qo'yiladi. Furshet stoliga fujerlar, ryumkalar qo'yilgandan so'ng bir taxlam (6—8 dona) gazak va desert tarelkalari keltiriladi. Taxlangan gazak tarelkalari stol chetidan 2 sm ichkariga, stolning oxirgi tomonidan 0,7—1m stol markazi tomon qo'yiladi. Tarelka taxlamalari stolning xar ikki tomoniga simmetrik tarzda oralari 1,5—2 m dan joylanadi, ammo stolni «ilon izini yasatilishi bundan mustasno.

So'ngra stol idish-tovoq, anjomlar bilan yasatiladi. Ularni gurux-gurux qilib qo'yiladi. Vilkalar tarelkalar miqdoriga qarab, pichoqlar ikki barobar kam qo'yiladi. Gazak pichoqlar tarelkalar tuplamidan o'ng tomonga, o'tkir qismi tarelkalarga qaratib qo'yiladi, vilkalarni o'ng tomonga ham, chan tomonga ham quysa bo'ladi, tishlari yuqoriga qaratiladi. Vilkalar o'ng tomonda bo'lgani ma'qul, chunki mehmon chal quli bilan tarelkani ushlaydi.

Desert vilka, pichoqlari ham yuqoridagideq teriladi, turtga yoki ikkiga buqlangan sochiq-salfetkalar 3—5 donadan desert tarelkalariga yoki ularning yoniga qo'yiladi. Taomnomaga binoan furshet banketlarida desert tarelkalari nazarda tutilmagan bo'lsa, sochiq-salfetkalar gazak tarelkalari yoniga qo'yiladi. Top-toza yuvilgan mevalar uzum va boshqalar guldonlarga uyib solinadi va stolga qo'yiladi. Guldonlar oraligi barobar bo'lishi kerak.

Furshet-banketda stolga ichimliklar shisha idishlarga qarab qo'yiladi. Ichimliklarning hammasi sovutilgan bo'ladi. Qizil vino va kon'yak uy xarorati bo'yicha berilaveradi. Sharbatlar stolga butilkalarda va idishlarda, kvas, pivo, ma'danli va meva suvlari ogzi berk shishalarda qo'yiladi. Ular mehmonlar banket zaliga kirishlari oldidan ochiladi. Shishalarning bir qismi ochilmay turadi, ularga extiyoj tugilsa ochiladi.

Mevalar, gullar, ichimliklar stolga qo'yilgandan so'ng, banket boshlanishiga 30 daqiqalar qolganida gazaklar, non keltiriladi. Birinchi navbatda uz xususiyati va kurinishini tezda yuqotmaydigan taomlar olib kelinadi. Qolganlari dasturxonga mehmonlar qelgach tortiladi. Oldin katta idishlardagi, so'ngra kichik idishdagi gazaklar keltiriladi.

Ko'pchilik gazaklar chinni idishlarda olib kelinadi. Cho'zinchoq idishlar stol o'qidan 30—40° qilib qo'yiladi. Gazak idishlari stol markaziga yaqinroq, stol chetidan 25—30 sm oralikda turadi, chunki bu erda mehmonlarning tarelkalari, ryumkalari bo'ladi. Xar bir idishda taomlar olish uchun anjomlar bo'lishi kerak. Uvildiriq, uchun kichkina quraqcha, agar u bo'lmasa choy qoshiq

qo'yiladi. Sariyog' uchun pichoq, beriladi. Stol ustida albatta tuz bilan garimdori bo'lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo'yiladi stol bezatishni tugatgach, ofisiantlar hamma zarur narsalar joy-joyiga qo'yilganligini tekshirib chiqishi kerak. Mehmonlar kelganiga qadar ofisiantlarning bir qismi zalda qoladi. Bosh ofisiant ko'rsatmasi bilan boshqa ofisiantlar o'z tayyorgarlik ishlari bilan mashg'ul bo'ladi. Furshet-banketlarda xorijiy mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, davlat bayroqlari qo'yiladi. O'zbekiston Respublikasi bayrog'i xurmatli mehmonlardan o'ng tomonda, banket qaysi xorijiy davlat sharafiga o'tkazilayotgan bo'lsa, ular bayrog'i chap tomonda turadi.

**Furshet-banketda xizmat ko'rsatish.** Furshet-banketlarida xizmat ko'rsatish me'yoriy, xar bir ofisiantga 18—20 tadan mehmon to'g'ri keladi. Ofisiantlar zal stollari qarshisida tik turgan xolda mehmonlarga ichimliklar qo'yib beradi, taom va gazaklar solib oldilariga stolga quyadi. Taklif qilinganlarning hammasi stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni xisobga olib ofisiantlar chekkaroqda turgan mehmonlarga ham xizmat tavsiya qilishi, ichimliklar, taom, gazaklar taqdim etishi lozim.

Ichimliklar tarqatishda quyidagi qoidaga rioya qilinadi. Ofisiant patnisda ryumkalar, ichimlik shishalari qo'yilgan xolda chap qo'li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salftkalar yopilgan bo'ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif qiladi va o'ng quli bilan quyib beradi. Shu narsaga e'tibor berish kerakki, ichimlik shishalari etiketekasi mehmonlarga ko'rinib tursin. Bu ishini ikkita ofisiant bajarsa ham bo'ladi: bitta ofisiant butilka va ryumkalar qo'yilgan patnisni olib boradi, ikkinchi ofisiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga qo'yib beradi.

Stollar yaqinida bo'lmagan mehmonlar uchun ofisiant stoldan gazak olib taklif qiladi, bunday xollarda mehmon stoldan bush tarelka oladi va ofisiant unga gazak solib beradi. Ba'zi ofisiant patnisida gazak bilan bush tarelkalar ham bo'ladi, ofisiant mehmonga istalgan taom yoki gazak solib olishi mumkinligini aytadi, yoki o'ng quli bilan o'zi solib beradi. Ofisiant foydalanilgan idishlarni yig'ishtirib oladi.

Bosh ofisiant ishorasi bilan, mehmonlar sovuq gazaklarning asosiy qismini tamaddi qilib olganlaridan so'ng (20—30 daqiqa), Ofisiantlar issiq gazak berishni boshlaydilar. Issiq gazak, taomlar xar bir kishi uchun alohida idishlarda keltiriladi. Issiq gazak va taomlarni ofisiantlar ikki kishi bo'lib olib kelishi mumkin. Issiq taomdan so'ng xar xil shirinliklar beriladi. Ularga tegishli anjomlar qo'yiladi.

Shampan vinosi va qadaxlar keltiriladi. Patnislardagi qadaxlarga vino quyib, xar bir mehmon oldiga borib tavsiya qilinadi. Furshet-banket qahva ichish bilan yaqunlanadi. Xoxlovchilar bo'lsa, konyak ichishlari ham mumkin.

Butun xizmat ko'rsatish jarayonida ofisiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, bo'shagan shishalarni darrov yig'ishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib quyib turadi. Xuddi Shuningdek, quldonlarni o'z vaqtida olib, tozalab keladi yoki o'rniga tozasini almashtiradi. Mehmonlar ko'p bo'lgan xollarda bu ishlarga alohida ofisiant ajratiladi. Zalda bir nechtagina stol bo'lsa, gazak, taomlar, ichimliklar bir vaqtda

birdaniga beriladi. Stollar zalga kirish joyidan uzoqroqda bo'lsa, eng avval ularga xizmat qilinadi. Banket tugagach, yigishtirish ishlari quyidagi tartibda o'tadi: eng avval salftkalar, shishalar, guldonlar, anjomlar navbati bilan olinadi. Chinni, shisha idishlar yigishtiriladi. Stol ustiga solingan dasturxonlardan uvoqushoqlar chetga yoki salftka bilan artilib olinadi, patnislarga solinadi. Dasturxonlar va ular ostiga solingan matolar urab olinadi va so'ngra pol supuriladi.

### **KOKTEYL-BANKET**

Sessiyalar, qonferensiyalar, kengash, yarmarka, s'ezd qatnashchilari uchun kokteyl-banketlar tashkil qilinadi. Odatda bunday banketlar kechga tomon utkaziladi va 2 soat atrofida davom etadi.

Kokteyl-banketlar o'tqazishda qat'iy bir tartib o'rnatilmagan. Belgilangan vaqt doirasida mehmonlar o'zlari uchun qulay paytda qelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl-banketlarning o'ziga xos xususiyati Shundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli-tuman alkogolsiz ichimliklar o'rin olgan.

Kokteyl-banketning iqtisodi ancha ixcham, ortiqcha mebel, idish-tovoq, anjomlar va hokazo talab qilinmaydi. Bunday banketlarga ham boshqa banketlarga qo'yiladigan talablar qo'yiladi. Ammo bu banket ancha arzon turadi. Kokteyl-kon'yak likyor, vino va Shu kabilar aralashmasidan shakar va ziravorlar qo'shib tayyorlangan shirin, xushbuy ichimlik. Bunday banketlar xorijiy davlatlarda qullaniladi.

**Xizmatga tayyorlanish.** Zalga banket stollari qo'yilmaydi, ammo zalning qulayroq, joylarida — devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar bo'ladi. Banket boshlanishiga qadar bu stollarga sigaretalar, gugurt, kuldon, salftkalar solingan guldonlar qo'yiladi.

Idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda olib yurib mehmonlarga tavsiya qiladi. Engil, asosan sovuq taomlar oz-ozdan solinib tarqatiladi. Balikli taomlar, shirinliklar ko'p bo'ladi. Issiq taomlardan qiymalangan mol go'shti, quy go'shtidan tayyorlangan gazaklar, kotletlar, pishirilgan yoki yog'da qovurilgan sosisqalarni tavsiya etish mumkin. Kokteyl-banketlari alkogolsiz deyilsa ham, extiyoj bo'lganda aroq, konyak, likyor, vino, pivo, shampn vinosi, sharbatlar, suvlar beriladi. Kokteyl-banketlarida cheqlangan miqdorda chinni, shisha idishlar, metall buyumalardan foydalaniladi. Ryumka, qadaxdar ko'proq kerak bo'ladi. Ammo bunday banketlarda oddiy, lekin chidamli arzonroq turadigan idish-tovoqlardan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Kokteyl-banketlari uchun ishlatiladigan idish-anjomlar miqdori keladigan kishilar miqdoriga, gazak va ichimliklar assortimentiga, xizmat qilayotganlar soni va malaqasiga, banket o'tqazilayotgan zalning muvofiqdigi va boshqa sabablarga bog'liq.

Kokteyl-banket restoranda utqazilmay, boshqa binoda bo'ladigan bo'lsa, u erni banket zali singari qurinish berishga yaqinlashtirib bezash kerak. Bunday xollarda hamma narsa Shu erning o'zida tayyorlanadi, gazak tayyorlanadi, idish-tovoqlar yuviladi. Agar banket o'tqazish uchun ikki xona bo'lsa, birida bufet joylashadi, boshqasida gazak tayyorlanadi.

Bufet uchun ajratilgan stollarga qalin mato va dasturxon yoziladi. Kleyonka yoki polietilen plyonkalar solingan stollarga suyuqliqlar tukilsa, ular namni shimib olmaydi.

Bufetni ishga tayyorlash, kokteyl tayyorlash va ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni stollarga tez qo'yish uchun bir necha bufetchilar yoki tajribali ofisiantlar tayinlanadi. Bufetchilar xizmat bajaradigan bo'lsa, ularga yordamchi tayinlanadi, yordamchi tezlik bilan ichimliklar quyib beradi, bufetga muz, toza idishlar keltiradi, bo'sh shisha, banka, ballonlarni olib ketadi.

Banketga tayyorlanishda bufet stollariga, albatta ichimliklarni xisobga olgan xolda, ryumka, stakan, qadaxlar guruxlab quyib chiqiladi. kolgan idishlar-anjomlar bufetda saqlanadi. Bufet stolida patnis, ichimliklar va muz uchun joy qoldiriladi. Banket boshlanishiga qadar hamma ichimliklar xarorati talab meyoriga keltirilishi lozim. Havo isib ketgan paytlar muzlar mayda bulaklarga bulinib, oldindan tayyorlab qo'yiladi. Banket boshlanishiga bir necha daqiqa qolganda ichimliklarning bir qismi bufetga keltiriladi, shishalar ogzi ochiladi, sharbatlar ko'zachalarga qo'yiladi, kokteyl tayyorlanadi. Birinchi mehmon kelganiga qadar ryumka, stakan, qadaxlarning turtdan bir qismi ichimliklar bilan tuldirladi va patnislarga qo'yilib, usti salfetka bilan yopiladi. Idishlarga ichimlik juda tulatilmaydi, uchdan ikki qismigacha qo'yiladi. Ichimliklar qo'yilgan buyi baland idishlar patnis urtasiga, buyi pastlari chetroqqa qo'yiladi, oralari 1—2 sm dan kam bulmaydi. Navi, mazasi, tusi, quvvati xar xil bo'lgan ichimliklar bir xil ryumkalarga qo'yilgani uchun ularni gurux-guruxlarga ajratib terish kerak. Patnis ustiga yopiladigan salfetka patnisga mos turishi lozim. Sochiq-salfetkalar katta bo'lsa, patnis chetidan osilib qoladi va ko'rinishi xunuk bo'ladi. Bufetda hamma vaqt zahirada salfetka, sochiq, kuldon va boshqalar bo'lishi zarur.

Bufetchi, ofisiantlar shisha idishlar, ichimliklar, muz va boshqalar bilan banket zalini yasatayotgan bir paytda, oshpazlar gazaklar tayyorlaydi, ularni idishlarga soladi. Banket boshlanishidan bir necha daqiqa avval ofisiantlar ularni yordamchi stollarga olib kelib quyadi. Mehmonlarga ichimliklar, gazaklarni dumaloq yoki cho'zinchoq patnislarda tarqatish ancha qulay.

Oldindan tayyorlanadigan gazakli idishlar miqdori ofisiantlar sonidan bir necha barobar ko'p bo'lishi kerak. Kokteyl-banketlariga ryumkalar, qadaxlar, stakanlar ko'p talab qilinishi xisobga olgan xolda ularni yuvishni yaxshi tashkil qilish lozim. ayniqsa, bu narsa banket uchun moslanmagan joylarda mehmon qutilganda zarur. YUvish xonasiga ikkita stol qo'yiladi, bittasi foydalanilgan idishlar uchun, ikkinchisi yuvilgan va tozalab artilgan idishlar uchun. So'ngra ular bufetga olib boriladi va ichimliklar bilan tuldirladi. Idishlarni oqib turgan issiq suv bilan yuviladi va sochiq bilan artiladi.

**Mehmonlarga xizmat qilish.** Zalga qirishda mehmonlarni banket tashkilotchilari kutib oladi. Mehmonlardan birinchisining zalda qurinishi bilan ofisiantlar xizmat ko'rsatishni boshlaydi.

Xizmat boshlanishida zalda qancha kishi borligiga qarab, ofisiantlar zalga chiqishadi. Oldin xizmat xonasidan patnisda ichimliklar qo'targan ofisiantlar, so'ngra ular orqasidan gazaklar bilan ikkinchi gurux ofisiantlar chiqadi. Patnislar chap qo'lda tirsaq barobarida bo'ladi. Ular xar bir mehmon oldiga

kelib ichimlik va gazaklar tavsiya etadi. Bir mehmon istalgan ichimlik, gazak olishi yoki xozircha olmasligi mumkin, u chogda ofisiant ikkinchi mehmonga yondashadi va ichimlik taklif qiladi. Shunday holat ham bo'lishi mumkin; mehmon sharbat ichishni xoxlaydi, ammo ofisiantda bu ichimlik yuq, bufetda bor. Ofisiant uzr surab bufetdan mehmon talab qilgan ichimlikni keltirib beradi. Bordiyu, mehmon istagan ichimlik bufetda ham bo'lmasa, ofisiant mehmonga yuzlashib, «kechirasiz, bu ichimlik yuq. ekan, apelsin sharbati bor, marhamat» deb patnisni tutishi kerak. Ofisiant patnisidagi ichimliklar tugab qolsa yoki oz qismi qolsa, u bufetga boradi, etishmaydigan ichimliklar bilan patnisni to'ldiradi yoki tayyorlab qo'yilgan patnisni kutarib zalga kiradi. Ba'zi mehmonlar bo'shagan ryumka, qadaxlarini patnisga qo'yish xoxoshini bildirsalar, ofisiant patnisni tutadi yoki yaxshisi, ryumkani o'ng quli bilan olib eng yaqin yordamchi stolga quyadi. Ofisiant ichimliklar tarqatar ekan, qaysi ichimlikqa extiyoj ko'proqligini bilishi va bufetchiga aytishi lozim, o'z navbatida usha ichimlikdan ko'proq ryumka, qadaxlarga quyib turadi. Mehmonlar ichimliklar ichgach, ikkinchi ofisiant qo'lida patnis bilan gazaklar tavsiya qiladi. Gazakdan bushagan yoki ozgina qolganlari bilan idishlar yordamchi xonalarga keltiriladi, bu erda idishlar tuldirlib, yana zalga olib chiqiladi.

Issiq gazaklar banket egalari, bosh ofisiant bilan kelishilgan xolda beriladi. Qizitilgan metall yoki chinni idishlarga gazaklar solinadi, vidqalar o'rniga yog'och yoki plastmassadan qilingan sanchgichlar qo'yiladi. Gazaklar bo'lakchalarga bo'lingan bo'lsa, xar bir bo'lakchaga bittadan alohida sanchgich sanchilgan bo'ladi, mehmonlar bemalol olib iste'mol qilaveradi. Gazaklar idishga uyib solinadigan bo'lsa, tepa qatordagi xar bir bo'lakqa sanchqich sanchib qo'yilgan bo'ladi, boshqa sanchqichlar stakanda gazak yoniga qo'yiladi. Sanchgichning ikkinchi uchi mehmonlar opishi uchun qulay bo'ladigan qilib stakandan 10—20 mm tashqariga chiqib turadi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofisiant patnisni chap qo'lida, o'ng qo'lida esa, bo'shagan sanchgichlar solinishi uchun tarelka bo'ladi. Ofisiantlar mehmonlar kelganidan boshlab to oxirgi mehmon qolguncha uzluksiz xizmat qiladi.

Kokteyl-banketlar tashkil qilishda ryumka, qadaxlarga banket zalida ham ichimliklar qo'yilsa bulaveradi. Buning uchun qulayroq joylarda, burchaklarda, chekkaroq joylarda, banket zalining tinchroq devorlari yaqinida barlar uyushtiriladi. Bularning miqdori mehmonlar soniga va banket zalining maydoniga bog'liq. Maxsus bufet moslamalari bo'lmasa, bunday barlar uchun odatdagi stollar qo'yiladi. Ular ustiga qalin mato va dasturxon solinadi. Furshet-banket stollari kabi yasatiladi. Bunday stollar uzunligi 2—4 m, eni 1—1,5 m bo'ladi. Bar-stoli markaziga vitrina urnatiladi, shishalar etiketkasi zalga qaratilgan ichimliklar qo'yiladi. Muz solingan idish, banka va shisha ochqichlar, salfetka, patnis bo'ladi.

Stol-barda ryumka, qadaxlar to'p-to'p qilib qo'yiladi. Buyi uzun idishlar stol chetida ichimliklar quyuvchiga yaqinroq, buyi pastroqdari markazda turadi. Barda turgan bufetchi ichimliklar quyadi. Ishni yaxshi tashkil qilish uchun uning o'ng tomonida shisha, ko'zachalarda ichimliklar bo'ladi. Stolga qo'yilgan yashiq, qutilarda ichimlik zaxiralari mavjud. Bush shishalar ham Shu erga

keltiriladi. Banket boshlanishiga 20—30 daqiqa qolganda bar xar jixatdan tula tayyor bo'lishi shart.

Mehmonlar kelishiga 10—20 daqiqa qolganda bar soxibi ichimliklar qo'yishni boshlaydi.

Banketda ko'p miqdordagi mehmonlarga xizmat ko'rsatish zaruriyati tugilsa, bar soxibiga yordamchi beriladi. Uning vazifasi — barga toza idishlar keltirish, foydalanilganlarini yig'ishtirib olish, barga ichimliklar keltirish, extiyoj tugilganda mehmonlarga patnisda kerakli ichimliklar olib borib berish, shuningdek bar soxibiga ichimliklarni ryumkalarga qo'yishda yordamlashish.

### **CHOY-BANKETI**

Choy-banketlar tavallud topgan kunlar va boshqa tan-tanalarda o'tqaziladi. Bunday banketlarda kishilar uncha ko'p bulmaydi. Bunday tadbirlar ko'p xollarda soat 16—18 larda utqaziladi, 2 soat atrofida davom etadi.

Choy-banketining o'tqazilishida qat'iy qoida yuq. U erkin dolda o'tqaziladi.

**Banketga Tayyorgarlik.** Choy-banketiga tavsiya etiladigan mebel - dumaloq, cho'zinchoq stollar, ular bo'lmasa qvadrat, to'g'ri to'rt burchakli stollar, stullar, kreslo, yarimkreslo, yumshoq kursi, divanlar.

Choy stollari zalning markaziga yoki mehmonlar uchun qulay joylarga urnatiladi. Zalga bir qancha stollar qo'yiladigan bo'lsa, ular orasida meeulonlar utishi, ofisiantlar yurishi uchun yo'lak bo'lishi lozim. Asosiy choy stol-laridan tashqari ofisiantlar uchun yordamchi stollar ham qo'yiladi.

Dasturxon, sochiq, sochiq-salfetkalar gulli bo'lishi kerak. Stolga yozilgan gulli dasturxonlarga mos keladigan sochiq-salfetkalar tanlanadi. Tantananing xaraqteriga qarab rang-barang gulli dasturxon ishlatiladi. Ular bir xil rangda yoki milliy qashtachiliq bezaklari berilgan bir necha rangda bo'lishi mumkin.

Silliqlangan, oyna bilan qrplangan stollarga dasturxon yozilmaydi. Agar mehmonlar soni 8 dan oshsa, bir necha stolni bezatish mumkin.

Banket taomnomasida asosan hamir-qandolat mahsulot-lari (non, pirog, suxari, tort, pirojniy, keks, pecheniy, qonfetlar, shirin yongoqdar, bodom, olma, xar xil meva va boshqalar) bo'ladi.

Spirtili ichimliklardan yarimshirin vinolar, musallas, likyor, kon'yak tavsiya qilinadi. Ba'zi banketlarda shampän vinosi ham beriladi. Choy stoliga sovuq, gazaklar berish tavsiya etilmaydi.

Choy-banketi stoliga mayda desert tarelkalari, desert, meva idishlari, vino, kon'yak, likyor uchun ryumkalar, shampän vinosiga qadaxlar, choynak-piyolalar, qanddon va qandni siqib olgich, meva, qandolatlar solish uchun guldonlar, gulli salfetkalar, guldonlar qo'yiladi.

Choy stolidagi xar bir mehmonga agar taomnomaga qiritilgan bo'lsa, Kichik desert tarelka, uning yoniga likyor va konyak uchun ryumka qo'yiladi. Pichoq, vilka, qoshiq, desert tarelkalariga yoki uning yoniga qo'yiladi. Gulli sochiq- salfetkalar chiroyli buklanib, desert tarelkalariga yoki ularning yoniga, chap tomonga qo'yiladi.

Mevalar uchun tarelkalar, anjomlar 4—6 tadan taxla-nib, mehmonlar uchun qulay joyga qo'yiladi. Ular xizmat qiluvchilar uchun ham ungay bo'lishi

kerak.

Meva, qiyom, asal, pecheniy, tort, pirojniy, qand, yongoq solingan guldonlar banket boshlanmasdan avval stollarga qo'yiladi.

Qiyom, asal soladigan idishchalar, qandni siqib olgich, tort, pirojniylar uchun kurakchalar, desert qoshiqlari beriladi.

Quldon, sigaretalar, gugurt choy stoliga qo'yilmaydi. Ularni zarur bo'lib qolsa, ofisiantlar keltirib beradi. Choy stoli taomnomasida shirinliklar, mevalar, desert yoki nimshirin vinolar bo'lishi mumkin. Issiq, ichimliklar berish oldidan qiyom, sut, limon keltiriladi. Agar taomnomada qiyom belgilangan bo'lsa, 4—6 dona kichik idishchalar stol ustiga qo'yiladi. Shampan vinosi uchun qadaxdar vino ryumkalarining chap tomonida turadi.

Choy stolining bezagi — samovardir. U asosiy stol ustiga yoki maxsus qilingan ixchamroq stolga qo'yiladi. Chinni choynak-piyolalar, chashkalar samovar yonida bo'ladi.

**Mehmonlarga xizmat ko'rsatish.** Ofisiantlar mehmonlarni yasatilgan stollarga taklif qiladi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug'larni utqazadi. Hamma mehmonlar utirib joylashganiga ishonch xosil qilgan. Ofisiantlar mehmonlarga shirinliklar va vino tavsiya qiladi. Ofisiant ungdan chap tomon yurib taomlarni tortib chiqadi. Taom solingan idishlarni qo'yish uchun xar bir mehmon oldiga kichik tarelkalar beriladi. So'ngra issiq, ichimliklar, qandolat mahsulotlari qo'yiladi.

Ofisiantlar foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi va toza desert tarelkalari, anjomlarni beradi. Qiyom, qaymoq, sut, limonlar qo'yiladi va choy beriladi.

Biz bu erda Evropa qoidalariga binoan choy-banketlar o'tqazish haqida qisman gapirdik, ammo O'zbekona choyxurlik butunlay boshqacha bo'ladi. Xozir Respublikamiz restoranlarida choylar oshxonada paxta gulli choynaklarda damlanadi, paxta gulli piyolalar bilan mehmonlar oldiga qo'yiladi. Ofisiant choyni qaytarib, bir oz tinim berib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

O'zbekistonda bo'lgan, O'zbek xonadonlariga mehmondorchilikka borgan bir xorijliq olim, mamlakatiga borib, maqolasida Shunday yozadi: «men O'zbek qizining iffat-extirom, izzat-xurmat bilan choy uzatishini dunyodagi hamma iffat-extirom, izzat-xurmatga alishtirgan bo'lardim.»

Choy qo'yish, choy uzatish — bu ham bir san'at, madaniyat. Bu madaniyatni biz restoranlarda xorijiy mehmonlarga ko'rsatishimiz darkor.

### **TO'Y BANKETLARIDA XIZMAT KO'RSATISH**

Restoranlarning tuylarga xizmat bajaradigan alohida zallari bor. Katta zallarda mehmonlar yig'ilishadi, bir-birlarini qutishadi. Tuy utqaziladigan zalga stollar qo'yiladi, banket dasturxoni yasatiladi. Restoranning faqat bittagina zali bo'lsa, mehmonlar eshik oldida to'planishadi. Tuy banketlari uchun taomnomalar maxsus muqovalarda tayyorlanadi.

Tuy taomnomalarining muqovalari odatdagi tantanali banketlarniqiga Qaraganda kichiqroq oq rangda, «Tuy taomnomasi» deb yozilgan bo'ladi. Muqova ichiga taomnoma solinadi, ammo taomlarning, ichimliklarning bahosi qo'rsatilmaydi.

**Buyurtma qabul qilish.** Avvalo tuy utqaziladigan zal buyurtmachiga ko'rsatiladi. Banket utqaziladigan sana va vaqt tuyga keluvchilar soni, banket uchun utqazilgan pul summasi aniqlanadi. Quyidagi masalalar oldindan xal qilib olinadi: milliy an'anadardan kelib chiqqan xolda xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlari, kelin-kuyovlarning kelishi, kutib olinishi yoki Kelin-kuyovlar mehmonlarni kutib olishi, sovg'alari, gullar uchun joy, mehmonlarni qaysi tartibda o'tqazilishi, issiq, taom qachon berilishi, uyin-qulgi, choy berilishi va hokazolar.

Buyurtmachi bilan taomnoma, banket stollarining qo'yilishi, mehmonlarni joylashtirish rejalari kelishib olinadi. Buyurtma qabul qilinganda buyurtmachiga restoran manzili yozilgan taqlifnoma blankalari beriladi.

Tuy taomnomasiga xar xil sovuq, taomlar va gazaklar, qandolat mahsulotlari, mevalar, ichimliklar, bitta yoki ikkita issiq, taom kiritiladi.

**Ofisiantlarni tayyorlash.** Mebellarni joylashtirish. Tuy-banketiga keluvchilarning xar 9—12 tasiga bitta ofisiant xizmat qiladi. Bosh ofisiant hamma ofisiantlarga qo'rsatma beradi, xar birining vazifasini belgilaydi, xizmat ko'rsatish sektorini tayinlaydi, taomlar, shampän vinosi va boshqalarning navbat bilan berilishini tuShuntiradi.

Xizmat ko'rsatishga Tayyorgarlik jarayonida bir gurux ofisiantlar mebellarni o'rnatadi, idish-tovoq, anjomlar tayyorlaydi, stol yasatadi, boshqalar ziravandlarni, gullarni quyadi, bufet mahsulotlarini tayyorlaydi. Xizmat ko'rsatish jarayonida esa, bir gurux ofisiantlar taom va ichimliklar tarqatadi, boshqasi - foydalanilgan idish-tovoqlarni yigishtiradi va hokazo. To'yga taklif qilinganlar 20—24 kishi bo'lsa, stollar bir qator qilib qo'yiladi, Ko'proq bo'lsa — T, P, Sh xarflari shaklida qo'yiladi. Bu tuyga keluvchilar miqdori, restoran xususiyatiga bog'liq. Birinchi bo'lib kelin-kuyovlar o'tiradi, kuyovning o'ng tomonida qelin o'tiradi.

Qelinning ota-onalari quyovning chap tomonida, quyovning ota-onalari kelinning o'ng tomonida o'tiradi. Shu qatorda kuyovjura va kelin dugonasi o'tiradi. YUqorida asosan Evropa xalqlariga taalluqli tuy-banketlar haqida gapirildi.

O'zbekistonda nikox tuylari, ayniqsa qishloq joylarida asosan quyovning xovlisida utadi. Bularning milliy an'ana, udumlarimizdan kelib chiqadigan ancha murakkab tomonlari bor. Bu alohida bir mavzudir. Lekin, O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishgandan so'ng shaxarlarda niqox tuylari xovlilarda o'tqazilishi bilan bir qatorda, restoranlarda, maxsus tuyxonalarda utqazilmoqda. Bu tuylarning asosiy o'zagida o'zbeq milliy madaniyati, an'ana, urf-odati, udumlari saqpanayotgan, mazmuni boyiyotgan bo'lsa ham, shakl tomoniga ba'zi yangiliklar qirib qelayapdi. Bu xaqda ham to'xtalmoqchi emasmiz, chunki bu ham alohida tadqiqot talab bajaradigan keng mavzudir.

To'y kechasining boshlanishiga 5-10 daqiqa qolganda bosh ofisiant tuy tashkilotchilariga hamma narsa tayyor, zalga qirish mumkin, mehmonlarni taklif qilamiz, deydi. Shu payt xizmatga tayinlangan hamma ofisiantlar zalda mehmonlarni qutadi, ularning o'tirishlarida yordam beradi, so'ngra ichimliklar va gazaklar tavsiya qiladi.

Kelin-kuyov va ularning ota-onalariga alohida diqqat-e'tibor qaratiladi. Taom, ichimliklarni ofisiantlar tavsiya qilib aylanib yuradi. Zaruriyat tugilgan xolda ofisiantlar tarelka va anjomlarni yig'ishtirib oladi va o'rniga tozasini olib kelib quyadi.

Mehmonlar ichib, eyishib ancha qizib olgach, 30—40 daqiqalik tanaffus e'lon qilinishi, Shu payt musiqa, aShula, raqsga tushish mumkin bo'ladi.

Tanaffus vaqtida ofisiantlar stol ustini tartibga soladi, bushagan idish-tovoqlarni yigishtiradi, tozalarini quyadi. Issiq taom beriladi. To'y torti kesiladi va tarqatiladi.

#### **5.4. MIJOZLAR TALABLARIGA JAVOB BERISH**

Restoranga xodimlar tanlashda, ofisiantliqqa xohish bildiruvchilar oldiga asosan ikkita muhim talab qo'yiladi; samimiylilik, sofdilliq va kishilarga mexr-xurmat. Bu ishga gayratli, xis qilish tuygusi kuchli, saranjom-sarishta kishilarni topish kerak. boshqa tomondan, etuk pazanda, taomlar, ichimliklar xususiyatini biladigan kishilargina ofisiant bo'lib ishlashi mumkin. YUzaki bilimga ishongan, restoran ishini engil-elpi yodlab olib, xodimlar bo'limida O'zini bilimdon qilib ko'rsatadigan kishilar bu ishni eplay olmaydi. Restoran ishini san'at deb qarab, joni-dili bilan ishlaydigan kishigina ofisiant bo'lishi mumkin. Dastlabki davrda u uncha tuShunmasligi, lekin zexni, irodasi, mehnatsevarliq xislatlari mujassamlashgan bo'lsagina, ofisiant lavozimini bajarishi mumkin. Ofisiant bilimdonliq bilan tegishli taom va ichimliklarning sifati, ularning nafi haqida mijozlarga tuShuntira bilishi kerak.

Ofisiant ta'riflagan taomlar, ichimliklar xaqiqatga mos kelgandagina mijoz Shu restoran tomon yana yo'lga tushadi.

Ofisiant bosh ofisiant bilan birgalikda zalning tulaqonli sardori xisoblanadi. Unnng kundalik xizmati kishilar bilan munosabatda bulish, shuning uchun u faqat xizmat ko'rsatish texnikasi bilimdoni bo'lib qolmay, axloq-odob, ruxiyat talablarini ham bilishi lozim.

Hozirgi zamon ofisianti qiyofasi saranjom-sarishta chiroyli qiyingan, raven qladam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, epchil, xar qanday qelishmovchiliq vaziyatidan chiqib ketadigan bo'lishi kerak. Zalda axloq-odob muhitini yaratgan ofisiant mexr, xushmuomalalikni hamma narsadan yuqori qo'yishi shart.

Ofisiant o'z qadr-qimatini, insonlar uchun qilayotgan mehnati engil emasligini, qasb gururini hamma vaqt xis qilishi kerak. Ofisiant bilan iste'molchilar orasidagi munosabatda xar ikki tomonning samimiyligi talab qilinadi. Ayniqsa, ofisiantdan restoranda xushchaqchaqliq, mehmondo'stlik kayfiyati talab qilinadi.

Ofisiantga bo'lgan asosiy talablardan yana biri xizmat ko'rsatish usulining qrida va texnikasini bilish, amaliy ishda ularni qullay olishdir. Bulardan tashqari ofisiant oziq-ovqat mahsulotlari tovarShunosliq asoslari bilan tanish bo'lishi, zal jixozlanishini yaxshi bilishi, ishlatiladigan idish-tovoqlar, anjomlarning qaerda foydalanishini amalda qo'llashi lozim.

Ofisiantning xizmati ish jarayonida zarur bo'ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofisiant bilaq uchiga solib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofisiantning quli qo'yishiga va kiyim engi ifloslanishiga yul quymaydi. Ofisiant xisob blankasini tayyorlaydi, u raqamlangan daftarcha shaklida bo'ladi va xisobot uchun xujjat xisoblanadi. Kassa mashinasi qalitini tilxat orqali kassirdan oladi. Butilka ochqich, avtoruchqa, dastrumol, agar zalda chekishga ruxsat bo'lsa, gugurt yoki zajigalka oladi — bular ofisiant xizmatida foydalaniladi.

## **5.5. MIJOZLAR BILAN PAYDO BO'LADIGAN KELISHMOVCHILIKLARNI BARTARAF ETISH VA OLDINI OLISH**

Xizmat jarayonida restoranda turli vaziyatlar yuzaga kelishi mumkin. Bunday holatlarda bosh ofisiant o'zini tuta bilishi va axloq-odob qoidalariga rioya qilishi shart. Misol tariqasida quyidagi vaziyatni qurishimiz mumkin.

Qechqurun xizmat boshlanishida ikkita mijoz — erkak va ayol turt urinli stolga utqazildi. Ular bu erga boshqa xech qimni utqazmasliq kerakligini surashdi. Eshik ortida esa kishilar navbat kutib turibdi. Bosh ofisiant nima qilishi kerak?

Lyuks toifadagi restoran va barlarda ikki urinli stollar 50%, oliy toifadagi restoranlarda — 20 % ni, birinchi toifadagi restoranlarda — 15% ni tashkil qiladi. Bosh ofisiant bu ikki mijozga ikki urinli stol tavsiya qilishi kerak. Agar zalda ikki qishiliq bush stol bo'lmasa, ulardan ikkita stolni olib borib olti o'rinliq stol bezatish mumkin. Bunday xarakat restoranga keluvchilarning xohishini kuchaytiradi, restoranga keluvchilar bundan keyin ham ko'payadi.

Bosh ofisiant muntazam ravishda xizmat madaniyatini oshirish maqsadida ofisiantlar bilan mashgulot utqazib turadi. Mashg'ulot o'tqazishga tajribali mutaxassis ishchilarni ham jalb qilish mumkin.

Qulgina restoranlarda mehmon kutish bo'yicha uqishlar tashkil qilingan, bu erda yosh ofisiantlar mustaxqam kasb ko'nikmalarini, o'z vazifalarini vijdonan bajarish usullarini urganadilar. Xizmat maxoratining asoslarini o'zlashtiradilar. Ofisiantda doimo idish-tovoq, sochiqlar, dasturxon bo'lishi lozim. Ofisiant yaxshi shaxmatchi tosh surgani kabi ishlashi kerak. O'zining butun xatti-xarakatlarini oldindan rejalab qo'yishi uning ish unumini oshiradi. U psixolog bo'lishi kerak. Restoranga keluvchi faqat taom eyish uchun kelganmi yoki xordiq chiqarish uchunmi, bu erdagi sharoitdan lazzatlanish uchun kelganmi, buni ofisiant darxol sezib opishi kerak. kishi birinchi marta kelgan bo'lsa, unga taom va ichimliklar tanlashda yordam qilish lozym. Bu soxada ofisiant o'z ishining moxir ustasi bo'lishi kerak.

Restoranga keluvchilar ham bu erdagi qoidalarga rioya qilishlari darkor, bordiyu ular intizomni buza, boshqalar dam olishiga xalal bersa, bosh ofisiant udarga xizmat ko'rsatishni to'xtatib qo'yishi mumkin.

Restoranda bo'ladigan ba'zi anglashilmovchiliqlarni ham bosh ofisiant xal qiladi. Quyidagi vaziyatni ko'raylik:

Mijozlardan biri buyurtma qabul qilmaganligi uchun ofisiantdan norozi buldi. Chuchvara eyishni xoxlab qoldi. Chuchvara taomnomada bor, ammo tarqatishda tamom bo'lgan. Restoran yopilishiga xali 4 soat vaqt bor. Bosh ofisiant mijozga chuchvara tayyorlash uchun ancha vaqt talab qilinadi, shuning uchun boshqa taom tavsiya qilamiz, deydi. Ammo mijoz norozi. Bunday xollarda bosh ofisiant mijozdan qechirim suraydi. Bosh ofisiant taom tayyorlashni buyuradi. Mijoz qutmay qetib qoladi. Ishlab chiqarish kengashida vaqtida taom tayyorlamagani uchun oshpaz muxoqama qilinadi. Bosh ofisiant xuquqi:

1. Ofisiant qoidani buzsa, uni ishga quymasliq, xatto ishdan chetlatish, bu xaqda restoran raxbariyatiga ma'lum qilish.
2. Taom berilishida yoki shakllantirilishida qoidaga rioya qilinmasa, taomnomani ishlab chiqarishga qaytarish.
3. Nuqsonli taomni, xatto mijoz e'tiroz bildirmasa ham, almashtirishni talab qilish.
4. Tajribali, malaqali ofisiantlarni, yoshlarni tarbiyalashga jalb qilish. o'quv dasturlarining bajarilishini nazorat qilish.
5. Ofisiantlar tanlab olishda qomissiya tarkibida qatnashish, Shu tashkilotda ishlab ketishi mumkinligi haqida tavsiya berish.
6. Ofisiantlarning darajasini oshirish haqida tavsiyanomalar berish.
7. Xizmatchilarga qachon ta'til berish navbatini belgilash.

## 5.6. IJOBIY IMIJ YARATISH

O'z ish faoliyatida ofisiant quyidagi tamoyillarga amal qilishi kerak: kasbiy burchni yuqori darajada anglash, mehnatga ijodiy munosabatda bulish, urtoqlarcha o'zaro yordam muhiti. Bu tamoyillarni amalga oshira borishda Hozirgi restoran ofisiantlarining xuquq va burchlari bor.

Ofisiantning burchi, vazifalari:

- grafiqda belgilangan vaqtda albatta ishga etib qelish;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibi bo'yicha bosh ofisiant qo'rsatmalarini bajarish;
- mijozlarga xizmat ko'rsatish va o'zini tuta bilish qoidalariga rioya qilish, mulohazali, mexrli, e'tiborli bulish;
- taomnomada ko'rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, bahosini, ularni berish tartibi va ularni tayyorlash texnologiyasi asoslarini bilish;
- mijozlarga taom va ichimliklar tavsiya etish;
- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, qurqam bo'lishi, poyafzallari toza tutilishi lozim;
- shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilish;
- stollarni iste'molchilar kelishiga jiddiy tayyorlash, butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o'z vaqtida tuzash, foydalanilgan idishlar, anjomlarni texnika qoidalariga binoan yig'ishtirib olish;
- yordamchi stol va servantlarni ozoda saqlash;

— xushmuomalalik bilan keluvchilarni kutib olish, zalga boshlab qirib o'tqazish, taomnoma tavsiya qilish, xizmat ko'rsatish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;

— singan, yorilgan, darz ketgan yoki dogi bor idish-tovoq va boshqa anjomlardan foydalanishga yul qo'yilmaydi;

— qabullarda, banketlarda xizmat ko'rsatish tartibi va texnikasini bilish, mijozlarning mulohaza va taqliflarini bosh ofisiantga etqazish.

Xorijiy mamlakat turistlariga xizmat qilayotgan ofisiantlar zarur darajada chet tillardan birini bilishlari shart.

Ofisiant aniq va turli ishlash uchun Kassa xujjatlarini, xisob-kitob varaqasini, restrlarni tuldriish qoidalariga tula rioya qilishi kerak.

Ish jarayonida ofisiant quyidagilarni qilmasligi lozim:

— qayd qilinmagan xisob-kitob varaqalari blankalaridan foydalanish, shuningdek o'z blankasini boshqa ofisiantga berish;

— taomlar va bufet mahsulotlari nomini qo'rsatmasdan blankalar tuldriish;

— xisob-kitob varaqasida, nusxasida, qvitansiya daftarchasining yirtib olingandan keyin qolgan qismida tuzatish, o'zgartirish qilish.

#### **Ofisiantga mutlaqo taqidlanadi:**

— bosh ofisiant ruxsatisiz mijozlarni stolga taklif qilish va O'zicha boshqa stolga o'tqazish;

— tayyorlanmagan stolga mijozlarni o'tqazish;

— mijozlar shiqoyati va e'tirozlarini bosh ofisiantsiz yoki direqsiya xodimisiz muxoqama qilish;

— zalda chekish, utirish, taom eyish, qattiq gapirish, shuningdek servant, devorlar va boshqalarga suyanish;

— restoran raxbariyatisiz, bosh ofisiantsiz o'zicha «stol band» yozuvini stolga qo'yish;

— oshpazdan sifati yomon, yaxshi shakllanmagan taom olish;

— belgilangan me'yordan ortiq spirtli ichimliklar berish;

— banket, tuy va boshqa tadbirlar uchun bosh ofisiantsiz buyurtmalar qabul qilish;

— xizmat ko'rsatish jarayonida brigadir yoki bosh ofisiant ruxsatisiz uzoq muddatga qetib qolish;

— mijozlardan xisob-kitob varaqasida ko'rsatilgandan tashqari pul olish.

Ofisiantning ish texnikasi tizimiga xizmat ko'rsatishni tashkil qilish soxasi, stol bezatish, taom, ichimliklar keltirib berish va boshqalar kiradi.

Qasb maxrratini xisobga olgan xolda ofisiantlarga V—IV—III daraja (razryad) beriladi. Bu ixtisosligiga qarab xal qilinadi. Ixtisos xarakteristikasi ikki bo'limdan iborat bo'ladi: «Ish bo'yicha xarakteristika» va «Bilishi kerak».

#### **V razryadli ofisiant**

Ish bo'yicha xarakteristika:

— stol bezatishning turli xillari, jumladan termiq;

— stol, zal, katta zallarni jixozlash uchun gullardan qompozisiya;

— nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan

taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini xisobga olish;

— turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;

— mijozlar ishtiroqida taomlar tayyorlash, shakllantirish va narsalarga bulish;

— turli xil banketlarni tashkil qilish va o'tqazish;

— xorijiy turistlarga xizmatni tashkil qilish;

— «Shved stoli» va boshqa mijozlarga xizmat ko'rsatishning progressiv shakllarini tashkil qilish;

• mijozlar uchun maksimum qulayliq yaratish.

#### **Qilishi kerak:**

— turli idish-tovoqlar, anjomlar, oshxonadagi latta buyumlari, ularni xisobga olish va saqlash;

— stol bezatish qoidalari va turlari;

— guldasta shakllantirish qoidalari;

— taomnomaning vazifasi, turlari va tuzilishi tamoyillari;

— oziq-ovqat tovarlari haqida qisqa ma'lumot;

— oshpaz, taom xarakteristikasi, taom va ichimliklar berish qoidasi va o'ziga

xos xususiyati;

— fiziologiya va sanitariya asoslari;

— psixologiya asoslari va professional etika;

— mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibi va banket turlari;

— mijozlarga xizmat ko'rsatishning ilg'or shakllari;

— madaniy xizmat ko'rsatkichlari va ularga baho berish usuli;

— xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishni tashkil qilish.

#### **IV razryadli ofisiant**

Ish bo'yicha xarakteristika:

— stol bezatishning xillari;

— stollarni bezatish uchun gullardan qompozisiya;

— nonushta, tushlik, kechki taom, banket uchun taomnoma tuzish, zarur idish-tovoqlar, anjom, oshxona buyumlari xisobini olish;

— turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;

— turli xil banketlarga xizmat ko'rsatish;

— xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatish;

— mijozlar bilan zaruriy muomalada bulish;

— foydalanilgan idish va anjomlarni yirishtirib olish.

#### **Bilishi kerak:**

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

— stol bezatishning qoida va turlari;

— guldastalar qo'yish tartibi;

— taomnoma tuzish turlari va tamoyillari;

— oziq-ovqat mahsulotlari haqida qisqa ma'lumot;

— taom va ichimliklarni berish qoidalari, xususiyati, taom xarakteristikasi;

- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- professional etika;
- ofisiant ish joyini tashkil qilish;
- ichimliklar berishning qisqacha xarakteristikasi va xususiyati;
- tantanalarda xizmat ko'rsatish tartibi va banketlar turi;
- xizmat ko'rsatishning ilg'or shakli.

### **III razryadli ofisiant**

#### **Ish bo'yicha xarakteristika:**

- stol bezatishning xillari;
- stol bezatish uchun gullardan qompozisiya;
- nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini xisobga olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- turli xil norasmiy banketlarda xizmat ko'rsatish;
- xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatish;
- mijozlar bilan zaruriy munosabatda bulish;
- foydalanilgan idish-tovoq, anjomlarni yig'ishtirib olish;
- nazorat-kassa mashinasida ishlash.

#### **Bilishi kerak:**

- idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini xisobga olish va saqlash tartibi;
- stol bezatishning qoida va tartiblari, gullar qo'yish
- taomnoma tuzish tartibi, taom va ichimliklarning yozilishi;
- ofisiant ish joyining tashkil qilinishiga talablar;
- oziq-ovqat mahsulotlari va ichimliklar haqida qisqa ma'lumot;
- taom xarakteristikasi va taom, ichimliklar berish tartibi;
- professional etika qoidalari;
- banket turlari, xizmat ko'rsatishning ilg'or shakli;
- ofisiantning tashqi qiyofasiga talablar;
- mijozlarning restoranda utirish odobi.

Ofisiant qobyushyatli qasb egasi, yuqori darajali mutaxassis bo'lishi kerak.

Mutaxassis shaxs, qobiliyatli ofisiant quyidagi psixologiq sifatlarga ega bo'lishi lozim:

- xushmuomalalik;
- qishilar bilan til topishib ketadigan;
- chidamli, toqatli, ruxan bardam, sipo, o'zini qulga oladigan;
- ziyrak, yaxshi xotira egasi;
- boshqa kishilar kayfiyatini sezaadigan;
- didli, aniq nutqli, so'zlarni tuShunarli aytadigan;
- shakl, rang, xajmni sezaadigan;
- diqqatni o'ziga va boshqalarga jalb qila oladigan;
- xisob-kitobni tez va aniq bajaradigan;
- kishilar xususiyati farqiga boradigan.

Ofisiant yaxshi psixolog bo'lishi kerak, chunki restoranga keluvchilarning

kayfiyatini tez tushunishi, ularga munosib muomalada bo'lishi, tegishli xizmatni boshlashi kerak o'zini to'g'ri anglashi, o'z xisssiyotini ongli boshqarishi lozim, ish bo'yicha o'z hamqasblarini yaxshi bilib bir-birini tushungan xolda urtoqlarcha munosabatda bo'lishi kerak.

Xar bir mijozga nisbatan ofisiant mehmondo'stlik, ziyrakliq, sipo, boodabliqni o'zida mujassam qilgan bo'lishi shart. Agar mijozlar biror masala bo'yicha narigi stoldagi ofisiantga murojaat qilib qolsalar, ofisiant so'zsiz quloq solishi, imkoniyati bo'lsa bajarishi, agar imkoniyati bo'lmasa, usha mijozga xizmat qilayotgan ofisiantni chaqirib masalani xal qilishi zarur.

Bordiyu, mijoz biron-bir narsadan norozi bo'lib, shovqin-suron qo'tarsa, ofisiant muloyimliq bilan, gunoxqor bo'lmasa ham, qechirim surab tinchitsin. Ofisiant Shunday ishlashi kerakki, zaldagilarning diqqatini o'ziga jalb qilmasin, mijozlar suxbatiga xalaqit bermasin, idish-tovoqdarni taqir-tuqur qilmasin, hamqasblarini baqirib chairmasin, mijozlarga seqin, yoqimli ovozda javob qilsin.

Ofisiantning sherigi kerak bo'lgan idishni ishlatib quygan bo'lsa, ofisiant nima qilishi kerak, zalda idishimni topib ber, deb janjallashishi kerakmi? Yo'q, boshqa idish olib kelib xizmatni davom ettiraverish zarur.

Ofisiant mijozlar bilan munosabatda juda xushmuomalali bo'lishi talab qilinadi biron narsa olib kelib quyganda «marhamat» deyishi, «qechirasiz, taom bersam bo'ladimi» kabi muomala qilishi. Agar mijoz qoshiq, vilka, salfetka va boshqalardan birontasini tushirib yuborsa, ofisiant avval o'rniga tozasini olib kelib quyadi va so'ngra pastga tushgan buyumni oladi. Polga tushgan narsani zinxor mijoz olmasin. Toza narsalarni ofisiant patnis yoki tarelkada olib kelib berishi lozim. Ofisiant narsalarni mijozga yaqin turgan quli bilan uzatadi. O'zbek odati bo'yicha hamma vaqt o'ng qo'l bilan uzatish lozim va bu milliy an'anamiz talablariga mosdir.

## XULOSA

Bu mavzu UOK larida xizmatchi xodimlarning mijoz bilan bo'ladigan muloqoti haqida batafsil baen etilgan. Xizmatchilarning xizmat madaniyati, sanitariya- gigiena qoidalariga qattiq rioya qilishlari, xar qanday qiyin holatda ham, sharoitdan chiqib, mijozga yuqori darajadagi servis xizmatini taqdim etishdir. Bu mavzu bosh ofisiant va ofisiantlarga ish faoliyatini davomida to'g'ridan – to'g'ri qo'llanma sifatida ishlatilishi mumkin. Xizmat ko'rsatishning bir necha usullari, dasturxon tuzashning bir qancha usullari, oziq –ovqat mahsulotlariga qo'yiladigan talablar firmaning ijobiy imidjini yaratishda ko'rsatmalar mavjud.

**Tayanch iboralar:** Xizmat madaniyati, xalqaro standartlar, taom eyish madaniyati, buyurtma qabul qilish, rasmiy qabul banket, axloq- odob, tartib qoida, xizmat jarayoni, furshet banket, kokteyl banket, choy banketi, tuy banketlari, imidj yaratish, firma taomi, shved stoli, qobiliyat, xushmuomalalik, taomnoma.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Restoranda xizmat madaniyati va axloq qoidalari qanday bo'lishi kerak?
2. Umumiy ovatlanish tashkiloti xodimlari nimalarga e'tibor berishlari lozim?
3. Umumiy ovqatlanish tashkilotida madaniy xizmat ko'rsatishning qanday ko'rsatkichlari bor?
4. Restoranning tashqi bezagi, ichki bezagi, mehmonlarni kutib olish madaniyati qanday bo'lishini aytib bering.
5. Xizmat darajasi deganda nimani tuShunasiz?
6. Mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini aytib bering
7. Restoranlarda choy chaqa berish deganda nimani tuShunasiz?
8. Taom iste'mol qilishda xo'randa o'zini qanday tutishi kerak?
9. Taom eyish madaniyati qanday bo'lishi kerak?
10. Meva mahsulotlari, shirinliklar qanday iste'mol qilinadi?

### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

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

## **VI Bob. GIGIENA MEHNATNI MUXOFAZA QILINISHI TASHKIL ETISH**

*6.1 Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida mijozlarga xizmat ko'rsatish gigienasi*

*6.2. Meyoriy xujjatlar, ularning sanitar – gigienik talablari*

*6.3. Mehnatni muxofaza qilish – texnik xavfsizlik tadbirlari*

*6.4. Xizmat ko'rsatuvchi shaxslar ishida texnik xavfsizlik masalalari*

### **6.1. UMUMIY OVQATLANISH TASHKILOTLARIDA MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH GIGIENASI**

Ofisiantning kasbi artist faoliyatiga uxshab ketadi. Artistlar tomoshabinlar bilan boglanganidek, ofisiant ham zaldagi mijozlar bilan Uzlusiz aloqada bo'ladi. Ofisiant zalda psixologiq muhit yaratadi, ularning xarakatini, muomalasini kuzatayotgan xo'randalarda bu tashkilot haqida ijobiy fikr tug'iladi.

Ofisiantning tashqi qurinishiga, yurish-turishiga, o'zini tuta bilishiga juda ko'p narsa bog'liq. Xushmuomalalik ofisiantning yuzidan, chexrasidan qurilib turishi kerak, bo'yi-basti urtacha, sochi yaxshi taralgan, chiroyli qad-qomat restoran zalining xusniga xusn qushadi. Bu tabiat in'om etgan g O'zalliq, yaxshi eshitish qobiliyati, dona-dona so'z ifodasi — bularning hammasi restoranga tashrif buyuruvchilarda ofisiantga nisbatan ijobiy munosabat uygotadi.

Ofisiant xizmatining o'ziga xos xususiyati Shundan iboratki, u mijozlarga taom tashiydi, kerak bo'lsa stol atrofida aylanib xo'randalarga iarvona bo'ladi. Bu erda ham albatta u sanitariya-gigiena qoidalariga rioya qilishi lozim;

1. Ofisiantning sochi ajib, gayriodatiy bo'lmasligi, sochlari ko'z ustiga tushmasligi, ish jarayonida sochlarni tartibga solish, tarash tavsiya etilmaydi. chunki soch taomga tushishi mumkin.

2. Ogizdan noxush xid tarqalmasligi uchun maxsus pasta bilan og'izni yuvish, chayish lozim. Xar kuni kechki taomdan so'ng va ertalab ish boshlashdan avval tishni yuvib tozalash kerak.

3. Ishga tushishdan avval dush qabul qilish, erkaklar, xar kuni soqollarini olishlari zarur.

4. Ayol ofisiantlarga ishga chiqish oldidan qosmetiq; vositalardan xaddan ortiq foydalanish, kuchli xidli atir sepish, yirik taqinchoqlar taqish tavsiya etilmaydi.

5. Ishga toza kiyimda kelish kerak, xizmatga kirishish oldidan dushga tushish, qullarni sovun bilan tozalab yuvish zarur.

6. Ish jarayonida ora-orada qulini yuvib turish, elektr sochiq bilan quritish, agar u bo'lmasa bir marta foydalaniladigan sochiqqa artish lozim.

7. Restoran kiyimida ofisiant tashqariga chiqishi, boshqa biron ish bilan band bo'lishi mumkin emas.

8. Ofisiant ko'p xarakatlarni mijozlar oldida, ular ko'z-o'ngida bajaradi, shuning uchun qullarida ham xech qanday nuqson bo'lmasligi lozim, masalan tirnoqlar olingan bo'lishi, qulda yara alomatlari bo'lmasligi, biror barmoq bint bilan boglanmagan bo'lishi kerak.

Umumiy ovqatlanish xodimlarining hammasi tibbiy quriqdan o'tgan bo'lishi shart. Bundan maqsad qasalliq taom orqali boshqalarga yuqmasin, ham restoran xodimlari, ham restoranga keluvchilar soglom bulsin.

Kishilar mehmondorchilikka borganlarida mezbon yaxshi qiyingan xolda, xushchaqchaqliq bilan kutib olsa, qanday yaxshi, mehmonlar bexad xursand bo'ladi. Ofisiant restoran zalining mezboni, uning yaxshi qiyinishi restoranda kayfiyatni qo'taradi.

Hamma ham yaxshi qiyinishni yaxshi quradi. Uyda, quchada va ishda hamma vaqt toza, yarashadigan kiyim kiyish kerak.

Ofisiant restoran zalining soxibi, unga ham chiroyli ham qulay shakldagi kiyim kerak. U kuni bilan ishlaydi, uning xarakati kiyimiga mos tushishi kerak. Faqat bugina emas, ofisiantning butun borligi restoran bezab turishi darkor.

Xar bir restoranning o'ziga xos kiyimi bo'lishi lozim. Ular hamma uchun bir tusda, bir xil bichimda bo'ladi. Ammo bosh ofisiant kiyimi boshqa ofisiantlarniqidan nimasi bilandir ajralib turishi kerak. Ba'zi bosh ofisiant quqragida vizit kartochkasi bo'ladi. Ofisiant kiyimlari mavsumga qarab yangilanib turilishi mumkin.

Restoran xodimlari kiyimlari tashkilotning toifasiga bog'liq. Lyuks va oliy toifadagi restoran xodimlari uchun kiyim sifati yuqrrri matolardan tiqiladi. boshqa restoranlar uchun arzon materiallardan tayyorlanadi.

Lyuks va oliy toifadagi restoranlar xodimlari uchun tasdiqlangan me'yoriy xujjatlar asosida quyidagilar beriladi;

— erkak bosh ofisiantlarga: jun kostyum, ko'ylak, galstug; ayollarga—jun kostyum, bluzka, galstuk.

— erkak ofisiantga—jun kostyum, ko'ylak, galstug;

— ayollarga—yarimjun kuylak, yozgi ko'ylak.

Restoranlarning boshqa toifadagi xodimlariga:

— bosh ofisiant, erkak—yarim jun kostyum, ko'ylaq, galstuk; ayollarga—yarim jun kostyum, oq, bluzka, galstuk.

— erkak ofisiantga— yarim jun kostyum, oq ko'ylak, galstuk; ayollarga—yarim jun ko'ylak, yozgi ko'ylak.

Bulardan tashqari yoz paytlari erkak bosh ofisiantga bitta yozliq kostyum, ofisiantlarga ikkitadan. Bosh ofisiant ayolga va ofisiant ayollarga Qo'shimcha bittadan yozgi ko'ylak beriladi.

Oliy toifa va xorijiy turistlarga xizmat bajaradigan restoranlar bosh ofisiantlari va ofisiantlariga bir shakldagi poyafzal beriladi.

Bir xil shakldagi kiyimlarni bosh ofisiantlarga ofisiantlarga, zalda ishlaydigan bufetchilarga, shveysar, garderoibchi, farrosh, zal navbatchisi, restoran va qahvaxona xojatxonalarida xizmat qilayotganlarga beriladi.

Restoran xodimlari kiyimlarini xar xil modalarda, ranglarda tiqilishiga Karamay ulchami xodimga to'g'ri kelishi, zamonaviy, chiroyli, ishda kiyishda

ixcham, yaxshi tozalanadigan, yuviladigan bo'lishi shart. Poyafzal ham xuddi Shunday bo'lishi kerak.

Restoran xodimlari kiyim va poyafzallarni doimo ozoda tutishi lozim. Kostyum va ko'ylaklarda dog' bo'lmasligi, dazmollangan bo'lishi lozim. Poyafzal ham burishib-tirishib qolmagan, tozalangan bo'lishi talab qilinadi.

Ofisiantga beriladigan kiyim va poyafzallar faqat xizmat davridagina qiyiladi. Restorandan tashqarida kiyishga ruxsat berilmaydi.

Agar kiyimlar saqlanayotgan joyida yuqolib qolsa, bunda ofisiantning aybi bo'lmasa, ma'muriyat mas'uliyatni o'z zimmasiga oladi. Ofisiantga yangi kiyim va poyafzal beriladi.

Kiyim yuqolishi yoki ishdan chiqishida ofisiant aybdor bo'lsa, foydalanganligi xisobga olingan xolda, ofisiantdan kiyim bahosi undirib olinadi va yangisi beriladi.

Agar kiyim muddatiga qadar yaroqsiz xolga kelib qolsa, vaqtida ishdan chiqqanliq sababi qo'rsatilib, dalolatnoma tuziladi. Ofisiant sababchi bo'lsa, kiyim uning xisobidan bo'ladi. Ikkinchi marta berilgan kiyim muddati Shu berilgan qundan xisoblanadi.

Agar ofisiantlar pensiyaga chiqish munosabati bilan ishdan bushasa, nogironliq, bemorliq sabab bo'lsa yoki armiyaga chaqirilsa, qisqartirishga tushsa, Shu tashkilotda boshqa ishga utsa, ma'muriyat qaroriga binoan kiyim, poyafzallar qaytarib olinmaydi. Ofisiant mehnat intizomini buzganligi uchun yoki o'z xohishi bilan ishdan bushasa, boshqa soxaga ishga utib ketadigan bo'lsa, kiyimlar va poyafzallar qiyilgan muddati chiqarib tashlanib, qolgan bahosi undirib olinadi. Kiyimlar muddati tugagach, ofisiantning mulqiga aylanadi.

Ko'pgina restoranlarda milliy ananalar e'tiborga olinib, ofisiantlar milliy kiyimlarda xizmat qiladilar.

## **6.2. ME'YORIY XUJJATLAR ULARNING SANITAR - GIGIENIK TALABLARI**

Mijozlar bilan buyurilgan taom va ichimliklar uchun xisob-kitob schyot bo'yicha amalga oshiriladi.

Mehmonxonaga taom tashib xizmat qilinganda belgilangan miqdorda Qo'shimcha xaq olinadi va schyotga alohida qatorga yoziladi. Ofisiant schyotdagi yozuv to'g'riligini tekshirib, umumiy summani chiqaradi, cheqga qo'l quyadi, patnis yoki tarelkada mijozga taqdim etadi. Agar mijoz Shu xaxotiyoyq pul tulamoqchi bo'lsa, ofisiant uning oldidan qetmasdan pulni oladi va qaytimini beradi. Bordiyu ofisiantda mayda pul bo'lmasa, qechirim surab pulni maydalashga ketadi. Kassaga kelib, pulni maydalatadi, patnisda pul bilan schyotni mijozga olib kelib beradi. Qaytimi berilganda pullar yuz tomoni bilan turishi kerak.

### **Schyot blanki**

Umumiy ovqatlanish tashkilotsi Schyot № «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ y.

Ofisiant \_\_\_\_\_  
(familiyasi)

Xizmat uchun foiz \_\_\_\_\_ Jami to'lanishi kerak \_\_\_\_\_

(ofisiant imzosi)

Schyotni tekshirdim, bosh ofisiant

Schyot blanki nusxasi \_\_\_\_\_ (imzo)

Ofisiant schyotni bergach, mijozlar puli tayyor bo'lmasa, ular oldidan uzoqlaashadi, ular pul tayyorlagach, qaytib kelib xisob-kitob qiladi.

Buyurtma qabul qilingandan so'ng yoki birinchi taom berilgach, schyotni ofisiant mijoz stoliga qo'yishi va o'zi ikkinchi nusxali schyot bilan ishlashi ham mumkin. Biroq buning uchun ma'muriyatning qarori bo'lishi kerak. Qun oxirida ofisiant schyot asosida reestr tuzadi, schyot nusxasi bilan birgalikda uni yigilgan pul bilan kassaga topshiradi. Agar qun davomida pul kassaga bo'lib-bo'lib to'langan bo'lsa, qoldigini xisob-kitob qiladi.

Kassir ofisiant bilan birga qunliq savdo puli cheqdagiga to'g'ri kelishini tekshiradi va qayd qilish kitobiga tegishli yozuv qiladi. Bosh ofisiant to'g'riligini nazorat qiladi.

### Reestr blanki

Umumiy ovqatlanish tashkiloti

Schyot

№

«\_\_\_»

200\_\_ y.

Kassirga topshirilgan schyot reestri Sana (qun, oy) \_\_\_\_\_ 200

y.

| Tartib<br>№ | Reestr<br>raqami | Summasi,<br>sum, tiyin |
|-------------|------------------|------------------------|
|             |                  |                        |
|             |                  |                        |
| Jami        |                  |                        |

Ofisiant

(imzo)

Tekshirdim, bosh ofisiant \_\_\_\_\_

(imzo)

Reestr blanki shakli.

Zalda

qandolat  
mahsulotlari,  
suvenir-  
sovg'alar,  
gullar

| Taom va boshqa<br>mahsulotlar | Necha porsiya<br>(ulush) | Bahosi, sum,<br>tiyin | Summasi,<br>sum, tiyin |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
|                               |                          |                       |                        |
| Jami                          |                          |                       |                        |

sotilganda ofisiant kassasiz o'zi xisob-kitob qilaveradi. Restoranda estrada qonsertlari bo'lsa, qo'shimcha xaq olinadi, qirish bileti beriladi. Restoran ansamblga to'lanadigan pulni mijozlardan olib qoladi.

Restoranda dam olish kechalari, tantanalar, banketlar utqaziladigan bo'lsa, hamma xarajatlarni xisoblab, taomlar bahosini ham qo'shib oldindan chiptalar

sotiladi.

### **6.3. MEHNATNI MUXOFAZA QILISH - TEXNIK XAVFSIZLIK TADBIRLARI**

Mehnatni muxofaza qilish tashkilotda xavfsizlik texnikasi va yonginga qarshi qurash bilan uzviy bog'langan. Tashkilotda mehnat uzluksiz davom etishi uchun xodimlar sog-salamat bulishlari, qungilsiz tasodiflarga duchor bo'lmasliqlari kerak. Bu tadbirlarni amalga oshirish ishlab chiqarishning hamma soxalarida ilmiy-gigienik va texnik asosda bir me'yordagi ish sharoitini yaratishga imkon beradi. Umumiy ovqatlanish tashkilotida xavfsizlik texnikasining vazifalari — ishlab chiqarish va xiz-matlarning o'ziga xos xususiyatlarini urganish, baxtsiz xodisalar, qasb qasalligi sabablarini taxdil qilish va ularning oldini olishning aniq chora-tadbirlarini qurishdan iborat. YOnginga qarshi texnika vositalari yongin-larning oldini olish va ularni bartaraf qilish soxasi-da foydali usullarni amalga oshirishda yordam beradi.

Sog'lom va xavfsiz mehnat sharoiti O'zbekiston Respublikasida 1996 yilda qabul qilingan mehnat qodeqsi bilan amalga oshiriladi. Demoqratiq xuquqiy tamoyillarga asoslangan mustaqil davlatimizning bu qodeqsi ishchi va xizmatchilarning mehnat munosabatlarini, mehnatni muxofaza qilish me'yorlarining bajarilishini tartibga soladi. Mehnat qodeqsi asosida xavfsizlik texnikasi, sanoat sanitariyasi haqidagi qoidalar ishdab chiqiladi.

Mehnat muxofazasining tekshiruv ishlarini davlat va jamoat tashkilotlari amalga oshiradi. Mehnat Kodeksining 9-moddasiga binoan O'zbekistan Respublikasi xududida mehnat to'g'risidagi qonunlarning aniq va bir xil ijro etilishi ustidan nazorat olib borish O'zbekistan Respublikasi bosh proqurori va unga buysunuvchi proqurorlar tomonidan amalga oshiriladi. Davlatning bir qancha mutasaddi organlari ham nazorat ishlarini amalga oshiradi. O'zbekiston Respublikasi sog'liqni saqlash vazirligi bosh sanitariya-epidemiologiya nazorati amalga oshiradigan ishlar bu sohada eng muhim xisoblanadi.

Texnika inspeqsiyasi ishlab chiqarish jarayonining xavfsizligini, ogir ishlarning mexanizasiya darajasini, jixozlarni ishlatishda xavfsizlik qa rioya qilish qoidalarini tekshiradi.

Soxa yuriqchilari mehnat haqidagi qonunchiligni, xavfsizlik texnikasi yuriqnoma va qoidalari, ishlab chiqarish sanitariyasi, tasodifiy holatlar yuz berishi, kasb kasalligining oldini olishni nazorat qiladi. Ular shamollatish tizimlari ishini, yoritish texnikasi xola-tini, jixozlar, inventar, asboblur turri ishlashining texnik holati, tozalik, ishchi joylarining tartibi, xo-dimlarning qasb kiyimlari bilan o'z vaqtida ta'minlanishini tekshiradi. Hamma mehnat muxofazasi va xavfsizlik texnikasi bo'yicha zaruriy tadbirlar jamoa shart-nomasiga kiritiladi.

#### 6.4. EXTIYOTKORLIK TIZIMI, SIGNALIZASIYA

Mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalarini saqlash hamma qurinishdagi anjomlardan foydalanishda muhim ahamiyatga ega. Bu jixozlarga qaray-digan xodimlar ularni ishlatish bo'yicha yuriq^nomalar bilan ta'minlanadi, ularda xavfsizlik texnikasi, ularni me'yorida ishlatish ko'rsatilgan bo'ladi.

Xar bir mashinani ishga tushirishdan avval uning sozligiga ishonch xosil qilish kerak, nazorat-ulchov asboblari va saqlagich qurilmalar tekshirib quriladi.

Mashina va apparatlar ishlab turgan vaqtlarda ularni tozalash, moylash, sozlash va ta'mirlash taqiqlanadi.

Mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalariga muvofiq nosoz apparatlar bo'lsa (manometr, saqlagich va havo klapani), issiqlik beruvchi jixozlardan foydalanish mumkin emas. Manometr siferblatida apparatning me'yoriy ishchi bosimini ko'rsatadigan qizil chiziq, bo'lishi kerak. Manometrlar xar 6 oyda bir marta tekshiruvdan utqazib turiladi, saqlagich klapan va produvka qranlari xar kuni tekshiriladi, xar bir apparat yonida xavfsizlik texnikasi ,haqida yuriqnoma osib qo'yilgan bo'lishi kerak.

Gazda ishlaydigan issiqlik apparatlarining bexatar ishlashi uchun gorelqalardan gaz chiqqanda uning oldini olish uchun maxsus avtomatik asboblardan foydalaniladi. Buni xavfsizlik avtomatikasi deyiladi. Bundan tashqari texnologii; jarayonlarni va issiqlik beruvchi appa-ratlarning me'yorida ishlashini tartibga soluvchi avtomat asboblarni urnatiladi. Rostlovchi avtomatika tegishli bosimni yoki xaroratni bir me'yorda saqlashni ta'minlaydi.

Bug bosimi bilan ishlaydigan apparatlarda manometrni beriladigan bosimni nazorat qilib turish kerak. Bosimni tegishli me'yorda ushlab turish uchun apparatlar oddiga reduksion klapan urnatiladi. Bu kerakli bosimni avtomatik tarzda saqdash turadi. Uning yoniga klapan nosozligi tufayli yuz berishi mumkin bo'lgan avariyaning oldini olish uchun saqdash klapan va manometr qo'yiladi.

Elektr qozonlarda nazorat-saqlagich armaturasidan tashqari bugni avtomatik tartibga soladigan elektron-takt manometri o'rnatiladi. Odatdagi manometrdan elektr-kontakt manometrining farqi Shundaki, u ikkita milga ega.

##### OFISIANT XIZMATIDA XAVFSIZLIK TEXNIKASI

Taomlash tayyorlash va xo'randalarni oziq-ovqat bilan ta'minlash jarayonida mehnatni muxofaza qilish va xavfsizlik texnikasining belgilaigan xolda talablariga rioya qilinishi ofisiantlar zimmasiga tushadi:

— zallardagi va taom tarqatiladigan joylardagi pollarning texnik holatini, ularning singan, notekis xolatini sezgan xaxoti ofisiantlar ularni ta'mirlashni talab qilishlari kerak;

— polga to'kilgan moy, suyuqdiq, taom bo'laklari va boshqalarni tezlik bilan aritib, yig'ishtirib olish;

— eshiklar, qirish yo'laklarida extiet va e'tiborli bulish;

— konserva bankalarini maxsus ochqichlar bilan ochish;

- issiq taomlar solingan idishlarni yana kattaroq idishlar ustiga urnatib patnislarda olib borish;
- taom qo'tarib zinapoyalardan yurganda extiet bulish;
- raqsga tushilayotganda patnis ko'tarib zal bo'ylab yurmasliq;
- cheti uchgan, siri ko'chgan, yorilgan idishlarni ishlatmasdan topshirib yuborish;
- xo'randalarga xizmat ko'rsatilayotgan davrda taom tarqatish joyida navbat tartibini saqlash;
- patnisga faqat bir qator taom terish;
- pichoq, vilkalarni o'tkir tomonini oldinga qilib olib yurmasliq, ularni tarelkalarda olib borish;
- shishalarni maxsus ochqich bilan ochish;
- kiyimlarga tugnogich taqmasliq, chuntaqlarga sinadigan, kesadigan o'tkir buyumlar solmaslik.

### **YONG'IN XAVFSIZLIGI TADBIRLARI**

Yong'in chiqishining ko'pdan-ko'p sabablari bor. Ko'p xollarda bu olov bilan extiyotsizlik qilish, ruxsat etilma-gan joylarda chekish , elektr simlaridan uchqun chiqishi, isitish qurilmalari noto'g'riligi yoki buzuqligi, elektr jixozlar, yoritgichlardan to'g'ri foydalanmasliq natijasidadir. Shuningdek, yonginning sababi portlash, momaqaldiroq, chaqmoq, o'z-o'zidan yonish ham bo'lishi mumkin. YONGin chiqqanda xarorat 800—1000" S gacha etadi va atrofdagi narsalarni ham quydiradi.

Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida, ularning xududi va omborxonalarda — bino, bino ichlarida yongin xavfsizligi talablariga rioya qilish kerak.

Omborxonalarda yonginga qarshi tadbir o'tqazish — u tashkilotning qaerida joylashgani, kiradigan yo'llar, yonginga qarshi jixozlarning sozligi, omborxonalarda olov xavfi bor mollarning ko'pligi va boshqa sabablarga bog'liq. ENGIn uchun xavfli joylar: yonilgi, yoroch-taxta, engil alanganadigan materiallar saqlanadigan omborxonalardir. Bu omborxonalar olov utmaydigan materiallar bilan jixozlanadi. Olov xavfi xar xil bo'lgan omborxonalar materiallarni saqlashda bir-birlaridan o't o'tmaydigan devorlar, to'siqlar bilan ajratiladi.

Ventilyasiya qurilmalari havodagi xavfli portlovchi va yonuvchi gazlarni xaydaydi va tashkilotda yongin xavfini pasaytiradi. Lekin ularning nosozligi yoki to'g'ri foydalana olmaslik natijasida yong'in chiqishi ham mumkin.

Tabiiy shamollatish yong'inga nisbatan xavfli emas, ammo yongin chiqqanda alanga olishiga yordam qiladi. Sun'iy ventilyasiya ko'p xajmdagi havo chiqarib, yonginning avj olishini quchaytiradi. Olov ventilyasiya qanallari bo'yicha boshqa ob'ektlarga ham utishi mumkin. Portlash yoki engin xavfi bor binolarning hamma havo chiqadigan murilari yonmaydigan materiallar bilan jixozlanishi shart.

Ventilyasiya jixozlarini ishlatishda quyidagi yongin xavfsizligi qoidalariga rioya qilish kerak;

- kamera va havo chiqaruvchi mo'rilarini o'z vaqtida tozalab turish;
- vaqti-vaqgi bilan changni chiqarib tashlovchi ventilyator ishini

tekshirib turish;

— ventilyasiya anjomi o'rnatilgan joy yaqinidagi devor, ship, havo tortgich sirtlarini muntazam ravishda tozalab turish.

YOngin chiqqan taedirda, eng avvalo, o't o'chirish xizmatiga xabar berish zarur. Shu maqsadda telefon aloqasi yoki elektr o't o'chirish signalizasiyasidan foydalaniladi (yirik shax.arlarda), Ichki signalizasiya maxalliy yonginga qarshi komandani chaqirish uchun ishlatiladi (yirik tashkilotlarda).

YOng'inga qarshi komanda kelganiga qadar tashkilotdagi imkoniyatlar ishga solinib, o'tni o'chirishga kirishiladi:

qum, kurak, chelaklar, suv, gidropultlar va o't o'chirgichlardan foydalaniladi. Gidropultlardan tizillab chiqqan suv olov yonayotgan tomon yunaltiriladi.

O't o'chirgichning pastki tub tomoni tepaga qo'tariladi, bosh qismi erga, qattiq narsaga uriladi, bu ish olovdan 10 m olisda qilinishi kerak. Suyuqlik ko'piq va qarbonat angidrid hosil bo'ladi. Karbonat angidrid gazi bosimi natijasida ko'pik otilib chiqadi va 8 m balandlikka ko'tariladi, bu xarakat bir yarim minut davom etadi. Unda boshlangan olovni uchirish mumkin.

YOngin paytida kishilarni va moddiy boyliqlarni olib chiqish binoning chiqish yo'llari ko'pligi va kengligiga bog'liq.- Xamma zinalarga va chiqishga mo'ljallangan eshiklar tashqariga ochiladigan bo'lishi kerak. Tashqi zinalarga qaratilgan romlarga panjaralar qo'yish va qulflash mumkin emas. Bunday romlar qizilga buyaladi, «Zinopayaga chiqish» deb yozib qo'yiladi.

## XULOSA

Asosan mehmonxona va restoranlarda ofisiantlar tomonidan qo'rsatilaetgan xizmatga qarab tashkilotga baho beriladi. Bu xizmatchilar O'zlarini tashqi ko'rinishlariga, sanitariya gigiena qoidalariga, yuqori darajadagi muomala madaniyatiga ega bulishlari lozim. Faoliyat jarayonida texnika xavfsizlik choralariga rioya qilishlari. Tashkilotda sodir bo'ladigan xar qanday favqulodda vaziyat mobaynida O'zini iroda qila olish.

### Nazorat uchun savollar:

1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish gegienasi to'g'risida nimalarni bilasiz?
2. Me'yoriy xujjatlar ularning sanitar gegieniq talablari.
3. Texnika xavfsizligi va mehnatni muxofaza qilish tadbirlarini ayting.
4. Xizmat ko'rsatuvchi shaxslarning qanday texnika xavfsizlik qoidalariga rioya qilishlari kerak?
5. Xurrandalar tomondan qanday qoidalarga rioya qilishlari kerak?

### Foydalanilgan adabiyotlar:

- 1.O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
- 4.«Menedjment gostepriimstva», Moskva , 1997g.

5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.
8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knijniy mir», 2001 g
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr. 2001g.
10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikasiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003g.
11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000g.
12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M., 2000g.,
13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003g.

## **VII Bob. ISTEMOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISHNING TEXNOLOGIK JARAYONLARI**

- 7.1. Mijozlar bilan uchraShuv*
- 7.2. Buyurtmalar qabul qilish va bajarish*
- 7.3. Taomlarni uzatishning asosiy yo'llari (gazaklar, yaxna taomlar, birinchi, ikkinchi)*
- 7.4. Turistga xizmat ko'rsatish (nonushta, tushlik, kechki taom)*

### **7.1. MIJOZLAR BILAN UCHRASHUV**

Restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, tuy va boshqa tantanalar utqaziladi. Tashqi qilinadigan banketlar ofisiantlarnint tula yoki qisman ishtiroqi bilan amalga oshiriladi. Banket furshet, banket kokteyl, choy banketlari bo'ladi. Bular qo'pincha xorijiy mamlakatlarda utqaziladi.

Banket o'tqazish uchun Tayyorgarlik ishlari buyurtma qabul qilish, Tayyorgarlik qurit va xizmatdan iborat.

**Buyurtma qabul qilish.** Banketlar, tantanalar, tuylarga buyurtma qabul qilish Yakka yoki gurux buyurtmalaridan tubdan farq qiladi. Bunday buyurtmadar bir necha qun, xatto oy oldin beriladi. Aynan belgilangan qun restoran bo'sh bo'lishi kerak. Shuning uchun buyurtmachi oldinroq xarakat qilishi maqsadga muvofiqdir. Bunday tantanali kechalar o'tqazishda faqat taom, ichimliklargina emas, yana qator masala va tadbirlar bo'yicha kelishib olinadi. Buyurtma beruvchi bilan restoran ma'muriyati o'rtasida orzaqi equ yozma qator bandlardan iborat shartnoma tuziladi. Tajriba Shuni ko'rsatadiqi, buyurtma bosh ofisiantga berilsa, u bilan kelishilsa, banketlar, tantanalar muvaffaqiyatli utadi, chunki restorandagi butun xizmat jarayoni uning raxbarligida utadi. Buyurtma qabul qilishdan avval bosh ofisiant buyurtmachiga zalni ko'rsatadi, sharoit bilan tanishtiradi, stollar qo'yilishi rejasini kelishib oladi. Eng xurmatli mehmonlar qaerga utiradi, boshqa mehmonlar joyi qaerda - bularning hammasi kelishiladi.

Stollarni gullar bilan bezash, san'atqorlar o'rni, raqs joylari va boshqa masalalar xal qilinadi. Bosh ofisiant buyurtmachini restoran tartib-qoidasi bilan tanishtiradi, xizmat ko'rsatish tartibini, shuning bilan birga, idish-anjomlarga etqazilgan zararni to'lashni ham tuShuntiradi. Restoran ma'muriyati taom va ichimliklar baxosini pasaytirish yoki ayrim taom, ichimliklar, shirinlik va hokazolarni majburan tiqishtirishga xaqqi yo'q.

Buyurtmani rasmiylashtirishda tantana o'tqaziladigan sana, boshlanish vaqti, tugashi, tantana o'tqazish joyi, qatnaShuvchilar miqdori, dastlabki taomnoma va buyurtmaning xomaki bahosi ko'rsatiladi. Buyurtma maxsus buyurtmalar kitobida belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tqaziladi. Buyurtma qabul qilish kitobidagi varaqaning 1, 6, 12, 13-bandlari avval tuldiriladi. Buyurtmachi dastlabki keliShuvdan so'ng buxgalteriya qirim orderi asosida 50% dan kam bo'lmagan miqdorda kassaga avans to'laydi va kvitansiya oladi.

Keyinchalik tantana boshlanishiga ikki kun qolganda bosh ofisiant buyurtmachi bilan birgalikda buyurtma-schyotni rasmiylashtiradi.

Buyurtma-schyot besh nusxada tuziladi, restoran raxbari tomonidan tasdiqdanadi va Kassaga topshiriladi. Kassir buyurtmachidan qolgan pullarni ham qabul qilib oladi, buyurtma-schyotni imzo bilan tasdiqlaydi va «to'landi» shtampini bosadi. Buyurtma-schyotning birinchi nusxasi buyurtmachiga beriladi, ikkinchisi kassirda qoladi, uchinchi, turtinchi, beshinchi nusxalari ofisiantlar brigadiriga, oshxonaga, bufetga beriladi. Qolgan pul to'langan orderga summa yoziladi, order raqami buyurtmani xisobga olish kitobiga qayd qilinadi (9—11-bandlar).

Kassir buyurtma-schyot asosida nazorat kassa mashinasida chek yozadi va buyurtma bajarayotgan ofisiantlar brigadiriga beradi. Brigadir ikkinchi nusxaga qo'l quyib, cheqni oladi. Oshxona va bufetning moddiy mas'ul shaxsi chek va buyurtma-schyot bo'yicha mahsulot beradi.

Issiq taomlar, ichimlik, qandolat va boshqa mahsulotlarga buyurtma qamaytirilsa, bordiyu u buyurtmachining taqlify bilan bo'lsa ham, mahsulot bahosidagi pul buyurtmachiga qaytariladi. Buyurtmachining yozma arizasiga asosan chiqim-kassa orderi yoziladi, restoran direktori va buxgalter qo'l quyadi. Bosh ofisiant buyurtmadagi taomlarni uchirib tashlaydi. Bu xolda buyurtmachi arizasida bosh ofisiantning tasdiqlovchi belgisi bo'ladi. Buyurtmachining xohishiga qarab, bu qaytariladigan summaga boshqa mahsulot berilishi mumkin, bu xaqda buyurtma-schyotga qayd qilinadi.

Restorandagi tantana paytida Qo'shimcha buyurtma beriladigan bo'lsa, ofisiant schyot bo'yicha rasmiylashtiradi.

Buyurtma-schyotga uchirib-yozish mumkin emas. Buyurtma-schyot nusxasi quyida beriladi. Buyurtma-schyotda turli sabablarga qura xizmat qilinayotgan qunga O'zgarishlar kiritiladigan bo'lsa, buyurtma-schyotning orqa tomonida tegishli bandda belgilanadi va buyurtmachi bilan kelishilib, uning imzosi qo'yiladi.

Tasdiqdayman: \_\_\_\_\_ Direktor \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ y.

(umumiy ovqatlanish tashkiloti nomi)

buyurtma-schyot № \_\_\_\_\_ (xisob-kitob xujjati  
xisoblanadi) kishiga

butortmachi \_\_\_\_\_ zal nomi \_\_\_\_\_

xizmat ko'rsatish sanasi va vaqti \_\_\_\_\_

Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida belgilangan tantanalarga xizmat ko'rsatish qoidalari, buyurtmachining xuquq va majburiyati bilan tanishdim, buyurtma shartlariga roziman.

Bosh ofisiant

Buyurtmachi

| Sovuq tsexdan qish |         |        |  |      | ketgan  | KIShI 1 |  |
|--------------------|---------|--------|--|------|---------|---------|--|
| nomi               | miqdori | bahosi |  |      | miqdori | bahosi  |  |
|                    |         |        |  |      |         |         |  |
| Jami               |         |        |  | Jami |         |         |  |

|                       |  |  |         |
|-----------------------|--|--|---------|
| Issiq tsexdan kishiga |  |  |         |
|                       |  |  |         |
|                       |  |  | kishiga |
|                       |  |  |         |
| Jami                  |  |  |         |

Bahosi va summasi tekshirildi (qalqulyator) «\_\_» \_\_\_\_\_ 200 \_\_ y.  
 Avans № \_\_\_\_ sum Qo'shimcha № \_\_\_\_ sum Gullar uchun sum tiyin \_\_\_\_ tiyin  
 tiyin

\_\_ y. Jami olindi sum tiyin buyurtma bo'yicha chek \_\_\_\_ sum tiyin

Oldim \_\_\_\_\_ kassir

Buyurtma-schyot namunasi (yuz tomoni)

**Schyotga O'zgartish kiritish. Orqa tomoni.**

| Buyurtma<br>nomi | Miqdori | Bahosi | Summa | Buyurtma<br>nomi | Miqdori | Umumiy<br>bahosi |  |
|------------------|---------|--------|-------|------------------|---------|------------------|--|
| Jami             |         |        |       | Jami             |         |                  |  |

Bosh ofisiant \_\_\_\_\_ buyurtmachi \_\_\_\_\_

Xizmat qildi \_\_\_\_\_

|  | Lavozimi | Izox |
|--|----------|------|
|  |          |      |
|  |          |      |

Buyurtma to'la bajarildi. Xizmat uchun mas'ul \_\_\_\_\_ (imzo)

Buyurtma-schyot namunasi (varaqlarning orqa beti)

Restoran buyurtma qabul qilib quyan, ammo o'ziga borliq bo'lmagan sabablarga qura tadbir utqaza olmaydigan bo'lib qolsa, ma'muriyat yaqin urtadagi restoranlardan bironlasida tantanalarni utqazib berish chorasini ko'radi. Bu xaqda buyurtmachiga belgilangan sanadan 7 kun avval xabar berish kerak.

Restoran tantanali kechani belgilangan tartibda musiqa xizmati bilan o'tqazishni amalga oshiradi. Mavzu kechalari utqazilganda restoran ma'muriyati tantananing musiqa dasturiga o'zgartirishlar kiritishga erishadi.

Buyurtmachi hamma buyurilgan mahsulotlardan xizmat boshlanishiga bir sutqadan kam bo'lmagan muddat ichida voz qechishi mumkin.

Agar tantanaga, banketga qatnashadiganlarning bir qismi kelmaydigan bo'lsa, buyurtmachining yozma arizasi tantana boshlanishiga 4 soat qolganda berilsa, qelmaganlar xisobiga to'g'ri keladigan mablar qaytariladi.

Tantanaga qatnaShuvchilar soni kamayishi haqida buyurtmachi xizmat boshlanishi oldidan aytgan taqdirda buyurtmadan bir qismining bahosigina qaytarilishi mumkin. Pul qaytarilishi buyurtmachining yozma arizasi vaKassa

orderi asosida amalga oshirilishi mumkin. Bunday xodatta taomni boshqalarga realizasiya qilish imkoniyati yo'q bo'lsa, buyurtmachi tayyorlangan mahsulot tan-narxini qoplashi lozim.

Realizasiya qilib bulmaydigan taomlarga uch nusxada dalolatnoma tuziladi. Dalolatnomaga restoran raxbari, moddiy mas'uliyatli shaxs pul quyadi va bir nusxasi buyurtmachiga beriladi.

Dalolatnomaga ichimliklar, shuningdek buyurtma-schyotga qiritilgan, ammo stolga tortilmagan issiq va shirin taomlar, qandolat mahsulotlari qiritilmaydi. Dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlarni nima qilish kerakligi buyurtmachining ixtiyorida. Realizasiya qilinmaydigan, ammo dalolatnomaga kiritilgan mahsulotlar summasi buyurtmachi xizmat uchun tulagan summadan ayriladi.

Buyurtmachi restoranga ichimliklar va boshqa mahsulot olib kelishi yoki taomlar tayerlash uchun tashqaridan kishilar yollashi mumkin emas.

Buyurtmachi tantana oxirigacha restoranda bo'lishi kerak.

Buyurtmachi mehmonlar aybi bilan sindirilgan yoki ishdan chiqarilgan idish-anjomlar bahosini preyskurant bo'yicha to'lashi shart. Buning uchun chek yozib beriladi va pul belgilangan tartib buyicha kassaga kirim qilinadi.

## 7.2. BUYURTMALAR QABUL QILISH VA BAJARISH

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

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

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

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

**Bo'g'in yoki brigada usuli.** Bu usul ancha qulay, chunki xizmat jarayonini ancha tezlashtiradi, mijozlar tomonidan ofisiantlarga e'tirozlar

bildirilmaydi, ofisiant brigada yoki bo'g'in tarkibiga kiradi. Bu guruxni bosh ofisiant yoki ofisiantlar brigadiri boshqaradi. Eng murakkab ishlarni yuqori malaqali ofisiantlar bajaradi. Brigadir buyurtma qabul qiladi, xisob-kitobni amalga oshiradi, doimo zalda bo'ladi. Brigadaning qolgan a'zolari zalga taom, ichimliklar, bufet mahsulotlari olib keladi, ishlatilgan idish-tovoqlarni, anjomlarni yigishtiradi va hokazo.

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

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

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

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

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

Ikkinchi ofisiant cheq yozdiradi, birinchi taomni oladi, tarelkalarni qizdiradi, so'ng zalga olib kiradi, idishlarga taom so'zishda brigadirga yordam beradi va so'ng mijozlarga taom tortadi. Uning o'zi stollardagi foy-dalanilgan idish-tovoqlarni yig'ishtirib olib, yuvish bo'limiga topshiradi, shirinliklar olishga Tayyorgarlik quradi. Undan keyin xizmat jarayoni quyidagicha davom etadi. Birinchi ofisiant cheq yozdiradi, ikkinchi issiq taomni oladi va tarelkalarni qizdiradi, zalga olib kiradi, brigadirga yordam qiladi. Bushagan idishlarni yig'ishtirib, yuvish xonasiga topshiradi. Bu ishlarning hammasidan keyin issiq taom keltirishga tayyorlanadi.

Ikkinchi ofisiant cheq yozdiradi, shirinliklar oladi, zalga olib borib, mijozlar oldiga quyadi. so'ng ishlatilgan idish-tovoq va boshqa anjomlarni yig'ishtirib, idish yuvadigan xonaga olib keladi.

Birinchi ofisiant cheq yozdiradi, qahva yoki choy oladi, zalga olib kiradi,

idishlarga quyib, mijozlar oldiga quyadi, foydalanilgan idish-tovoqlarni yig'ishtirib, yuvish bo'limiga topshiradi.

Xar kuni xar bir bo'g'in urtacha 8—10 turt urinli stolga xizmat qiladi. Stollarni bo'g'inlarga taqsimlashda ularning o'zoq-yaqinligini xisobga olish kerak. Bo'g'in uchastqalari vaqti-vaqti bilan almashtirilib turiladi. Yakka xizmat ko'rsatish usuliga yoki xar bitta ofisiant o'z yogiga o'zi qovurilganga qaraganda brigadada ish unumi 2,5 – 3 barobar ortiq bo'ladi. Mehnat taqsimoti nuqtai nazaridan brigada usuli xizmat vaqtini qisqartiradi, mijozlar vaqtini tejaydi, umuman olganda xizmat madaniyatini yuqori qo'taradi. Xizmatning bo'g'in usuli ofisiant mehnat sharoitini yaxshilash imkonini tugdiradi, ish uchun qulay grafik tuziladi, 7 soatlik ish kuni (bayram va dam olishdan oldinga qunlari 6 soatdan) xosil bo'ladi. Ofisiantlarning ish tartibi restoranning ishlab chiqarish, savdo faoliyatini xisobga olgan xolda belgilanadi. U quyidagicha bo'ladi:

1. Bo'g'in usuli 32—40 uringa 3—4 ofisiant.

2. Yakka xol usuli 10—12 uringa 1 ofisiant.

3. S'ezd, konferensiya qatnashchilariga xizmat ko'rsatish 12—14 uringa 1 ofisiant.

4. Banket xizmati, qisman — 10—12 uringa 1 ofisiant.

5. Banket, ofisiantlar tula xizmat qiladi— 6—8 uringa 2 ofisiant.

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

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

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

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

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

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

Ish jadvali quyidagi shaklda bo'ladi.

Tasdiqlayman:

Direktor \_\_\_\_\_

(imzo)

«\_\_»\_\_\_\_200\_yil Umumiy ovqatlanish tashkiloti \_\_\_\_\_

Grafiq xar bir xodimning ish boshlashi va tugallashi, shuningdek tanaffus payti ko'rsatiladi. Grafik tuzishda ish boshlashga tayyorgarlik va ishni

yaqunlashga ketadigan vaqt ham yordamchi vaqt sifatida xisobga olinishi kerak.

Ofisiantning asosiy vaqti quyidagicha bo'linadi:

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

— Kassa ishi bilan band bulish vaqti;

— oshxona va bufetdan taom, mahsulotlar olish;

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

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

### **7.3. TAOMLAR UZATISHNING ASOSIY YO'LLARI (ZAKUSKALAR, YAXNA TAOMLAR, BIRINCHI VA IKKINCHI)**

Taom tarqatish ofisiant xizmatida eng murakkab va muhim ishdir. Restoran ish faoliyatida taomlar tarqatishning uchta asosiy usuli qullaniladi:

— buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida xuranda tarelkasiga solib beriladi (frans o'z 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 anjomlari - oshxona qoshiqlari, vilkalar, kurakchalar, qisqichlar olib qelingan taomda bo'ladi;

— chap qo'lga sochiqcha tashlangan, eng chetini beqitib turadi. o'ng qo'l bilan taomni olib sochiqcha ustiga quyadi va mijozga tutadi, taom va uning ushlagichi mijozga qaratiladi;

— hamma taomlar — idishlarda, guldonlarda, salat idishlarida keltirilgan mahsulotlar chap qo'lida bo'ladi, mijozning chap tomonidan boriladi va chapdan taom qo'yiladi;

— taomni tirsaq barobarida qo'targan ofisiant mijoz orqasida to'xtaydi, so'ngra, chap qo'lidagi taomni ko'tarib chap oyogi bilan bir qadam tashlaydi va taomni stolga olib keladi, odob qoidasiga binoan o'ng qulni orqasiga qilib turadi. Taomlar ko'p va ogir bo'lsa, o'ng qo'l bilan ham ushlaydi;

— taomni mijozga olib kelib, uning tarelkasiga yaqinlashtiradi, tarelkaga tegmaydi, ofisiant idish cheti mijoz tarelkasi ustiga to'g'rilanadi va taom solinadi;

— taomni chap qo'li bilan ushlab oshxona qoshigi va vilka yordamida

taomni mijozlarning xar biri tarelkasiga soladi.

Bu usul ofisiantdan madsulotni bir idishdan ikkinchisiga sola bilishni talab qiladi. Buning uchun quyida-gilarni izchillik bilan amalga oshirish lozim:

— qoshiq sopini oʻrtasidan barmoqlar orasiga olinadi, vilka sopini urta tagidan bosh barmoq, bilan ushlanadi, sopining uchi chinchaloq barmoq, asosiga tegib turishi kerak. Koʻrsatkich barmoq, bilan vilkaning tish tomoni qoʻtariladi, qrshiq bilan taom olinadi, soʻngra bosh barmoq bilan taomni ilgan vilka qisiladi va mijoz tarelkasiga solinadi; Shu bilan birga ofisiantning oʻng qoʻl tirsagi mijoz gavdasiga taqaladi, Shu payt qanday-dir estetik tuygu dosil boʻladi. Taom berishning yuqori-da aytilgan tarkibiga oʻz- oʻziga xizmat koʻrsatishni dam kiritish mumkin; mijoz tarelkasiga taomni oʻzi solib olishi dam mumkin. Bunday dolatlarda ofisiant taomni mijoz tarelkasi yonida ushlab turadi. Taomni stol ustiga qoʻyish yoki juda baland qoʻtarib yuborish dam mumkin emas. Ofisiant taomni mijoz tarelkasiga tomon sal qiyshaytiradi. Mijoz tarelkasiga taom solinayotganda taom anjomlari ofisiant qoʻlida boʻlishi, biroq taomdan balandda ushlab turishi lozim; tirsqaqlarni oʻz biqiniga yaqin tutishi, taom solishda albatta oshxona anjomlarini ishlatishi kerak.

**Ruscha usul.** Buyurilgan taomlarni anjomlar bilan birga stolga qoʻyiladi, tarelkalarga solinadi. Taomlarni mijozlarning oʻzlari solib oladi, ofisiant yordam berib turadi. Issiq taom idishi ostiga stolga ofisiant sochiqcha solib quyadi. Idish qopqogi va kosalar maxsus tarelkalarga qoʻyiladi. Sovuq, gazak va taomlar stolga bir paytda, issiq taomlar esa navbati bilan beriladi. Ofisiant taom qoʻyishdan avval ishlatilgan idish-tovoqdarni yigʻishtirib oladi va yangisini quyadi.

Xizmatning bu shakli ichimliklarga ham tegishli. Issiq, ichimliklar qahva va choy qahvadonda va choynakda, shuningdek samovarda beriladi, bufetdan olingan ichimliklar — shisha, grafin, koʻzachalarda beriladi.

Taom mijozning idishiga yordamchi stolda (inglizcha) solinadi, ofisiant taom tarqatish boʻlimidan olib kelgan taomini mijozlarga koʻrsatadi, soʻngra ular ruxsati bilan tarelkalarga suzadi va stolga olib keladi.

Bunday sharoitda xizmat koʻrsatish texnikasi quyidagi xarakatlardan iborat:

1. Ofisiantning xarakatini mijozlar kurishi uchun ovkatlanadigan stol yoniga yuradigan kichikroq stol olib kelinadi.

2. Bu stolga olib kelinadigan taomlar va isitilgan tarelkalar qoʻyiladi.

3. Mijozlar koʻz-oʻngida anjomlar yordamida ofisiant taomni ularning tarelkalariga soladi.

4. Taomni olib kelib oʻng tomondan oʻng oyogi bilan oldinga bir qadam bosgan xolda oʻng quli bilan mijozlarga tarqatadi.

oʻziga qulayroq boʻlishi uchun idish-tovoqlar ovqatlanish stolda qanday boʻlsa, yordamchi stolda ham Shu tartibda teriladi. Odatda asosiy masulotlar bilan taom stolning chap qismida, garnir - oʻng qismida joylanadi. Stolning oʻrtasida tarelkalar turadi.

Taomlarni porsiya (ulush)larga bulish quyidagicha amalga oshiriladi;

— kotlet, langet, bifshteks, kartoshka, sabzavot garnirlarini solishda,

ularning tagiga qoshiq, tiqiladi va sal ko'tariladi, tepasidan vilka bilan bir oz bosilib, ko'chirib olinadi va iste'molchining tarelkasiga qo'yiladi;

— pishirilgan go'sht bo'lagini olishda qoshiq va vilkani go'shtning tagiga tiqadi, qo'taradi va mijoz tarelkasiga soladi, qoshiq sal avvalroq bo'lishi yoki dar iqqalasi bir qatorda barobar turishi mumkin;

— taomlarni solishda ofisiant qoshiqni o'ng qo'lida, vilkani chap qo'lida ushlaydi, qoshiq, bilan vilka bir-biriga parallel xolda bo'ladi.

Ba'zi taomlarga garnir yoki sous alohida beriladi, buni xisobga olgan ofisiant bush turgan ofisiantni yordamga chakirishi mumkin. Birinchi ofisiant taomni porsiyalarga bo'lib beradi, ikkinchisi garnir soladi. Agar taom uncha ko'p bo'lmasa, patnisda dam taomni, dam garnimi olib kelish mumkin.

Taom keltirishda ofisiant mijozning o'ng tomonidan keladi. Chap tomondan kelsa xam bo'ladi, lekin bunda ofisiantga chap qo'li bilan ishlashga to'g'ri keladi.

Taomni quchma yordamchi stolda fransuzcha yoki inglizcha berishda tegishli qridalarga rioya qilish kerak bo'ladi:

1. Asosiy mahsulot - go'sht, balik, qush go'shti — tarelkalarda stol urtasiga qo'yiladi, murakkab garnirlar uchun chap yoki o'ng tomoniga ko'katlar - petrushqa, uqrop, selder o'ng tomonga tepaga qo'yiladi.

2. Sous tarelkaning o'ng tomoniga solinadi.

3. Porsiyalarga bulish quyidagi tartibda bo'ladi. Asosiy mahsulot, sous, garnir (kartoshka yoki makaron mahsuloti), sabzavot va ko'katlar.

O'z manzarasi bo'yicha qaytadan tarelkaga solingan taom oshpaz bezagan ko'rinishni yuqotmasligi lozim.

#### **7.4. TURISTGA XIZMAT KO'RSATISH (NONUSHTA, TUSHLIK, KECHKI TAOM)**

Yakka kelgan turistlar oziq-ovqat uchun sum bilan naqd pul orqali yoki Kredit kartochkalar bilan xisob-kitob qiladilar. Mehmonxonalarda turuvchi yolgiz turistlar uchun restoran va qahvaxonada xizmat qilinadi. Turistlarga berilgan nonushta bahosi ularga inturist agentligi sotadigan yullanma bahosiga qo'shilgan bo'lishi ham mumkin. YOl'iz kelgan turistlar restoranning alohida zalida, umumiy zalning belgilangan stollarida yoki mehmonxonada yashab turgan xonasida ovqatlanishi mumkin.

Nonushta vaqti yil fasliga qarab soat 7 dan 10 gacha davom etishi maqsadga muvofiqdir.

Turistlarning o'tiradigan stollariga tegitli bayroqchalar qo'yiladi.

YOlgiz kelgan turistlar soni va taomlar haqida buyurtma turistlarning qabul xizmati tomonidan oldingi qun soat 21 gacha qabul qilinadi. Buyurtmanoma namunasi quyida beriladi.

## **Yakka turistlarning nonushtasi uchun buyurtmanoma:**

### **Mehmonxona**

Yakka xorijiy turistlar uchun nonushtaga buyurtmanoma

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200 yil

Mehmonxonada yashayotgan xorijiy turistlar soni

yozuv bilan

jumladan, bolalar

**TUZUVCHI**

Qabul (qilish va xizmat) raxbari «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ yil.

Taomnoma tuzishda bir haftaga nonushtaga mo'ljallangan restoran taomnomasidan foydalanish tavsiya qilinadi.

Ota-onalari bilan kelgan 2—12 yoshli bolalarning ham mehmonxona vizit kartochkasi bo'ladi. Alkogol ichimliklar va chekish vositalari baholari nonushta summasiga qushilmaydi.

Xorijdan kelgan Yakka turistlar yashab turgan xonasidan telefon orqali nonushta buyurishi mumkin, ammo bu xizmat uchun naqd xaq, to'lanadi.

Agar xorijiy turist muddatidan oldin ketadigan bo'lib qolsa, nonushta bahosiga loyiq, yul mahsuloti beriladi, foydalanilmagan nonushta xaqi turistga qaytarilmaydi.

Xorijiy turistlarga restoranda nonushtalar naqd pulga beriladi.

Mehmonxonalarda yashovchi Yakka xorijiy turistlar uchun beriladigan nonushtalar uchun xisob-kitob quyidagicha amalga oshiriladi:

— taomlar, ichimliklar ofisiant tomonidan oshxona va bufetdan taomnomaga binoan Kassa cheqi bo'yicha beriladi;

— xar kuni mehmonxona buxgalteri restoranga raqamlangan blanka beradi. Bu vedomostni bosh ofisiant tuldiradi;

— bosh ofisiant kassir bilan Kassa mashinasi qoldig'ini xisoblaydi, jami summami vedomostga yozadi, so'ngra vedomost restoran kassasiga umumiy xisobot uchun beriladi.

**Tushlik va kechki taom berilishi.** Yakka xorijiy turistlarga tushlik va kechki taom taom buyurilgan taomnoma bo'yicha beriladi. Taomnoma O'zbeq tilida va bir necha chet tillarda (rus, ingliz, nemis, frans O'z, yapon) bosiladi.

Taomlar uchun restoran yoki qahvaxonalarda sum xisobida naqd pul yoki Kredit kartochkasi orqali xisob-kitob qilinadi.

**Kredit kartochkasi bo'yicha xisob-kitob qilish.** Chet el fuqarolari restoran yoki qahvaxona xizmatlari uchun kredit kartochkalari yordamida xisob-kitob qilishi mumkin.

Kredit kartochkalari bo'yicha xizmat ko'rsatish haqidagi axborot, jumladan xorijiy firma reklama emblemalari restoranning eng qurinarli erlariga eshik, oyna, peshtaxtalarga qo'yiladi.

Umumiy ovqatlanish tashkilotlari mahsulotlari uchun tashkilotning xiliga qarab belgilangan tartibda sum bilan xisob-kitob qilinadi.

Hamma Kredit kartochkalari plastiqadan tayyorlanadi va to'g'ri turtburchak shaklida bo'ladi. Kartochkaning quyi qismiga burtgan xarflar bilan raqami uriladi, muddati — oyi, yili qo'yiladi, shaxsiy imzo bilan yuqori xis qilish xususiyatiga ega bo'lgan magnit lentasi joylanadi. Agar kartochka yuqolib qolsa, qalbaqi imzo qilishga magnit lentasi Yul quymaydi, lentadagi imzo uchirilgan taqdirda «Xaqiqiy emas» degan yozuv paydo bo'ladi.

Kartochka egasi bilan xisob-kitob qilinganda aslida tegishli xorijiy firma bilan xisob-kitob qilinadi. Xar bir schyot uch nusxadan iborat bo'lib, bittasi maxsus qalin qogozga yoziladi.

Schyotlar restoran va qahvaxona bosh ofisianti tomonidan rasmiylashtiriladi. Alohida holatlarda Umumiy ovqatlanish tashkiloti raxbari ruxsati bilan bu ishni ofisiant bajarishi mumkin.

Xisob - kitob qilishda taqdim etiladigan Kredit kartochkasining muddati utmaganligini Nazorat va unga mos xolda xorijiy firma schyotini yozish kerak. Mehmonga schyot beriladi, unda «Kredit kartochkasi bo'yicha tulov» deb yoziladi.

Ish qunining oxirida yozib berilgan schyotlarga ruyxat tuziladi, unda schyotning sanasi va turi berilgan taom summasi ko'rsatiladi. Ikki nusxadan iborat ruyxat restoran buxgalteriyasiga topshiriladi.

#### **Nazorat uchun savollar**

1. Xorijiy turistlarning turlari qanday?
2. Evropalik turistlar taomlari qanday bo'lishi kerak?
3. Yaponiya turistlari taomi qanday bo'lishi kerak?
4. Gurux bo'lib kelgan turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?
5. Xorijiy turistlarni taomlantirishda qanday o'ziga xos xususiyatlar bor?
6. Ofisiant xorijiy turistlarni qabul qilishning qanday qoidalarini bilishi kerak?
7. Xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishda bosh ofisiant va ofisiantlarning mas'uliyatlari nimadan iborat?
8. Xorijiy turistlarga taomnoma tuzishning o'ziga xos xususiyatlari nimalardan iborat?
9. Yakka turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?
10. Mehmonxonada turistlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?

#### **Fodalanilagan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni.
2. «Food and Drink Service», London, 1996.
3. «Hospitality and Catering».
4. «Menedjment gostepriimstva», Moskva, 1997g.
5. Chudnovskiy D.L. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo M. «Tandem», 2000g.,
6. Birjakov M.B. «Turizm – perevozki», M. 2000g.,
7. Fedsov V.G. «Kultura servisa», M. «Finansi i statistika» 2001 g.

8. Borodina V.V. «Restoranno-gostinichniy biznes», M., «Knizhnyy mir», 2001 g.
9. Aleksandrova A.YU. «Mejdunarodniy turizm», pr. 2001 g.
10. Degityarev G.M. «Lisenzirovanie i sertifikatsiya v turizme», M. «Finansi i statistika». 2003 g.
11. Zorin I.V. «Obrazovanie i karera v turizme», M., «Sovetskiy sport», 2000 g.
12. Papiryan G.A. «Menedjment v industrii gostepriimstva», M., 2000 g.,
13. Birjakov M.B. «Vvedenie v turizm», izd. dom Gerda, 2003 g.

## **VIII Bob. MEHMONDO'STLIK SOXASINING DAVLAT TOMONIDAN TARTIBGA SOLINISHI**

- 8.1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» qonuni*
- 8.2. Turistik biznesdagi xuquqiy faoliyat*
- 8.3. O'zbekiston turizmi rivojlantirish konsepsiyasi*
- 8.4. Turistik biznes uchun kadrlar tayyorlash*
- 8.5. Davlatning turistik tashkilotlarini lisenziyalash bo'yicha siyosati*

### **8.1. O'ZBEKISTON RESPUBLIKASINING «TURIZM TO'G'RISIDAGI» QONUNI**

#### **1-modda. Ushbu Qonunning maqsadi**

Ushbu Qonunning maqsadi turizm soxasidagi munosabatlarni xuquqiy jixatdan tartibga solish, turistik xizmatlar bozorini rivojlantirish, shuningdek turistlar va turistik faoliyat sub'ektlarining xuquqlari va qonuniy manfaatlarini ximoya qilishdan iborat.

#### **2-modda. Turizm to'g'risidagi qonun xujjatlari**

O'zbekiston Respublikasining turizm turrisidagi qonun xujjatlari ushbu Qonundan va boshqd qonun xujjatlaridan iborat.

Qoraqalporiston Respublikasida turizm soxasidagi munosabatlar Qoraqalpogiston Respublikasining qonun xujjatlari bilan ham tartibga solinadi.

Agar O'zbekiston Respublikasining xalqaro shartnomasida O'zbekiston Respublikasining turizm to'g'risidagi qonun xujjatlarida nazarda tutilganidan boshqacha qoidalar belgilangan bo'lsa, xalqaro shartnoma qoidalari qullaniladi.

#### **3-modda. Asosiy tushunchalar**

Ushbu Qonunda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi: "turizm jismoniy shaxsning doimiy istiqomat joyidan sog'lomlashtirish, marifiy, kasbiy-amaliy eqi boshqa maqeadlarda borilgan joyda (mamlakatda) xaq to'lanadigan faoliyat bilan Shurullanmagan xolda O'zori bilan bir yil muddatga junab ketishi (saexat qilishi);

turist - O'zbekiston Respublikasi xududi bo'ylab yoki boshqa mamlakatga saexat qiluvchi (doimiy istiqomat joyidan turizm maqsadida junab ketgan) jismoniy shaxs;

turistik faoliyat - ushbu Qonun va boshqa qonun xujjatlari talablariga muvofiq sayoxatlarni va ular bilan bog'liq xizmatlarni tashkil etish borasidagi faoliyat;

ekskursiya faoliyati - turistik faoliyatning tarixiy yodgorliklar, daqqatga sazovor joylar va boshqa ob'eqtlar bilan tanishtirish maqsadida oldindan tuzilgan yo'nalishlar bo'yicha ekskursiya etakchisi hamroxligidagi 24 soatdan oshmaydigan ekskursiyalarni tashkil etishga doyr qismi;

turistik resurslar - tegishli xududning tabiiy-iqlim, sorlomashtirish, tarixiy-madaniy, ma'rifiy va ijtimoiy-maishiy ob'ektlari majmui;

turistik faoliyat sub'ektlari - belgilangan tartibda ruyxatga olingan va turistik xizmatlar ko'rsatish bilan bog'liq. faoliyatni amalga oshirish uchun lisenziyasi bo'lgan tashkilotlar, muassasalar, tashkilotlar;

turistik industriya - turistik faoliyatning turistlarga xizmat ko'rsatishni ta'minlovchi turli sub'ektlari (mehmonxonalar, turistik komplekslar, qempinglar, motellar, pansionatlar, umumiy Ovqatlanish, transport tashkilotlari, madaniyat, sport muassasalari va boshqalar) majmui;

tur - muayyan yo'nalish bo'yicha turistik xizmatlar majmui (joy bandlash, joylashtirish, taomlantirish, transport, rekreasiya, ekskursiya xizmatlari va boshqa xizmatlar) bilan ta'minlangan aniq muddatlardagi turistik sayoxat;

turistik xizmatlar - turistik faoliyat sub'ektlarining joylashtirish. taomlantirish, transport, axborot-reklama xizmatlari ko'rsatish borasidagi, shuningdek turistlarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan boshqa xizmatlari;

turistik gurux raxbari - turistik faoliyat sub'ektining vaqili bo'lgan va uning qomidan ish qurib, turistlarga hamroxlik qiluvchi, turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi shartlarining bajarilishini ta'minlovchi jismoniy shaxs;

gid (ekskursiya etakchisi) - tur qatnashchilariga turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi doirasida ekskursiya-axborot, tashkiliy yusindagi xizmatlar va malakali yordam ko'rsatuvchi jismoniy shaxs;

turistik faoliyatni amalga oshirish uchun lisenziya - turistik faoliyatni amalga oshirishga bo'lgan xuquqni tasdiqlovchi maxsus ruxsatnoma;

sertifikat - turistik xizmatlarni sifatini va ularning muayyan standartga yoki boshqa me'yoriy xujjatga muvofiqligini tasdiqlovchi xujjat.

#### **4-modda. Turizm sohasidagi davlat siyosatining asosiy yo'nalishlari**

Turizm sohasidagi davlat siyosatining asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat:

- ❖ turizm va turistik industriyani rivojlantirish;
- ❖ fuqarolarning saexdt qilish paytidagi dam olish, erkin daraqatlanish va boshqa xuquqlarini ta'minlash;
- ❖ turistik resurslardan oqilona foydalanish va ularni saqlash;
- ❖ turizm soxdsidagi me'yoriy bazani taqomillashtirish;
- ❖ bolalar, yoshlar, nogironlar va axolining kam ta'minlangan qatlamlari turizmi (ekskursiyalari) uchun sharoit yaratish;
- ❖ turistik industriyani rivojlantirish uchun investisiyalar jalb etish;
- ❖ tadbirkorlik faoliyati sub'ektlari uchun turistik xizmatlar bozorida teng imkoniyatlar yaratish;
- ❖ turistlarning xavfsizligini, ularning xuquqlari, qonuniy manfaatlari va mol-mulki muxofaza qilinishi ta'minlash;
- ❖ turizm soxasining ilmiy ta'minotini tashkil etish va rivojlantirish;
- ❖ kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va ularning mallaqasini oshirish;

❖ chet mamlakatlar va xalqaro tashkilotlar bilan hamkorlikni rivojlantirish.

**5-modda. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxqamasining turizm sohasidagi vaqolatlari**

Turizm sohasida O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxqamasi: turizmni rivojlantirish davlat dasturini tasdiqlaydi; turistaq faoliyatni lisenziyalash tartibini belgilaydi; turistlarning borishi taqilnadigaq obeqtlar va xududlarni belgilaydi; turistlarning ayrim toifalariga imtiezlar berish tartibini belgilaydi; xukumatlararo shartnomalar tuzadi; qonun xujjatlariga muvofiq boshqa masalalarni xal qiladi.

**6-modda. Vaqolatli davlat organining turizm sohasidagi vaqolatlari**

Turizm sohasida vaqolatli davlat organi:

❖ turizmni rivojlantirish davlat dasturlari amalga oshirilishini taminlaydi;

❖ turistaq xizmatlar infratuzilmasini shakllantiradi; tarixiy-madaniy merosni targib qilishni. turistik saloxiyatni saqlash va rivojlantirishni tashkil etadi;

❖ O'zbekiston Respublikasining xalqaro shartnomalari bajarilishini taminlaydi;

❖ xalqaro turistik tashkilotlarda O'zbekiston Respublikasining manfaatlarini ifodalaydi;

❖ turistik faoliyat sub'ektlariga ularning faoliyatini tashkil etish bilan bog'liq masalalarda uslubiy va boshqd yusinda yordam ko'rsatadi;

❖ qonun xujjatlariga muvofiq boshqa masalalarni xal qidali.

**7-modda. Maxalliy davlat xoqimiyati organlarining turizm sohasidagi vaqolatlari**

Maxalliy davlat xoqimiyati organlari turizm sohasida turizmni rivojlantirishniig mintaqaviy dasturlarish ishlab chiqadilar va amalga oshiradilar hamda qonun xujjatlariga muvofiq boshqa masalalarni xal qiladilar

**8-modda. Turistik faoliyatni lisenziyalash**

Turistik faoliyat lisenziya asosida amalga oshiriladi.

Turistik faoliyatni lisenziyalash tartibi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxqamasi tomonidan belgilanadi.

**9-modda. Turistik faoliyatni moliyalash manbalari**

Turistik faoliyat:

❖ turistik faoliyat sub'ektlarining o'z mablag'lari;

❖ yuridik va jismoniy shaxslarqing pul badallari;

❖ zaem mablaglari (obligasiya zaemlari za boshqa zaemlar, banq Kreditlari va boshqa Kreditlar).

- ❖ chet el investisiyalari;
- ❖ qonun hujjatlarida taqiqlanmagan boshqa manbalar xisobida» amalga oshiriladi.

#### **10-modda. Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish**

Turistik xizmatlar majburiy sertifikatlashtirilishi lozim.

Turistq xizmatlarni sertifikatlashtirish va sertifikat berish qolun hujjatlarida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

Turistik faoliyat sub'ekting turistik xizmatlarni majburiy sertifikatlashtirishdan bosh tortiqi, turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish natijasi salbi bo'lishi, shuningdek sertifikatning amal qilishini beqor qilish turistik faoliyatni amalga oshirish uchun berilgan lisenziyaning amal qilishini to'xtatib qo'yishga yoki lisenziyadan maxrum qilishga sabab bo'ladi.

#### **11-modda. Turistik sayoxat va turistik xizmatlar majmui**

Turistik sabxat Yakka tartibda yoki turistlar guruxi tarkibida amalga oshiriladi. Turistik xizmatlar majmui transport xizmati ko'rsatishni, yashash, taomlantirish, ekskursiya xizmati ko'rsatish, madaniy, sport dasturlarini tashkil etish va boshqa xizmatlarni o'z ichiga oladi.

#### **12-modda. Turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi**

Turistik xizmatlar shartnoma asosida ko'rsatiladi.

Shartnoma ko'rsatiladigan xizmatlarning ko'lamini va sifatini, tараflarning xuquqlari hamda majburiyatlarini, xaq tulash va xisob-kitoblari tartibini, shartnomanshg amal qilish muddatini va uni bajarmanliq eqi lozim darajada bajarmanliq uchun javobgarliqni Shuningdek tараflarning qeliShuviga qura boshqa shartlarni belgilaydi.

#### **13-modda. Turistik iullanma (vaucher)**

Turistik yullanma (vaucher) - turistning eqi turistlar guruxining tur tarkibiga qiruvchi turistik xizmatlarga bo'lgan xuquqini belgilovchi va bunday xizmatlar ko'rsatilganligini tasdiqlovchi hujjat.

Turistik yullanmaning (vaucherning) shakli turizm sohasidagi vaqolatli davlat organi tomonidan tasdiqlanadi.

#### **14-modda. Turistning xuquqlari**

Turist:

- ❖ shartnomada nazarda tutilgan turistik xizmatlar majmuvdan tula foydalanish;

- ❖ saexatga taalluqli tuliq va ishonchli axborot olish;

- ❖ shaxsiy xavfsizlik , o'z xuquqlarining ximoya qilinishi, shuningdek o'z mol-mulkininig asralishi;

- ❖ shoshilinch tibbiy yordam olish;

- ❖ shartnoma bajarilmagan eqi lozim darajada bajarilmagan taqdirda moddiy zararining to'lanishi, shuningdek ma'naviy ziennening o'rni qoplanishi;

❖ agar turning umumiy qiymati oshishi uning shartlashilgan qiymatidan ortib qetsa, shuningdek fors-major holatlari ruy bergan taqdirda turqstiq faoliyat sub'ektiga etqazilgan zararning uri-ni qoplamasdan iartyaomani beqor qilish xuquqiga ega;

❖ Turist qonun xujjatlariga muvofiq boshqa xuquqlarga ham ega bo'ladi

#### **15-modda. Turistning majburiyatlari**

Turist:

- ❖ shartnoma shartlariga;
- ❖ bojxona va chegara nazorati soidalariga;
- ❖ borilgan mamlakatning qonun xujjatlariga talablariga rioya etish shart;
- ❖ Turist qonun xujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlarga ham ega bo'ladi.

#### **16-modda. Turistik faoliyat sub'ektining xuquqlari**

Turistik faoliyat sub'ekti O'zbekiston Respublikasi xududida turistlarga xizmatlar ko'rsatish paytida:

❖ turning muddati va yo'nalishini. xizmat ko'rsatish darajasini, transport xizmati ko'rsatish turini. turistning xavfsizligini ta'minlash va uning mol-mulkini quriqlash usulini turistning roziligi va xohishi bilangina O'zgartirish;

❖ turistning roziligi bilan hamda bu xususda tur boshlanishidan qamida yigirma qun avval turistni xabardor qilish sharti bilaq turning shartlashilgan qiymatini oshirish;

❖ xizmatlar ko'rsatish mumkin bo'lmagan fors-major holatlari ruy berganda. Shuningdek guruxni tuzish uchun zarur miqdorda turistlar yigilmagan taqdirda turistlarni bu xaqda tur boshlanishidan qamida yigirma qun avval xabardor qilgan xolda turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasini beqor qilish;

❖ turistlar eqi turistlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish bo'yicha sheriqlar tomonidan etqazilgan zararning o'rni qoplanishini qonun xujjatlarida belgilangan tartibda talab qilish xuquqiga ega;

❖ Turistik faoliyat sub'ekta qonun xujjatlariga muvofiq boshqa xuquqlarga ham ega bo'ladi.

#### **17-modda. Turistik faoliyat sub'ektining majburiyatlari**

Turistik faoliyat sub'ekti:

❖ turistlarga shartnomada shartlashilgan xizmatlarni xursatqshi: turistik xizmatlar qo'rsatilmagani eqi tula xajmda exud lozim darajada sifatli qo'rsatilmagani taqdirda turistlarga etqa-zilgan zararning o'rnini qoplashi;

❖ turistlarga turni tashkil qilish, ularning xuquqlari va majburiyatlari to'g'risida tuliq axborot berishi;

❖ turistik resurslar ko'rsatiladigan ob'eqtlarning (tarixiy-arxitektura edgorliqlari tabiat ob'eqtlari va boshqalarning) saqlanishiga qumaqlashishi;

❖ turistlarning borilgan joy (mamlakat) qonun xujjatlariga rioya etishlari ustidan nazoratni amalga oshirishi shart;

❖ Turistik faoliyat sub'ekti qonun xujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlarga ham ega bo'ladi.

### **18-modda. Turistlarning xavfsizligi qafolati**

O'zbekiston Respublikasi xududida turistlarning xavfsizligi davlat tomonidan qafolatlanadi.

Turizm sohasidagi vaqolatli davlat organi manfaatdor vazirliklar va idoralar bilan birgalikda turistlarning ximoya qilinishi hamda xavfsizligini ta'minlash dasturini ishlab chiqadi va uning bajarilishini tashkil etadi.

Maxalliy davlat xoqimiyati organlari turizm sohasida barcha turistik yo'nalishlar bo'yicha turistlarning ximoya qilinishi va xavfsizligini ta'minlash mintaqaviy dasturlarini ishlab chiqadilar va ularning bajarilishini tashkil etadilar.

Turistik faoliyat sub'ektlari turistlarning xavfsizligini ta'minlash, ular jaroxatlanganda, qasallanganda va boshqa xollarda tibbiy va O'zga xil yordam ko'rsatish yuzasidan aniq chora-tadbirlar ishlab chiqadilar.

### **19-modda. Turistlarning xavfsizligini chora-tadbirlari ta'minlash**

Turistik faoliyat sub'ektlari turistlarning xavfsizliginiq ta'minlash maqsadida:

❖ turistlarning safarda xavf-xatardan xoli bulishlari uchun shart-sharoitni, safar, sayr, ekskursiya yo'llari, musobaqalar utqaziladigan joylarning obodligini ta'minlashlari;

❖ turistlarga jaroxatlanish va baxtsiz xodisalardan saqlanish hamda ularning oldini olish usullarini urgatishlari, birlamchi tibbiy yordam ko'rsatish yuzasidan yul-yuriq berishlari, shuningdek belgilangan yo'nalishning xususiyati va turistlarning xatti-xarakatiga bog'liq xolda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xavf manbalari haqida ularning O'zini xabardor qilishlari;

❖ turistlarning saexatlar, safarlar, musobaqalar, boshqa turistik tadbirlarga tayergarligi ustidan nazoratni amalga oshirishlari;

❖ faloqatga uchragan guristlarga tezqor yordam ko'rsatishlari; avtomobil, tog, chznri, velosiped, suv, motosiql, pida safar, gor turizmi va turizmning boshqa maxsus turlarini tashkil etish va o'tqazishda xavfsizlik ning alohida talablarini ishlab chiqishlari va amalga oshirishlari shart;

❖ Turistik sayoxatlarni turistlar xarakatlanishining faol shakllaridan foydalangan xolda tashkil etishga ixtisoslashgan turistik faoliyat sub'ektlari turistlarning xavfsizligini ta'minlash, zqstremal vaziyatlarda ularga erdaq ko'rsatish va ularni ximoya qilish maqsadida xizmat ko'rsatishni q O'zlab qidiruv-qutqaruv xizmatlari bilan shartnomalar tuzadilar. Qidiruv-qutqaruv xizmatlari qonun xujjatlarida belgilangan tartibda tashkil etiladi.

## **20-modda. Turistlarni sugurta adlish**

Turistlarni sugurta qilish majburiydir va u turistik faoliyat sub'ektlari tomonidan sugurta faoliyati olib borish xuquqiga zga bo'lgan tegishli sugurta tashkilotlari bilan tuziladigan bitimlar asosila amalga oshiriladi.

## **21-modda. Nizolarni xal etish**

Turizm sohasida yuzaga keladigan nizolar qonun xujjatlarida belgilangan tartibda xal qilinadi.

## **22-modda. Turizm to'g'risidagi qonun xujjatlarini b O'zganlik uchun javobgarlik**

Turizm to'g'risidagi qonun xujjatlarini b O'zganlikda aybdor shaxslar belgilangan tartibda javobgar bo'ladilar.

"Turizm to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi  
Qonunini amalga kiritish haqida

O'zbekiston Respublikasining Prezidenti  
Toshqent shaxri. 1999 yil 20 avgust, №830-I

«Turizm to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi  
Qonunini amalga kiritish haqida

O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi qaror qiladi:

1. "Turizm to'g'risida" gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni matbuotda e'lon qilingan qundan e'tiboran amalga qiritilsin.

2. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxqamasi xukumat qarorlarini "Turizm to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga muvofiq lashtirsin. vazirliqlar va idoralar o'zlarining mazkur Qonunga zid bo'lgan me'yoriy xujjatlarini qayta qurib chiqishlari va bekor qilishlarini ta'minlasin.

O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisining Raisi Toshkent shaxri. 1999 yil "20"avgust №831-I

## **8.2. TURISTIK BIZNESDAGI XUQUQIY FAOLIYAT**

Mehmonxonaning qabul qila olish imkoniyatlariga baho berish ham katta ahamiyatga ega. Mehmonxonalarda joy taklif qilish imkonlari taxlil qilinganda mehmonxona xujaligini ta'mirlash birlamchi vazifalardan biriga aylanishi lozimligini ko'rsatadi.

1997 yil boshiga kelib O'zbekistondagi mehmonxonalarda 10 ming nomer yoki 14051 ta urin mavjud edi. Bir qaraganda katta raqamga uxshaydi. Agar ularning sifatiga e'tibor bermaydigan bo'lsa, bu son xaqiqatda ham ko'p sonni tashkil qiladi. Ularning sifati nomerlarda taklif qilinadigan qulayliqlarga qarab belgilanadi. Ular quyidagicha toifalarga bulinadi: 4 yulduzli va 5 yulduzli mehmonxonalarning talablariga javob beruvchi nomerlar oliy, 2 yulduzli va 3 yulduzli mehmonxonalarning lyuks bo'lmagan nomerlari – birinchilarga

bulinadi. Xalqaro andozalarda birinchi toifaga mos keluvchi nomerlarni uchratish qiyin. Mehmonxona nomerlarini qulayligi bo'yicha (ulardagi joylarning soniga qura) toifalarga bulish ularning xalqaro turizm uchun noqulayligin ko'rsatadi:

oliy toifa – 1835 ta joy yoki barcha joylarning soniga nisbatan 13,1%; birinchi toifa – 5788 ta joy yoki 41,2%; ikkinchi toifa – 6430 ta joy yoki 45,7%.

Restoran, bar, bufet va boshqa Qo'shimcha xizmatlardan Qo'shimcha foyda olishga xarakat qilinmaganligi sababli ko'p xollarda xar bir turistdan Qo'shimcha daromad olish imkoni boy berilmoqda. Barlar ko'p xollarda qorongi va iflos xolda, mijozlar uchun taklif qilinayotgan xizmatlar va tovarlar bilan tanishish uchun sharoitlar yaratilmagan bo'ladi. Ofisiantlar ko'p xollarda seqinliq bilan va e'tiborsiz xizmat ko'rsatadilar, bu esa mijozlarning qamayishiga olib keladi. Xizmat ko'rsatish byurosi xodimlari mijozlar bilan ishlashni bilmaydilar. Mijozlar bilan qelisha olmaslik va Qo'shimcha sharoitlar yarata olmaslik natijasida Qo'shimcha daromad olinmay qoladi. Turistlar va mijozlarning e'tiborlarini O'zlariga jalb qilish choralarini qurgan xolda, mehmonxona boshqaruvchilari va xodimlariqam xarajat qilgan xolda Ko'proq daromad olishga erishishlari mumkin

### **8.3. O'ZBEKISTON TURZMNI RIVOJLANTIRISH KONSEPSIYASI**

1. "O'zbekturizm" MK (keyingi o'rinlarda Kompaniya deb ataladi) turizm sohasidagi Vakolatli davlat organi hisoblanadi va o'z faoliyati to'g'risida O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasiga hisob beradi.

2. Kompaniya tizimiga quyidagilar kiradi:

Samarqand, Buxoro, Xorazm mintaqaviy bo'limlari;

O'zbekiston Respublikasi viloyatlari markazlaridagi Sayohat va ekskursiya byurolari davlat korxonalari;

"Respublika ilmiy - o'quv konsalting markazi" davlat korxonasi;

"Dispatcherlashtirish va xizmat ko'rsatish markaziy boshqarmasi" davlat korxonasi;

tasarrufidagi boshqa tashkilotlar.

3. Kompaniya o'z faoliyatida O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasiga va qonunlariga, O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi qarorlariga va boshqa hujjatlariga, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti farmonlari va farmoyishlariga, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi qarorlari va farmoyishlariga, shuningdek ushbu Nizomga amal qiladi.

4. Kompaniya o'z faoliyatini davlat boshqaruvi organlari, mahalliy davlat hokimiyati organlari, jamoat birlashmalari va boshqa tashkilotlar bilan o'zaro hamkorlikda amalga oshiradi.

5. Markaziy apparat va mintaqaviy bo'limlar ta'minotiga harajatlar lisenziyalar berish to'g'risidagi arizalar ko'rib chiqilganligi uchun yig'implardan, sertifikatlashtirishga doir xizmatlar ko'rsatishdan tuShumlar hamda qonun hujjatlarida ta'qiqlanmagan boshqa manbalar hisobiga mablag' bilan

ta'minlanadi.

6. Kompaniya va uning mintaqaviy bo'limlari yuridik shaxs hisoblanadilar, O'zbekiston Respublikasi Davlat gerbi tasviri tushirilgan va o'z nomi yozilgan muhrga ega bo'ladilar.

## **II. Kompaniyaning vazifalari va funksiyalari**

7. Quyidagilar Kompaniyaning asosiy vazifalari hisoblanadi:

turizm sohasida yagona davlat siyosati o'tkazilishini ta'minlash, turistik xizmatlar infratuzilmalarini shakllantirishga ko'maklashish;

turizmni rivojlantirish davlat dasturlarini, turistlarning muhofaza qilinishi va xavfsizligini ta'minlash dasturlarini amalga oshirish;

turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish;

turizm sohasida reklama - axborot siyosatini amalga oshirish;

turizmni rivojlantirish sohasiga xorijiy kreditlar va investisiyalarni jalb etish, xorijiy mamlakatlar, shuningdek, xorijiy kompaniyalar bilan hamkorlikning uzoq muddatli dasturlarini rivojlantirish;

turizm sohasi uchun kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va ularning malakasini oshirish chora - tadbirlari kompleksini amalga oshirish, turizm tarmoq fanini rivojlantirishga ko'maklashish;

8. Kompaniya o'ziga yuklangan vazifalarga muvofiq quyidagi funksiyalarni amalga oshiradi:

O'zbekiston Respublikasida turizmni rivojlantirishning asosiy strategik yo'nalishlarini ishlab chiqadi;

turizmni rivojlantirish bo'yicha normativ - huquqiy hujjatlar loyihalarini ishlab chiqishda qatnashadi;

turistik faoliyatni lisenziyalash bo'yicha ishchi organ funksiyasini amalga oshiradi;

"Turizm to'g'risida"gi Qonunga muvofiq turistik xizmatlarni sertifikatlashtirishni amalga oshiradi;

turizm sohasida statistik hisobot tizimini takomillashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqadi;

turizm sohasida marketing tadqiqotlarini tashkil qiladi;

tahliliy ishlarni amalga oshiradi va respublikada turizmni rivojlantirishning asosiy tendensiyalari va prognozlarini belgilaydi;

turizmni rivojlantirish bo'yicha takliflar tayyorlaydi hamda maqsadli tarmoq va mintaqaviy dasturlar bajarilishini muvofiqlashtirishni tashkil qiladi;

turistik xizmatlarning amalga oshirilishini reklama - axborot bilan ta'minlash faoliyatini amalga oshiradi;

xorijiy davlatlarning milliy turistik ma'muriyatlari va ularning O'zbekiston Respublikasidagi Vakolatxonalari bilan hamkorlikni amalga oshiradi;

Jahon turizm tashkiloti hamda turizm bilan bog'liq boshqa xalqaro tashkilotlar bilan o'zaro hamkorlikni ta'minlaydi, ularda respublika manfaatlarini ifodalaydi;

turizm industriyasini rivojlantirishga investisiyalar jalb etish ishlarida

qatnashadi;

turizm infratuzilmasini rivojlantirish sohasidagi investisiya loyihalarini ishlab chiqadi;

tashqi bozorda O'zbekiston Respublikasi manfaatlariga rioya etilishini tahlil qiladi hamda uning asosida turizm sohasidagi salbiy holatlarni bartaraf etish bo'yicha takliflar tayyorlaydi;

turizm sohasi uchun kadrlar tayyorlash bo'yicha xalqaro dasturlarni amalga oshiradi.

9. Kompaniya o'ziga yuklangan vazifalar va funksiyalarni bevosita, shuningdek, mintaqaviy bo'limlar, tasarrufidagi boshqa tashkilotlar orqali bajaradi.

### **III. Kompaniyaning huquqlari va javobgarligi**

10. Kompaniya o'ziga yuklangan vazifalar va funksiyalarni bajarish uchun quyidagi huquqlarga ega:

tegishli vazirliklar va idoralardan turizm faoliyati masalalari bo'yicha axborotlarni so'rash va olish;

xorijiy davlatlarning Vakolatli organlari bilan belgilangan tartibda axborotlar ayirboshlashni amalga oshiradi;

o'z Vakolatlari doirasida konferensiyalar, yig'ilishlar, seminarlar, simpoziumlar o'tkazish, ko'rgazmalar va boshqa tadbirlarni tashkil qilish, shuningdek, boshqa tashkilotlar tomonidan o'tkaziladigan Shu kabi tadbirlarda qatnashish;

turizمنى rivojlantirishga yo'naltirilgan loyihalarni birgalikda ishlab chiqish, tajriba almashish maqsadida xalqaro, xorijiy va respublika tashkilotlari bilan amaliy aloqalar o'rnatish;

xalqaro normalar asosida otellar, mehmonxonalar, kempinglar, shuningdek, turistlarga xizmat ko'rsatuvchi boshqa ob'ektlar klassifikatsiyasini ishlab chiqishda qatnashish;

11. Kompaniya o'ziga yuklangan vazifalarning samarali bajarilishi uchun javob beradi.

### **IV. Kompaniya faoliyatini tashkil etish**

12. Kompaniyani qonun hujjatlarida belgilangan tartibda lavozimga tayinlanadigan va lavozimdan ozod qilinadigan rais boshqaradi.

Raisning ikki nafar, Shu jumladan bir nafar birinchi o'rinbosari bo'ladi.

Rais maqomiga ko'ra vazirga, rais o'rinbosarlari - vazir o'rinbosarlariga tenglashtiriladi.

13. Kompaniya raisi:

Kompaniya faoliyatiga Yakkaboshchilik asosida umumiy rahbarlikni amalga oshiradi;

Kompaniya Vakolatiga kiradigan masalalar bo'yicha qarorlar qabul qiladi hamda Kompaniyaga yuklangan vazifalar va funksiyalarning bajarilishi uchun shaxsan javob beradi;

O'z o'rinbosarlarning Vakolatlarini belgilaydi, ular o'rtasida vazifalarni taqsimlaydi. Kompaniya tizimidagi boshqa mansabdor shaxslarning Vakolatlarini, o'z o'rinbosarlarning va boshqa mansabdor shaxslarning Kompaniya faoliyatining alohida uchastkalariga rahbarligi hamda tasarrufidagi tashkilotlar ishlar uchun javobgarlik darajasini belgilaydi;

Kompaniya tizimi xodimlarining bajarishi majburiy bo'lgan buyruqlar chiqaradi va ko'rsatmalar beradi;

Kompaniya markaziy apparati tuzilmasiga xodimlarning belgilangan umumiy soni doirasida o'zgartirishlar kiritadi, shtat jadvalini, shuningdek, Kompaniya markaziy apparati, tasarrufidagi tashkilotlar harajatlari smetalarini tasdiqlaydi;

Kompaniyaning tarkibiy bo'linmalari va mintaqaviy bo'limlari to'g'risidagi nizomlarni, o'z tizimiga kiradigan tasarrufidagi boshqa tashkilotlarning ustavlarini belgilangan tartibda tasdiqlaydi;

Kompaniya markaziy apparati xodimlarini, mintaqaviy bo'limlarning, Kompaniya tizimiga kiruvchi tasarrufidagi boshqa tashkilotlarning rahbarlarini belgilangan tartibda lavozimga tayinlaydi va lavozimidan ozod qiladi.

Rais qonun hujjatlariga muvofiq boshqa Vakolatlarni amalga oshiradi.

14. Kompaniyada tarkibiga Kompaniya raisi (xay'at raisi), rais o'rinbosarlari (lavozimiga ko'ra), shuningdek, mintaqaviy bo'limlar va tasarrufidagi boshqa tashkilotlar rahbarlari kiradigan 7 kishidan iborat xay'at tashkil etiladi.

Xay'atning shaxsiy tarkibi raisning taqdimnomasiga binoan O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan tasdiqlanadi.

Kompaniya xay'ati Kompaniya faoliyatining asosiy masalalarini ko'rib chiqadi, tarkibiy bo'linmalar, mintaqaviy bo'limlar va tasarrufidagi boshqa tashkilotlar rahbarlarining hisobotlarini eshitadi, kompaniyaning muhim buyruqlari va boshqa hujjatlari loyihalarini muhokama qiladi.

Xay'at qarorlari raisning buyruqlari bilan amalga oshiriladi. Rais bilan xay'at o'rtasida kelishmovchilik paydo bo'lgan taqdirda rais o'z qarorini amalga oshiradi. Rais paydo bo'lgan kelishmovchiliklar to'g'risida O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasini xabardor qiladi.

15. Mintaqaviy bo'limlar o'z faoliyatini tegishli viloyatlarning xokimlari bilan kelishgan holda Kompaniya tomonidan tasdiqlangan nizomlarga muvofiq amalga oshiradilar.

Kompaniyaning mintaqaviy bo'limlari rahbarlari lavozimga tegishli viloyatlar xokimlarining taqdimnomasiga binoan rais tomonidan tayinlanadi.

Qarorda kompaniya mintaqaviy bo'limining namunaviy tuzilmasi ham tasdiqlangan. Unga ko'ra, mintaqaviy bo'limga boshqaruvchi (1 kishi) rahbarlikni amalga oshiradi. Shuningdek, turizmni rivojlantirish bo'limi (1 - 2 kishi), xususiy turistik firmalar bilan ishlash va lisenziyalash masalalari bo'limi (2 kishi), buxgalter - kassir (1 kishi) ishlashlari belgilab berildi.

Barcha mintaqaviy bo'limlar xodimlarining cheklangan umumiy soni - 24 kishi, Shu jumladan, boshqaruv xodimlari - 16 kishi, ulardan: Samarqand mintaqaviy bo'limi - 6 kishi, Buxoro mintaqaviy bo'limi - 5 kishi, Xorazm

mintaqaviy bo'limi - 5 kishi qilib belgilandi.

"O'zbekturizm" MK raisiga zarurat bo'lganda kompaniya markaziy apparati tuzilmasiga xodimlarning belgilangan cheklangan umumiy soni doirasida o'zgartirishlar kiritishga ruhsat berildi.

Qarorga ko'ra, professional boshqaruvchi kompaniyalarga ishonchli boshqaruvga berilgunga yoki to'liq sotilgungacha davlat ulushlarini boshqarish "O'zbekturizm" MK da saqlab qolinadigan korxonalar ro'yxati tasdiqlandi:

Korxonalar ro'yxati Ustav fondidagi davlat ulushi (%)

---

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. "Otel O'zbekiston" qo'shma korxonasi yopiq turdagi aksiyadorlik jamiyati | 58 |
| 2. "Shodlik" davlat korxonasi aksiyadorlik jamiyati                         | 16 |
| 3. "Varaxsha" davlat korxonasi mas'uliyati cheklangan jamiyati              | 25 |
| 4. "Samarqand" davlat korxonasi aksiyadorlik jamiyati                       | 25 |
| 5. "Chorsu" davlat korxonasi mas'uliyati cheklangan jamiyati                | 30 |
| 6. "Jizzax sayohat" davlat korxonasi aksiyadorlik jamiyati                  | 9  |

Qarorda "O'zbekturizm" MK ga quyidagi vazifalar ham topshirildi:

- O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot vazirligi, Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashi, viloyatlar va Toshkent shahar xokimliklari, boshqa manfaatdor vazirliklar va idoralar bilan birgalikda 2010 - yilgacha bo'lgan davrda turizmni rivojlantirish davlat dasturini ishlab chiqish va Vazirlar Mahkamasiga kiritish;

- manfaatdor vazirliklar va idoralar bilan birgalikda turistlarning O'zbekiston Respublikasiga kelishi va ketishi tartibi to'g'risidagi nizomni ishlab chiqish va tasdiqlash.

Qarorning ahamiyatli tomoni yana Shunda bo'ldiki, unga muvofiq, "O'zbekturizm" MK, O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot vazirligi va Moliya vazirligining byudjetdan tashqari Turizmni rivojlantirish jamg'armasini tashkil etish, turistlarga xizmat ko'rsatilganligi uchun turistik firmalar va mehmonxona xo'jaliklaridan undiriladigan turistik yig'imni jamg'armani shakllantirish manbalari etib belgilash haqidagi taklifiga rozilik berildi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 - yil 17 - apreldagi "O'zbekiston Respublikasida 2006 - 2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora - tadbirlari to'g'risida"gi qarorida esa mamlakatimizda servis sohasidagi qoloqlikni oldini olish uchun muhim vazifalar belgilab berilib, unga muvofiq mamlakatimizda xizmatlarning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 60 - 80 % ni tashkil etishi, xizmat ko'rsatish sohasida iqtisodiyotda band bo'lgan aholining qariyb 70 % mehnat qilishi, aholining iste'mol xarajatlari tarkibida esa mazkur soxa 50 - 60 % ni tashkil etishi ko'rsatib o'tildi. Qarorda savdo va umumiy ovqatlanish, transport, aloqa va

axborotlashtirish, moliyaviy, bank, kommunal va maishiy, avtomobil va boshqa texnika vositalari xizmatlari bilan bir qatorda turistik - ekskursiya (2,5 barobar) va mehmonxona xizmatlari (2,7 barobar) sohasida 2006 - 2010 yillarda amalga oshirilishi lozim bo'lgan dastur ishlab chiqildi. Masalan, turizm xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha - Toshkent viloyatidagi "Kumushkon" AJ turbazasini qayta qurishni 2008 - 2008 yillarda amalga oshirib, yillik daromad olishni 180 mln so'mga etkazish; turistlarga xizmat ko'rsatish darajasini yaxshilash maqsadida turistik klassdagi 100 ta transport vositalariga ega bo'lib, ulardan olinadigan daromadni 5,5 mlrd so'mga olib chiqish; yangi turistik - ekskursiya yo'nalishlarini ishlab chiqish; ilmiy, madaniy - ko'ngilochar va sport turizmini ichki va xalqaro darajada tashkil etish (Shuningdek, balikchilik, ovchilik, alpinizm turlari). YOki, mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish bo'yicha - Buxoro shahridagi "Shahriston" mehmonxonasi ikkinchi qismini 2006 - yil 1V chorakda ishga tushirib, xorijiy turistlar qabul qilishni 4 mingtagacha etkazish. Ulardan olinadigan yillik daromad miqdorini 300 ming AQSh dollariga olib chiqish hamda 100 ta yangi ishchi o'rinlari tashkil etish; Buxoro shahridagi "Buxoro" mehmonxonasini 2008 - yilda qayta qurib, xorijiy turistlar qabul qilishni 6 mingtagacha etkazish. Ulardan olinadigan yillik daromad miqdorini 400 ming AQSh dollariga olib chiqish; Shahrisabz shahridagi "Shahrisabz" mehmonxonasi qurilishini 2008 - yili amalga oshirib, xorijiy turistlar qabul qilishni 5 mingtagacha etkazish. Ulardan olinadigan yillik daromadni 350 ming AQSh dollariga olib chiqish hamda 120 ta yangi ishchi o'rinlari tashkil etish; Farg'ona shahridagi "Ziyorat" mehmonxonasini qayta qurishni 2008 - yilda amalga oshirib, xorijiy turistlar qabul qilishni 3 mingtagacha etkazish. Ulardan olinadigan yillik daromadni 200 ming AQSh dollariga olib chiqish ko'zda tutildi.

#### Turizmga oid boshqa me'yoriy hujjatlar

O'zbek davlat standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish markazining 1998 - yil 31 - dekabrda ro'yxatdan o'tkazgan "Mehmonxonalar klassifikatsiyasi"

Ushbu klassifikatsiya "O'zbekturizm" MK tomonidan vazirliklar, korxonalar, tashkilotlarning taklif va mulohazalarini inobatga olgan holda ishlab chiqildi va O'zbek Davlat standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish markaziga kiritildi. Mazkur standart kamida 10 nomerga ega bo'lgan mehmonxonalar, motellar, kempinglar, turistik bazalar, shuningdek, O'zbekiston Respublikasiga kelayotgan turistlar va fuqarolarning boshqa vaqtincha yashab turish joylarining klassifikatsiyasini belgilaydi. Unda, shuningdek, ishlatiladigan asosiy atamalarning sharhi, mehmonxonalarga qo'yiladigan umumiy talablar, ularning javobgarligi, turli toifadagi mehmonxonalarga qo'yiladigan talablar haqida batafsil ma'lumotlar berilgan. Ayniqsa, turli toifadagi mehmonxonalarga qo'yiladigan talablarda: bino va unga tegishli hudud, texnik jihozlar, nomerlar fondi, texnik ta'minot, mebel va boshqa jihozlar ta'minoti, jihozlash va nomerlardagi sanitariya - gigiena buyumlari, umumiy foydalanish sanitariya ob'ektlari, jamoat joylari, ovqatlanish xizmatlari ko'rsatish joylari, xizmatlar, ovqatlanish xizmatlari, xizmatchilar va ularni tayyorlashga bo'lgan talablar

haqida 1 - 5 yulduzli mehmonxonalarga xos konkret vazifalar berilgan.

Mehmonxona va restoran boshqaruvchilari turistlarga sifatli xizmat ko'rsatishda malakali xodimlar tanlash naqadar muhim ekanligini yaxshi tushinishlari lozim. Xodimlarning mehmonxonava restoran soxasidagi bilimlarini quchaytirish turizm infratuzilmasini rivojlantirishda, yangi mehmonxonalar va restoranlar paydo bo'lgan sayin juda muhim ahamiyatga ega bo'lib boradi.

Mehmonxona va restoran boshqaruvchilari malaka oshirish bo'yicha tashabbus ko'rsatishlari ularning bizneslariga Shuningdek, O'zbekistonning turistik biznesiga foyda keltiradi.

Taom tayyorlash bilimi asosiydir. Lekin ko'p turistlar O'zbekistonda mavjud mahsulotlardan to'liq foydalana bilish tajribasi etishmayotganligidan shikoyat qiladilar. Tayyorlangan taomlar qo'pincha ishtaxa kuzgatuvchi bulmay mijozlarda yaxshi taassurot qoldirmaydi. O'zbekiston restoranlarining xodimlari zamonaviy turistlarning Ovqatlanish borasidagi talablarini bilishlari va o'z ish faoliyatlarida ulardan foydalana olishlari lozim. Masalan, taomlar turqumiga yogi kam bo'lgan yoki umuman yogsiz bo'lgan taomlarni, shuningdek, parxez taomlarini kiritishlari lozim. Taomlarning turlari juda kam, ularning turlari va ko'rinishlari o'rtasida katta farq yuq. Masalan, bir kurinishda juda yogli bo'lib ko'rinadigan taomlar, go'shtli taomlarning bir-biriga uxshash turlari, bir-birini takrorlovchi salatlar, sifatsiz desertlar va x.q. Bir qator mehmonxonalarning restoranlarida mijozlarga tanlash imkonini qoldirmagan xolda turkum taomlar taklif qilinadi. Restoranlarda xizmat ko'rsatish darajasi juda past bo'lganligi sababli mijozlarni qondira oluvchi darajada boshqaruvchilik qobiliyati yo'q degan taassurot qoladi.

#### **8.4. TURISTIK BIZNES UCHUN KADRLAR TAYYORLASH**

Turizm va mehmonxona xujaligi soxalarida statistika talab darajasida tashkil qilinmaganligi sababli o'z vaqtida zarur choralar qurish uchun mehmonxona xujaligidagi axvolni kuzatib borish muammoga aylanib qolgan. boshqaruvchilarning xisobotlari va statistik ma'lumotlar eski sovet davridan qolgani kabi choraklar bo'yicha topshiriladi. Ushbu xisobotlarda mehmonxonada ish faoliyati qanday borayotganligin aqs ettiruvchi va tezqor qarorlar qabul qilish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar (nomerlarning bandligi va ularning kundalik, xaftalik, oyliq, choraqdagi va yil davomidagi bandliqlarining foiz darajalari) berilmaydi. Aynan Shu ma'lumotlar qelajaqdagi maqsadlar va byudjetlarni belgilashda uta muhim ahamiyatga egadir.

Mehmonxonadagi asosiy xizmatlar quyidagilardir:

- Nomer fondini boshqarish xizmati
- Ma'muriyat
- Umumiy ovqatlanish xizmati
- Tijorat xizmati
- Muxandisliq (texnik) xizmat

- YOrdamchi va Qo'shimcha xizmatlar.

Nomer fondini boshqarish xizmati xonalarni (bron) atab qo'yish, turistlarni qabul qilish, ruyxatga olish, Keyingi puntga q O'zatishtish, xonada xizmat ko'rsatish, gigiena va tozalikni saqlash, turistlarga qulayliqlar yaratish kabi vazifalar bilan Shugullanadi.

Xizmat tarkibi: xonalarni ekspluatatsiya qilish bo'yicha direktor yoki menejer, qabul qilish va joylashtirish xizmati, gornichniylar xizmati, birlashgan servis xizmati (shveysarlar, qorridorniylar, garderober, garaj xujaligi xizmatchilari) porte xizmati, konserj xizmati, xonalarni tozalash bo'yicha inspektor, xavfsizlik xizmati.

Umumiy ovqatlanish xizmati mehmonlarga restoran, qahvaxona, barlardaxizmat ko'rsatishni ta'minlaydi. Banket, prezentatsiyalar o'tqazishni tashkil qiladi. Xizmat tarkibi: oshxona, restoran, bar, qahvaxonalar, banket zallari xizmati.

Tijorat xizmati tez va strategik rejalashtirish masalalari bilan Shugullanadi. Mehmonxonaning xo'jalik moliya faoliyatini taxlil qiladi. Xizmat tarkibi: tijorat direktori, marqeting xizmati. Muxandisliq xizmati – sovetlash va isitish vositalari, elektr – texnik usqunalar, qurilish-remont xizmati, televidenie va aloqa vositalarini ishlatish bilan Shugullanadi.

Xizmat tarkibi: bosh muxandis, joriy ta'mir xizmati, xududlarni yaxshi qurinishda saqlash xizmati, aloqa xizmati. YOrdamchi xizmatlar – kir yuvish (prachechnaya), bichish-tiqish xonalarni tozalash, ombor, ko'paytirish xizmatlari va boshqa Qo'shimcha xizmatlar pulli bo'lib, ularning tarkibiga sartaroshxona, basseyn, sauna, aerariy, sport maydonlari, zallari va boshqa bo'limlar kiradi. Marqetingning ideal va yagona modeli mavjud emas, lekin tashkil qilinayotgan xar bir ish turistlar extiyojini qondirishga qaratilgan. Xar bir tijorat tashkilotining – u mehmonxona bo'ladimi, turfirma yoki restoran bo'lishidan qat'iy nazar, ularda marqeting o'ziga xos bo'ladi. AQSh da mehmonxonalarda marqeting xizmatining qisqacha instruqsiyalari quyidagilardan iborat:

Umumiy ma'lumot: otel rejasi; otelning tashqi qurinishi; xizmatlarning telefon ma'lumotnomasi; xollda joylashgan duqonlar; personalning chet tillarini bilishi; aeroport va taksi telefon raqamlari; shaxarning tarixiy joylari; aeroport avtobusi qatnashi jadvali va narzlari; valyuta almashtirish qoidalari; shaxar xaritasi; Marketing; restoranlar ruyxati (narxlar, menyu); boshqa mehmonxonalar haqida ma'lumot; dam olish: tennis, golf, basseyn, sauna; maxsus axborot. Xisob-kitob; xona uchun ba'zi xollarda narxning oshishi; mehmonlar uchun chegaralanishlar; uy xayvonlari uchun chegaralanishlar; uski kiyim uchun talablar; qimmatbaho buyumlarni saqlash bilan ta'minlash uchun seyf; oldindan (bron) xonalar uchun imtiyozlar, telefon uchun xaq tulash, xona qalitini tulash joyi

Instruqsiyalar:

Ketish qoidalari; elektr vositalaridan foydalanish taritibi; yongin sodir bo'lganda nima qilish kerakligi; xona xavfsizligi tartibi: Ichki videoqanalarni ishlatish, ularni narxi; minbardan foydalanish narxi; nomer uchun soliq miqdori.

Bunday ma'lumotnomalar bir necha tillarda ko'paytirilib, nomerlarda turistlar tanishishlari uchun qo'yiladi.

Mehmonlarni kutib olish, ruyxatga olish, joylashtirish xar qungi ish bo'lib, 1 minutdan 15 minutgacha vaqt oladi. Bu vaqt ichida xizmatchilar turistlarga nisbatan diqqatli, e'tiborli shirinso'z va xushmuomala bulishlari kerak. Mehmonxona xizmatchilarining mehmonlarga bo'lgan e'tiborliliklari turistik majmuaning kelajakdagi omadi kafolatidir.

## **8.5. DAVLATNING TURISTIK TASHKILOTLARINI LISENZIYALASH BO'YICHA SIYOSATI**

LISENZIYA (lot. licentia – ruxsatnoma, huquq)

1) vakolatli davlat organlari tashki savdo xarakatlarini olib borish uchun beradigan ruxsatnoma. Eksport va importni, valyuta sarflarini nazortga olish usullaridan biri. Odatda, 1 yilga beriladi;

2) texnikaviy, iktisodiy, ilmiy yangiliklar egasining ularni ishlatish uchun shartnoma asosida beradigan ruxsati. Odatda, lisenziya patent olingan yoki patent olish uchun talabnoma berilgan ixtirolarga nisbatan kullaniladi. Ammo ixtirolarga, texnika yangiliklariga, ishlab chikarish tajribasi, ishlab chikarish sirlari, tijorat axborotlari uchun patentsiz xam berilishi mumkin. Lisenziya beruvchi lisenziar, lisenziya oluvchi lisenziat deb yuritiladi. YAngi texnika va texnologiyaga oid lisenziyalar 3 xil bo'ladi: oddiy lisenziya – lisenziar ixtirodan shartnomada belgilangan doirada foydalanish xukukiga ega buladi, ayni bir lisenziyani ma'lum xudud doirasida fakat bir emas, balki bir necha lisenziatga bera oladi; maxsus lisenziya – lisenziat ixtiro, texnika yoki texnologiyani ishlatishga tanxo xukukli bo'ladi, lisenziar esa uni Shu xududda kullay olmaydi va o'z nomidan boshkalarga sota olmaydi; to'liq lisenziya – bunda lisenziya ob'ektini ishlatish to'la to'kis lisenziatlar qo'liga beriladi, lisenziar esa undan mustakil foydalana olmaydi. Bunday xolda lisenziya berilgan muddat ichida amal kiladi. Lisenziya muayyan narxda sotiladi.

Lisenziya haqi shartnoma muddati davomida lisenziya bo'yicha ishlab chikarilgan maxsulotni sotishdan olingan mukofot shaklida to'lanadi (royalti). Bir necha bor to'langan royalti yigindisi lisenziya narxini tashkil etadi. Lisenziya haqi uni kullab, iktisodiy samara olishdan ilgari, bir yo'la to'lansa pushal to'lovi deb yuritiladi. Lisenziya narxi lisenziyani qo'llashdan olinadigan kushimcha foyda bilan birga lisenziya bozoridagi talab va taklifga xam bog'liq Lisenziya narxining past bo'lishi texnik-texnologik yangiliklarni ommalashtirish sharti xisoblanadi.

Shuningdek, lisenziyaning vakolatli davlat organlari beradigan savdo, xayvonlarni ovlash, muayyan faoliyat bilan Shugullanish, bank xarakatlarini olib borish va boshqa kurinishlari uchraydi.

Turizm va sayoxat agenti xamma mamlakatlarda alohida muxim iktisodiy axamiyatga ega. U maxsus narx, guruxlarni birlashtirish, transport vositalarini ijaraga olish, charter, turistik yo'nalishlari tugrisidagi ma'lumot va dam olish baholarini uzida mujassam etgan turistik molini shakllantirish.

Agent kasbiga davlat shartasidagi missiyani xamda axborot va reklama faoliyatini taqdim etish xizmatlaridan tashqari ko'pgina davlatlarda savdo (tijorat) servisini xam kiritishadi. Bu milliy fukarolik konunchiligi tomonidan nazorat kilinadi.

Turistik agentning faoliyati asosan ishonchda shakllanadi. Bunda mijoz o'zi umuman, ko'rmagan, lekin savdo markasi bilan ximoya kilingan mol uchun bulak tarzda tulovni amalga oshiradi. Sayoxat agentlarining xukukiy xolati uchun bulak tarzda to'lovni amalga oshiradi. Sayoxat agentlarining xukukiy xolat sayoxat va turizm soxasidagi xalqaro shartnomalarga asoslanadi. Bu xuquqiy holat nafaqat xalqaro shartnomalar, balki, milliy mahalliy qonunchilik tomonidan xam nazorat kilinadi. Shu asosda sayoxat agentlarining malakasini aniklaydigan, vakolat chegarasini, shartnomalar tizimini va faoliyati nazoratini belgilab beradigan omilkor organ tuziladi.

Milliy konunchilik yuridik shaxs xukuklariga ega bulgan turistik xizmatlar soxasidagi oldi-sotdi operasiyalarini amalga oshirishning tashkiliy shakllarini belgilab beradi, bular «Agentlik» yoki «Sayoxatlar byurosi Turistik Agentligi» va «Sayoxat agentligi» bo'lishi mumkin. Savdo markasi va ruxsatnoma agentlik turkumi va sinfini ko'rsatib berishi mumkin. Ushbu ruxsatnoma turizm va xalkaro sayoxatlar soxasida faoliyat kursatish xukukiy davlat va munisipial organlari tomonidan beriladi.

Ushbu shakldagi ruxsatnomalar mavjud.

«A» ruxsatnomasi turistik agentligiga xizmat ko'rsatish soxasida turistik misol, oldi-sotdi operasiyalarini amalga oshirishhuquqini beradi;

«V» ruxsatnomasi sayoxatlar byurosiga sayoxatlar bo'yicha shartnoma va xizmatlarni fakatgina sotish xukukini beradi.

«S» ruxsatnomasi sayoxatlar avtotransport agentligiga turistik va sayoxat xizmat kursatish soxasida transport operasiyalarini tashkil qilish huquqini beradi. Ushbu korxonalar bir vaktning uzida turistik xizmatlar savdosi soxasidagi operasiyalarni amalga oshirishlari uchun milliy konunchilik talablariga binoan turistik molning oldi-sotdi operasiyalarini utkazishga xukuk beruvchi savdo markasini va sayoxatga mo'ljallangan xizmatlar uchun esa firma otini olishlari kerak. Bu turistik agentning professional, statusi sayoxat agentliklari birlashmalari federasiyasining tavsiyalariga qarab 17 davlat qonunchiligida aniqlab berilgan.

Argentina, Avstraliya, Kambodja, Birlashgan Arab Respublikasi, Misr, Ispaniya, Fransiya, Gaiti, Xindiston, Eron, Isroil, Italiya, Yaponiya, Iordaniya, Norvegiya, Filippin, Portugaliya xamda Siriya Arab Respublikasi.

Huquqiy ustav faliyatini olib borish ruxsatnomasi turistik firmaning huquqiy ro'yxatdan o'tishdan keyingi tashkiliy bosqich hisoblanadi.

Ruxsatnoma (lisenziya) turistik faoliyatini belgilangan muddat davomida olib borishga ruxsat beruvchi rasmiy xujjatdir.

Ruxsatnoma olish uchun ariza beruvchi lisenzion faoliyat yuritishga vakolatli bo'lgan organga quyidagi xujjatlarni taqdim etadi;

A) ruxsatnoma berishga ariza, bunda ko'rsatilisha shart;

\*yuridik shaxslarga – nomi va tashkiliy - huquqiy shakli, yuridik manzilgohi, hisob-kitob nomeri va mos bankning nomi;

Jismoniy shaxslarga-familiyasi, ismi, otasining ismi, pasport ma'lumotlari va yashash joyi; faoliyat turi, ruxsatnoma amalining muddati.

B) ta'sis xujjatlar nusxalari (agar notarius tasdiqidan o'tilmagan bo'lsa nushasining taqdim qilishi kerak);

V) davlat ro'yxatidan o'tganligi to'g'risidagi guvohnoma nushasi;

G) arizaga qarab chiqish to'lovini, tasdiqlovchi xujjat;

D) soliq organi hisobidan o'tganligi to'g'risidagi guvohnomaning nusxasi (soliq organining shtampi bilan).

Yuridik shaxs boshqaruvchilari va jismoniy tadbirkor – shaxslar taqdim qilinayotgan ma'lumotlar to'g'riligiga javobgar bo'lishadi.

Ruxsatnoma olish uchun taqdim etilayotgan barcha xujjatlarni lisenziya faoliyat ko'rsatishga vakolati bor organ tomonidan ro'yxatga olinadi.

Ruxsatnoma berilishi to'g'risidagi arizani qarab chiqish hamda ruxsatnomaning berilish, hammasi to'lov asosida amalga oshiriladi.

Taksisi etuvchilari, tashkiliy-huquqiy shakli, nomi, yuridik manzilgohi, o'zgartirilgan holda, hamda yuridik, shaxsning yo'q qilinishi yoki qaytadan tashkil qilinish hollarida ruxsatnoma o'zining kuchini yo'qotadi. Bunda zarur xujjatlar asosida yangidan shakllangan yuridik rasmiylashtiriladi.

Ruxsatnoma varaqalarining himoyalanganligi taqdim etuvchiga bo'lgan qimmatli qog'ozlarning darajasiga tenglashtirilgan. Ular aniq hisobot xujjatlari bo'lib, hisob seriyasi va nomeriga ega.

Ruxsatnomani berish yoki bermaslik qarori ariza bilan qolgan barcha zaruriy xujjatlar qabul qilingan kundan boshlab 30 kun davomida chiqariladi.

Rad javobi ariza beruvchiga yozma ravishda, sababini ham izohlab, qaror qabul qilingandan so'ng 3 kunlik muhlat ichida jo'natilishi shart.

Rad javobining asosida quyidagilar bo'lishi mumkin: ariza beruvchi tomonidan taqdim etilgan xujjatlarda noto'g'ri axborotning mavjudligi; xalqaro turistik faoliyat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan shart-sharoitlarning mos bo'lmagani to'g'risidagi mutaxassislarining salbiy xulosasi hamda xavfsizlik shartlari.

### **Xalqaro turistik faoliyatining ro'yxatdan o'tkazish tartibi va shartlari**

Ruxsatnoma uch yillik muddatga beriladi, lekin ariza beruvchining xohishiga qarab kamroq muddatga ham berilishi mumkin.

Ruxsatnoma amal qilish muddatining uzaytirilishi uni olish tartibi, singari amalga oshiriladi.

Ruxsatnomani boshqa yuridik va jismoniy shaxslarga berish man etiladi.

Mabodo agar faoliyatning ruxsat etilgan turi bo'yicha ruxsatnoma olgan shaxsga uni turli alohida-alohida xududiy ob'ektlarda ishlatishga to'g'ri kelib qolsa, u holda bu shaxsga ruxsatnoma bilan bir vaqtda uning har bir ob'ektning joylashuvi ko'rsatilgan va tasdiqlangan nusxalari xam beriladi.

Yuridik shaxsning yo'q qilinish yoki jismoniy shaxsning tadbirkor sifatida davlat ro'yxatidan o'tganligi to'g'risidagi guvohnoma amal qilishining

tugash hollarida unga berilgan ruxsatnoma o'z yuridik kuchini yo'qotadi va lisenziya faoliyat ko'rsatishga vakolati organga qaytarilishi shart.

Qayta tashkil qilinganda, yuridik shaxsning nomi, yuridik manzilgohi, jismoniy shaxsning pasport ma'lumotlari yoki turar joyi, o'zgarganda hamda ruxsatnoma amali tugaganda, ruxsatnoma olgan shaxs 15 kunlik muxlat ichida ruxsatnomani qayta rasmiylashtirish va arizasini berishi shart.

Ruxsatnomaning qayta rasmiylashtirilishi uni olish tartibi singari amalga oshiriladi.

Ruxsatnoma xalqaro turistik faoliyatini lisenziyalashga vakolat bor organ boshqaruvchisi (u yo'q bo'lgan paytlarda uning o'rinbosari) tomonidan qo'l qo'yiladi va Shu organ muhri bilan tasdiqlanadi.

Xalqaro turistik faoliyatini lisenziyalashga vakolati bor organ quyidagi xollarda ruxsatnoma amalini vaqtincha to'xtatib turishi yoki tamomila yo'q qilishi mumkin;

- ruxsatnoma olgan shaxs Shu ma'nodagi arizani taqdim etganda;
- ruxsatnoma olishi uchun taqdim etilgan xujjatlarda noto'g'ri ma'lumotlar topilganda;
- ruxsatnoma olgan shaxs davlat organlari buyruqlariga amal qilmaganda yoki yuridik shaxs faoliyatini to'xtatganda hamda jismoniy shaxs, harakatdagi fonunchilikka muvofiq yuridik shaxsni shakllantirib turib tadbirkorlik faoliyati bilan Shug'ullanganda.

## **XULOSA**

Turizm va mehmonxona xujaligi soxalarida statistika talab darajasida tashkil qilinmaganligi sababli o'z vaqtida zarur choralar qurish uchun mehmonxona xujaligidagi axvolni kuzatib borish muammoga aylanib qolgan. boshqaruvchilarning xisobotlari va statistiq ma'lumotlar esqi sovet davridan qolgani kabi choraqlar bo'yicha topshiriladi. Ushbu xisobotlarda mehmonxonada ish faoliyati qanday borayotganligin aqs ettiruvchi va tezqor qarorlar qabul qilish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar (nomerlarning bandligi va ularning kundalik, xaftalik, oyliq, choraqdagi va yil davomidagi bandliqlarining foiz darajalari) berilmaydi. Aynan Shu ma'lumotlar qelajaqdagi maqsadlar va byudjetlarni belgilashda uta muhim ahamiyatga egadir.

### **Nazorat uchun savollar**

1. O'zbekiston Respublikasining turizm to'g'risidagi qonuni haqida s O'zlab bering.
2. Turistik biznesdagi qanday xuquqiy faoliyatlarni bilasiz?
3. O'zbekistonda turizmning qanday rivojlanish konsepsiyalarini bilasiz?
4. Turistik biznes uchun kadrlar qanday tayyorlanadi?
5. Davlatning lisenziyalash siyosatini ayting.
6. Mehmonxonadagi asosiy xizmatlarni ayting.
7. Qo'shimcha xizmatlar deganda nimanı tuShunasiz
8. Mehmonxona marqeting xizmati haqida s O'zlab bering

- 9 Mehmonxona xodimlari uchun qanday instruqsional mavjud  
10 Tijorat xizmati qanday vazifalarni amalga oshiradi

### **Foydalanilgan adabiyotlar**

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

### **Qo'shimcha adabiyotlar.**

1. Organizatsiya obslujivaniya v restoranax, Moskva, 1990g.
2. Osnovi menedjmenta, Mespon, M 1992g.
3. Turizm i gostinichnoe xozyaystvo, Moskva 2000g.
4. Xodorkov L.F., «Mirovye gostinichnoe xozyaystvo» M. 1991g.
5. Montaner X. Montexano. «Struktura turistskogo rinka» Smolensk. 1997g.
6. Kim Ok-Kyung «Perspektivi ustoychivogo razvitiya turizma» Tashkent, «Ekonomika i statistika», 1998g.
7. Ro'zmetov B. «Turizm - doxodnaya otrasl natsionalnoy ekonomiki» Tashkent. «Ekonomika i statistika», 1997g.
8. Bouen M., Kotler B. «Marketing, gostepriimstvo i turizm» M. 1999g.

### **Informatsion texnik vositalar.**

Kursni o'qitishda kompyuter texnikasi va texnologiyalari, multimedia tizimlari, amaliy dasturlarning standart paketlari, diaproektorlar, ko'rgazmali qurollar, video-audiotexnika va boshqalardan foydalanish zarur.

Kursni o'rganishda Internetdan foydalanish maqsadga muvofiq bo'ladi:

[www.tourism.ru](http://www.tourism.ru), [www.travel.ru](http://www.travel.ru), [www.palomnik.ru](http://www.palomnik.ru).

## FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. I.A.Karimov. Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chugurlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish konstepstiyasi: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasi. T.: O'zbekiston, 2010. – 56 b.

2. I.A.Karimov. Barcha reja va dasturlarimiz Vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi: 2010 yilda mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2011 yilga mo'ljallangan eng muxim ustuvor yo'nalishlarga bagishlangan O'zR Vazirlar Maxkamasining majlisidagi ma'ruzasi. – T.: O'zbekiston, 2011. – 48b.

3. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatining 2010 yil 12 noyabrda qo'shma majlisidagi "Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish konstepstiyasi" mavzusidagi ma'ruzasini o'rganish bo'yicha o'quv-uslubiy majmua. T.: "Iqtisodiyot" 2010.28 b

4. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 2010 yilda mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2011 yilga mo'ljallangan eng muxim ustuvor yo'nalishlarga bagishlangan O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxkamasining majlisidagi "Barcha reja va dasturlarimiz Vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi" mavzusidagi ma'ruzasini o'rganish bo'yicha O'quv-uslubiy majmua. – Toshkent: Iqtisodiyot. - 2011. - 377 b.

5. Филипповский Е.Е. Шмарова Л.В «Экономика и организация гостеприимства хозяйства» 2006 «Экономика и статистика»18. Барлоу Джанелл, Стюарт Пол. Сервис, ориентированный на бренд. Новое конкурентное преимущество / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 288 с.

6. Кабушкин.Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебник. Минск, 2003 119 с,130-137с.

7. Питере Г., Уотермен Р.В поисках эффективного управления: опыт лучших компаний. Пер. с англ./Общ. ред. и вступ. ст. Л.И. Евенко. М.:Прогресс, 1986.

8. Горенбургов М.А., Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле: Учебное пособие.– СПб.: Д.А.Р.К., 2008. – 200 стр.

9. Hospitality, Tourism and heisur Management: Issues in Streegy and Culture. London, 2003-265 bet.

10. Оробейко Е. С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: Рестораны и бары: Учебное пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 320 стр.

11. Федцов В.Г. «Культура сервиса», М. «Финансы и статистика»

12. «Food and Drink Service», London, 1996. «Hospitality and Catering».

13. Compendium of Tourism Statistics. WTO. Madrid, 2002. Tourism Highlights Edition, WTO, Madrid, Spain 2003, - 123 p.

14. Федцов В.Г. «Культура сервиса», М.«Финансы и статистика» 2001 г.
15. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей, - для официантов, менеджеров и владельцев ресторанов / Кулинарный институт Америки; [пер. с англ. С. Прокофьева]. – М.: ЗАО «Издательский дом “Ресторанные ведомости”», 2005. – 288 с.
16. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебное пособие. Ирина Юрьевна Ляпина; Под ред. канд. пед. наук А.Ю.ЛАПИНА. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 208 с.
17. Белянский В.П. Прогнозирование в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник. Под общей ред. Заслуженного деятеля науки Российской Федерации, д.э.н., проф. В.П. Белянского. – М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2005. – 278 с.
18. Эрдош Дж. Кейтеринг: Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес /Пер. с англ. – М.: Алпина Бизнес Букс, 2005. - 238 с.
19. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Волков Ю.Ф. - Изд. 3-е. - Ростов на Дону: Феникс, 2005. 350 с
20. Маркетинг в ресторанном бизнесе / Патти Д. Шок, Джон Т. Боуен, Джон М. Стефанелли; (пер. с англ. С. Прокофьева ). - М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005-240с.

## GLOSSARIY

Shahar restorani – shahar ichida joylashgan bo'lib, belgilangan ma'lum soatlarda ishlaydi. Ular taom, gazak, ichimliklarni keng assortimentda tavsiya etadi.

Vokzal restoranlari – temir yo'l vokzallarida joylashadi, yo'lovchilarga kechayu-kunduz xizmat qiladi.

Kema restorani – turistlar va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan.

Yirik yo'lovchi teploxodlar – bir yoki bir necha salon-restoranlarga, bufetlar, barlar, jihozlangan oshxonalarga ega.

Vagon-restoranlar – uzoq masofaga qatnovchi temir yo'l poezdlarida bo'ladi.

Bar – kichkina restoran, keng assortimentda har xil ichimliklar sotiladi.

Kupe-bufetlar – bir kecha kunduzdan kam yuradigan poezdlarda bo'ladi. Sut-qatiq, sosiska, sardelka, choy, kofe, kakao, sharbatlar va boshqalar.

Gul meva barlari – umumiy ovqatlanish korxonasini ijtimoiy vazifalarni hal etishga qaratilgan, alkohol ichimliklar iste'molini kamaytirish nazarda tutilgan.

Sut mahsulotlari barlari – sut va sariyog' kokteyllaridan tashqari barda buterbrodlar mavjud.

Korxona-oshxona yirik, mexanizasiyalashgan korxona, o'zi mahsulot ishlab chiqaradi, ovqat va qandolat mahsulotlari tayyorlaydi.

Ovqatlanish kombinati – yirik birlashma, uning tarkibiga fabrikalar, oshxona, restoran, kafe, tamaddixonalar, ovqat magazinlari kiradi.

Lyuks toifa – standart bo'yicha restoran va barlarga beriladi.

Oliy toifa – restoran va barlarga beriladi. Ularning noyob jihozlari, taomlarni keng assortiment ichimliklar, ko'ngildagidek buyurtmani amalga oshiradilar.

Restoran – murakkab tarzda tayyorlangan taomlarni keng assortimenti mavjud bo'ladi.

Shveysar – eshiklarni ochib-yopilb turadi, zalda joylar haqida axborot beradi, taksi chaqirib beradi.

Kiyim iluvchi – restoranlarga kiruvchi ustki kiyimlarni echadigan joy bo'ladi, mehmonlarni ustki kiyimlarini va boshqa buyumlarni qabul qilib oladi, buyumlar uchun ma'sul hisoblanadi.

Bosh ofisiant – ofisiantlarni hamma ishlariga rahbarlik qiladi, shveysar, kiyim iluvchi, bufet xodimlari va boshqalarga nazoratda bo'ladi.

To'la texnologik jarayon – korxonalarda xom-ashyoni qabul qilib olish, omborxonadan chiqishdan, tayyor mahsulot ishlab chiqilib realizasiya qilish bilan tugagan texnologik jarayonga kiradi.

To'la bo'lmagan texnologik jarayon – yarim tayyor mahsulotlar markazlashgan tartibda keladi, savdo tashkiloti uni tayyor mahsulotlar. Markazlashgan tartibda keladi, savdo tashkiloti uni tayyorlaydi.

Xom-ashyo – korxona korxonaga olib kelinib, kulinar ishloviga

beriladigan mahsulotlar.

Yarim tayyor mahsulotlar – bir yoki bir necha kulinar ishlovdan o'tgan, ammo hali kulinar ishlovi me'yoriga yotmagan kulinar mahsulotlarni taom darajasiga etkazish kerak.

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

Tayyor kulinar mahsulotlar – umumiy ovqatlanish korxonalarida bu kulinar yoki qandolat mahsulotlarini iste'molga tayyor.

Mexanik jarayon – mahsulotlar turlarga ajratish, maydalash, to'g'rash, aralashtirish, preslash, miqdorlarga bo'lish mahsulotlarga shakl berish.

Gidromexanik jarayon – yuvish, ivitish, suvga solib qo'yish.

Issiqlik berish jarayoni – isitish, sovutish, bug'lash, bir haroratda saqlash.

Biokimyoviy jarayon – achitish.

Kimyoviy jarayon – mahsulotga biron modda qo'shib sifatini o'zgartirish.

Tsex – korxonani dastlabki ishlab chiqarish yacheykasi, unda xomashyoni mexanik, kulinar ishlab chiqarish.

Tsexsiz tizim – chala tayyor mahsulotlar ishlab chiqaruvchi, uncha katta kuchli bo'lmagan, mahsulot assortimenti cheklangan tashkilotlarda bo'ladi.

Salqin tsex – sovuq, taomlar va gazaklar buterbrod, shirin taomlar, sovuq sho'rva.

Garderob – restoranga keluvchilarni ust kiyimlari qabul qilinadi.

Furshet-banket – rasmiy xarakterga ega bo'lgan, ish bo'yicha muzokaralar, savdo shartnomalari. Sovuq ovqatlar, ichimliklar gazaklar, desert va issiq ichimliklar.

Choy banketi – tavallud topgan kunlar, tantanalar o'tkazaladi.

Seksiya stol – zirovarlar, oshxona idishlari, anjomlar elektr anjomlari saqlash uchun mo'ljallangan

Issiq tsex – mahsulotlar va chalatayyor mahsulotlarga issiqlik ta'sirida ishlov beriladi.

Jez idishlar – suv qaynatish, qiyomlar pishirish va boshqalarga ishlatiladi.

Yo'lak – bu mijozni birinchi qabul qilib oladigan dargoh, Shu erdan xizmat ko'rsatish boshlanadi.

Raqs maydonchasi – raqs maydonchasi zal markazida bo'lishi kerak. Restoranda raqs va estrada maydoni har bir o'ringa 0,15 m kub ga to'g'ri kelishi kerak.

Cho'yan idishlar – taomlarni qovurish uchun ishlatiladi. Ular qora tusda chiqariladi, bir tomoni yoki 2 tomoni ham shisha emal bilan qoplanadi.

Neyzilber – mis va qalayi qo'shilmasi sifati jihatidan melxiorga o'xshaydi.

Melxior idishlar – (nikel va mis eritmasi) silliq va mustahkamligi bilan farq qiladi.

Emallangan idishlar – bu po'lat temir, cho'yandan yasalgan ichki va sirtqi tomondan emallangan kostryulkalar, chelak, choynaklar, tog'ora va boshqalar.

Kulolchilik idishlari – sopol, loydan va yupqa nozikroq bo'ladi. Chinni

idishlar tayyorlash uchun qattiq qiyin eriydigan loy kaolin ishlatiladi. Chinni idishlardan asosan stolni bezatishda ishlatiladi.

Kokteyl banket – sessiyalar, konferensiyalar, kengash, yarmarka, s'ezd qatnashchilari uchun tashkil qilinadi. Kechga tomon o'tkaziladi va 2 soat davom etadi.

Fransuz usuli – berilgan taomni maxsus anjomlar yordamida xo'randa tarelkasiga solib beriladi.

Rus usuli – stolga bitta idishda ovqat keltirib taqsimlanadi.

Inglizcha usul – gazak va taom mijozning idishiga yordamchi stolda solinadi.

Chekish xonasi – bu xonaga yumshoq mebel, kuldon qo'yiladi. Tutun tortish mo'rilar moslanadi.

Kutish zali – asosiy zalga kirish oldida katta zal - kichik joylashadi. Restoranga oldinroq kelib qolganlar yoki banketlarni kutuvchilar Shu erda to'planadi va keyin zalga kiradi.

Restoran zali – bu mijozlarga xizmat ko'rsatadigan asosiy joy. Restoran zali arxitektura va manzarali elementlari bezagi bilan dam olishga moslashgan va tashrif buyurivchilarni ruhiyatini ko'tarishi kerak.

Turistik yo'llanma – turistlar yoki turistlar guruhining tur tarkibiga kiruvchi turistik xizmatlarga bo'lgan xuquqni belgilovchi va bunday xizmatlar ko'rsatganligini tasdiqlovchi xujjat.

Turistning xuquqlari – shartnomada nazarda tutilgan turistik xizmatlar majmuidan to'la foydalanish.

Turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi – shartnomada ko'rsatilgan xizmatlarni ko'lami va sifatini, taraflarni xuquqlari xamda majburiyatlarini xaq to'lash va hisob-kitoblar tartibini va shartnomada amal qilish muddatini va uni bajarganlik yoki lozim darajada bajarmaganlik uchun javobgarlik.

Gid (ekskursiya etakchisi) – tur qatnashchilariga turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi doirasida ekskursiya axborot, tashkiliy yo'sindagi xizmatlar va malakali yordam ko'rsatuvchi shaxs.

Turistik faoliyatni amalga oshirish uchun lisenziya - turistik faoliyatni amalga oshirishga bo'lgan xuquqni tasdiqlovchi maxsus ruxsatnoma.

Sertifikat - turistik xizmatlar sifatini va ularning muayyan standartga yoki boshqa me'yoriy xujjatga muvofiqligini tasdiqlovchi xujjat.

Turistik yullanma (vaucher) - turistning eki turistlar guruxining tur tarkibiga qiruvchi turistik xizmatlarga bo'lgan xuquqini belgilovchi va bunday xizmatlar ko'rsatilganligini tasdiqlovchi xujjat. Turistik yullanma (vaucher)ning shakli turizm soxasidagi vakolatli davlat organi tomonidan tasdiqlanadi.

## MUNJARIJA

|                                                                                                                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Kirish.....                                                                                                                                                                                | 3   |
| I. Umumiy ovqatlanish korxonalarining tasniflanishi.....                                                                                                                                   | 6   |
| 1.1. Umumiy ovqatlanish korxonalarining turlari.....                                                                                                                                       | 6   |
| 1.2. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining toifalar bo'yicha tafsiflanishi.....                                                                                                             | 7   |
| 1.3. Restoranni ishlab chiqarish binosi, uning jixozlanishi.....                                                                                                                           | 9   |
| 1.4. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida texnologik jarayonlar tafsifi.....                                                                                                                 | 16  |
| 1.5. Tayyorlov tsexlari: gushtli, balikli, sabzavotli, issik, sovuk, konditerlik, shirinliklar, idishlarni yuvish, tayyor taomlarni saqlash va torish qoidalari.....                       | 19  |
| II. Umumiy ovqatlanish tashkilotlari boshqaruvining iqtisodiy mexanizmi.....                                                                                                               | 28  |
| 2.1. Ishlab chiqarish faoliyati davomida yuzaga keladigan ijtimoiy-psixologik masalalarni xal etishda boshqaruvchining o'rni.....                                                          | 28  |
| 2.2. Firma ichki boshqaruvining usullari tamoillari, vazifalari.....                                                                                                                       | 29  |
| 2.3. Mehmondustlik industriyasida tashkiliy tuzilmalarni boshqarish.....                                                                                                                   | 33  |
| 2.4. Chizikli tuzilma, chizikli funktsional tuzilma.....                                                                                                                                   | 34  |
| 2.5. O'zbekistonning turizm boshqarish tuzilmasi.....                                                                                                                                      | 34  |
| III. Ichki va tashqi muhitning umumiy ovqatlanish korxonalari biznesiga ta'siri.....                                                                                                       | 38  |
| 3.1. Ichki o'zgarishlarning asosiy tavsifi va ularning ovqatlanish biznesi Samaradorligini ta'minlashdagi roli, maksadi va vazifalari, tuzilmasi, texnologiya va Resurslari.....           | 38  |
| 3.2. Tashqi muhitning ovqatlanish joylariga, uzluksiz ishlab chiqarishga ta'sirlari. Tashqi muhit tavsifi.....                                                                             | 39  |
| 3.3. Tashqi muhitning o'zgaruvchanligi, murakabligi va noanikligi.....                                                                                                                     | 40  |
| 3.4. To'g'ri (mahsulot etkazib beruvchi, konunlar va davlat organlari, rakobatchi, mijozlar) va yollanma (texnologiya, iqtisodiy axvol, ijtimoiy-madaniy, siyosiy va omillar ta'siri)..... | 40  |
| IV. Umumiy ovqatlanish korxonalari ishini tashkil etishga bo'lgan asosiy talablar.....                                                                                                     | 43  |
| 4.1. Mehmondustlik sohasida standartlashtirish.....                                                                                                                                        | 43  |
| 4.2. Me'yorlar va ko'rsatkichlar.....                                                                                                                                                      | 43  |
| 4.3. Ovqatlanish mahsulotlari va xizmat ko'rsatish standartlari.....                                                                                                                       | 45  |
| 4.4. Xizmat ko'rsatish binolariga qo'yiladigan talablar.....                                                                                                                               | 52  |
| 4.5. Oshxona ishdishlari va jixozlarga kuyiladigan talablar.....                                                                                                                           | 60  |
| 4.6. Mijozlarga xizmat ko'rsatish uslublariga, kulinariya mahsulotlari xilma-xilligiga, taomnoma tuzishga, preyskurantga kuyiladigan talablar.....                                         | 68  |
| V. Mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlari.....                                                                                                                              | 75  |
| 5.1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish.....                                                                                                                                                     | 75  |
| 5.2. Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko'nikmasi.....                                                                                                                        | 76  |
| 5.3. Mijozning xohish-talablarini bajo keltirish va xizmat ko'rsatish sifati standartlari.....                                                                                             | 81  |
| 5.4. Mijozlar talablariga javob berish.....                                                                                                                                                | 100 |

|                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.5. Mijozlar bilan paydo bo'ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish.....   | 101        |
| 5.6. Ijobiy imidj yaratish.....                                                                 | 102        |
| <b>VI. Gigiena, mehnatni muhofaza qilinishini tashkil etish.....</b>                            | <b>108</b> |
| 6.1. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarida mijozlarga xizmat ko'rsatish gigienasi....              | 108        |
| 6.2. Meyoriy xujjatlar, ularning sanitar – gigienik talablari.....                              | 110        |
| 6.3. Mehnatni muhofaza qilish – texnik xavfsizlik tadbirlari.....                               | 112        |
| 6.4. Xizmat ko'rsatuvchi shaxslar ishida texnik xavfsizlik masalalari.....                      | 113        |
| <b>VII. Iste'molchilarga xizmat ko'rsatishning texnologik jarayonlari.....</b>                  | <b>117</b> |
| 7.1. Mijozlar bilan uchrashuv.....                                                              | 117        |
| 7.2. Buyurtmalar qabul qilish va bajarish.....                                                  | 120        |
| 7.3. Taomlarni uzatishning asosiy yo'llari (zakuskalar, yaxna taomlar, birinchi, ikkinchi)..... | 123        |
| 7.4. Turistga xizmat ko'rsatish (nonushta, tushlik, kechki ovqat).....                          | 125        |
| <b>VIII. Mehmondo'stlik sohasining davlat tomonidan tartibga solinishi.....</b>                 | <b>129</b> |
| 8.1. O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risidagi» konuni.....                            | 129        |
| 8.2. Turistik biznesdagi xuquqiy faoliyat.....                                                  | 135        |
| 8.3. O'zbekiston turizmini rivojlantirish kontseptsiyasi.....                                   | 136        |
| 8.4. Turistik biznes uchun kadrlar tayyorlash.....                                              | 142        |
| 8.5. Davlatning turistik tashkilotlarini litsenziyalash bo'yicha Siyosati.....                  | 144        |
| <b>Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.....</b>                                                  | <b>149</b> |
| <b>Atamalar lug'ati.....</b>                                                                    | <b>151</b> |

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                                                                                                                                | 3  |
| I. Классификация предприятий общественного питания.....                                                                                                                                                      | 6  |
| 1.1. Виды предприятий общественного питания.....                                                                                                                                                             | 6  |
| 1.2. Характеристика организаций общественного питания по категориям.....                                                                                                                                     | 7  |
| 1.3. Производственное здание ресторана и его оборудование.....                                                                                                                                               | 9  |
| 1.4. Характеристика технологических процессов в организациях общественного питания.....                                                                                                                      | 16 |
| 1.5. Заготовительные цеха: мясной, рыбный, овощной, горячий, холодный, кондитерский, мойка посуды, хранение готовой пищи и правила взвешивания.....                                                          |    |
| II. Экономический механизм управления организаций общественного питания.....                                                                                                                                 |    |
| 2.1. Роль руководителя при решении социально - психологических задач, возникающих при деятельности производства.....                                                                                         | 28 |
| 2.2. Задачи и концепции типов внутреннего управления фирмы.....                                                                                                                                              | 28 |
| 2.3. Управление организационных структур в гостеприимной индустрии.....                                                                                                                                      | 29 |
| 2.4. Линейная структура, линейно-функциональная структура.....                                                                                                                                               | 33 |
| 2.5. Структура управления туризма Узбекистана.....                                                                                                                                                           | 34 |
| III. Влияние внутренней и внешней среды на бизнес предприятий общественного питания.....                                                                                                                     | 38 |
| 3.1. Основная характеристика внутренних преобразований и их роль, цель и задачи при обеспечении бизнеса предприятий питания, их структура, технология и ресурсы.....                                         | 38 |
| 3.2. Влияние внешней среды на объекты питания и непрерывного производства. Характеристика внешней среды.....                                                                                                 | 39 |
| 3.3. Изменчивость, сложность и неустойчивость внешней среды.....                                                                                                                                             | 40 |
| 3.4. Влияние прямых (доставляющий продукты, законы и государственные органы, конкурент, клиенты), косвенных (технология, экономическое положение, социально-культурных, политических) и других факторов..... | 40 |
| IV. Основные требования к организации работ предприятий общественного питания.....                                                                                                                           | 43 |
| 4.1. Стандартизация в сфере гостеприимства.....                                                                                                                                                              | 43 |
| 4.2. Нормы и показатели.....                                                                                                                                                                                 | 43 |
| 4.3. Стандарты продуктов питания и обслуживания.....                                                                                                                                                         | 45 |
| 4.4. Требования к производственному зданию ПОП.....                                                                                                                                                          | 52 |
| 4.5. Требования к посудам и оборудованию.....                                                                                                                                                                | 60 |
| 4.6. Требования предъявляемые к методам обслуживания клиентов, разнообразности кулинарных продуктов, составлению меню, прејскуранту.....                                                                     | 68 |
| V. Международные стандарты обслуживания клиентов.....                                                                                                                                                        | 75 |
| 5.1. Обслуживание клиентов.....                                                                                                                                                                              | 75 |
| 5.2. Навыки профессионального обращения с гостями.....                                                                                                                                                       | 76 |

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.3.Исполнение желаний, требований клиента и стандарты качества обслуживания..... | 81  |
| 5.4. Отвечать за спрос клиентов.....                                              | 100 |
| 5.5. Устранять и предотвращать конфликты, возникающие с клиентами.....            | 101 |
| 5.6. Создание положительного имиджа.....                                          | 102 |
| <br>VI. Организация гигиены и охраны труда.....                                   | 108 |
| 6.1. Гигиена обслуживания клиентов в предприятиях общественного питания.....      | 108 |
| 6.2. Нормативные документы, их санитарно-гигиенические требования.....            | 110 |
| 6.3. Охрана труда – меры техники безопасности.....                                | 112 |
| 6.4. Проблемы техники безопасности в работе обслуживающих лиц.....                | 113 |
| <br>VII. Технологические процессы обслуживания потребителей.....                  | 117 |
| 7.1. Встреча с клиентами.....                                                     | 117 |
| 7.2. Приём заказов и их выполнения.....                                           | 120 |
| 7.3. Основные виды подачи блюд (закуски, холодные блюда, первое, второе).....     | 123 |
| 7.4.Обслуживание туриста (завтрак,обед, ужин).....                                | 125 |
| <br>VIII. Государственное регулирование индустрию гостеприимства.....             | 129 |
| 8.1. Закон Республики Узбекистан «О туризме».....                                 | 129 |
| 8.2. Правовая деятельность в туристическом бизнесе.....                           | 135 |
| 8.3. Концепции развития туризма в Узбекистане.....                                | 136 |
| 8.4. Подготовка кадров для туристического бизнеса.....                            | 142 |
| 8.5.Государственная политика по лицензированию туристических.Организаций.....     | 144 |
| <br>Список использованной литературы.....                                         | 149 |
| Глоссарий.....                                                                    | 151 |

## CONTENTS

|                                                                                                                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Introduction.....                                                                                                                                                                    | 3   |
| I. Classification of public catering establishments.....                                                                                                                             | 6   |
| 1.1. The maintypes of public catering establishments.....                                                                                                                            | 6   |
| 1.2. Classification of public catering establishments.(class of service).....                                                                                                        | 7   |
| 1.3. Restaurant production building. Equipment.....                                                                                                                                  | 9   |
| 1.4. Classification of technical processes public catering establishments.....                                                                                                       | 16  |
| 1.5. blank production shop: meat, fish, vegetable, hot, cold, confectionery, sweet, dish washing, rules of keeping and serving ready meal.....                                       | 19  |
| II. Economical mechanism of management in public catering establishments.....                                                                                                        | 28  |
| 2.1. Managers role in social psychological problem solving in production activity.....                                                                                               | 28  |
| 2.2. Methods, measures, and problems in firm internal managing.....                                                                                                                  | 29  |
| 2.3. Management of organizing structures in hospitality.....                                                                                                                         | 33  |
| 2.4. Linear and linear-functional structure.....                                                                                                                                     | 34  |
| 2.5. Managing structure of tourism in Uzbekistan.....                                                                                                                                | 34  |
| III. Influence of internal and external sphere on public catering establishment.....                                                                                                 | 38  |
| 3.1. Basic description of internal changes. The role of changes in providing of catering establishment buisness (aims and tasks, structure, technology and resources).....           | 38  |
| 3.2. External sphere influence on catering establishments and continious-running fabrication.description of external sphere.....                                                     | 39  |
| 3.3. Changeability, complexity and inaccuracy of external sphere.....                                                                                                                | 40  |
| 3.4. Influence of direct (goods, delivery, laws, organs of government, rivals, customers) and indirect (technological, economic, social-cultured, political state etc.) factors..... | 40  |
| IV. Basic requirements for organizing management in public catering establishments.....                                                                                              | 43  |
| 4.1. Standardization in hospitality.....                                                                                                                                             | 43  |
| 4.2. Regulations and activities.....                                                                                                                                                 | 43  |
| 4.3. Standarts for foodstuff and service.....                                                                                                                                        | 45  |
| 4.4. requirements for public catering building.....                                                                                                                                  | 52  |
| 4.5 Requirements for equipment and plates.....                                                                                                                                       | 60  |
| 4.6. Requirements for service methods , product variety, menu, price list.....                                                                                                       | 68  |
| V. International standards of service.....                                                                                                                                           | 75  |
| 5 1. Client servicing.....                                                                                                                                                           | 75  |
| 5.2. Professional client servicing skills.....                                                                                                                                       | 76  |
| 5.3. Clients request satisfaction and service quality standarts.....                                                                                                                 | 81  |
| 5.4. Clients request satisfaction.....                                                                                                                                               | 100 |
| 5.5. Removal and prevention of conflicts with clients.....                                                                                                                           | 101 |
| 5.6. Positive style creation.....                                                                                                                                                    | 102 |
| VI Hygiene organization.....                                                                                                                                                         | 108 |

|                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6.1.Client servicing hygiene in public catering establishments.....     | 108        |
| 6.2.special documents and sanitation and requirements.....              | 110        |
| 6.3.Protection of labour. Protectional –technical measures.....         | 112        |
| 6.4.Technical safety problems.....                                      | 113        |
| <br>VII. Technologic processes in client servicing.....                 | <br>117    |
| 7.1.Meeting with clients.....                                           | 117        |
| 7.2 Booking and customer services.....                                  | 120        |
| 7.3.Basic ways of serving (snacks cold, first and second dish).....     | 123        |
| 7.4.Tourists service (breakfast, dinner, supper).....                   | 125        |
| <br>VIII. Regularing international sphere by the republic.....          | <br>129    |
| 8.1.Law of the republic Uzbekistan “about tourism”.....                 | 129        |
| 8.2.Right activities in touristic business.....                         | 135        |
| 8.3. Development conception of tourism in Uzbekistan.....               | 136        |
| 8.4. Preparing students for touristic business.....                     | 142        |
| 8.5. Government’s politics about licensing touristic organizations..... | 144        |
| <b>List of used literature.....</b>                                     | <b>149</b> |

**ABIDOVA DILFUZA IGAMBERDIEVNA,  
MUXITDINOVA ZILOLA AZIZOVNA**

# **RESTORAN SERVISINI TASHKIL QILISH**

*O'quv qo'llanma*

Muharrir: Sayfutdinov. Sh S.  
Texnik muharrir: Ne'matov U.U.  
Kompyuterda sahifalovchi va dizayn: Ne'matov U.U.

---

TDIU bosmaxonasida bosildi.  
700063, Toshkent sh., O'zbekiston shoh ko'chasi, 49-uy,  
Shartli bosma tabog'i – 10,0  
Adadi 50 nusxa.

---

