

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

«Химояга тавсия этилди»
“Халқаро туризм ва туризм
сервиси” кафедраси мудири,
и.ф.н. Р.С.Амриддинова

Баённома № 10 2014 й. 26 май

**5811700 - «Туризм ва меҳмонхона хўжалиги сервиси»
*таълим йўналиши***

**ТМС-110 гуруҳ талабаси Абдусатторова Достонанинг
“«Regal Palace» меҳмонхонасида хорижий
туристларга овқатланиш хизматларини ташкил
этиш” мавзусидаги**

БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

Илмий раҳбар доцент Х.М.Маматқулов

САМАРҚАНД – 2014

МАВЗУ.

Кириш	4
I Боб. Хорижий туристларга ресторан хизматлари кўрсатишнинг моҳияти, мақсади ва вазифалари.....	5
1.1. Туризмда ресторан бизнеси мақсадлари, асосий тушунчалар ва белгилашлар.....	5
1.2. Хорижий туристларга хизмат кўрсатиш учун овқатланиш корхоналарига қўйилган талаблар.....	7
1.3. Ресторан ва қаҳвахоналарда хорижлик туристларга хизмат кўрсатиш.....	12
1.4. «Швед дастурхони» - хорижий туристларга хизмат кўрсатишнинг бир шаклидир.....	15
II- Боб. Хорижий туристларга овқатланиш хизмати кўрсатишни ташкил этиш технологияси.....	21
2.1. Меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналарининг бошқарув таркиби.....	21
2.2. Йиғиштириш ва идиш-товоқларни ювиш секцияси	23
2.3. Ресторан залини хизмат кўрсатишга тайёрлаш.....	34
2.4. Ресторан залида меҳмонларга хизмат кўрсатиш.....	40
III- Боб. «Regal Palace» меҳмонхонасида хорижий туристларга овқатланиш хизматларини ташкил этиш.....	62
3.1. «Regal Palace» меҳмонхонаси тўғрисида умумий таърифлар	62
3.2. Таомнома тузиш мўлжаллари ва тартиби.....	63
3.3. Хорижий туристларни овқатлантиришда миллий таомларнинг хусусиятлари.....	69
3.4. Меҳмонхонада туристлар ҳаёт фаолиятининг хавфсизлигини таъминлаш масалалари.....	74
Хулоса	78
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	81

КИРИШ

Туризм индустрияси мамлакатлар иқтисодиётида муҳим ўрин тутди. Ҳозирги кунда жаҳонда банд бўлган аҳолининг ҳар ўн бешинчиси меҳмонхона ёки туризм бизнеси соҳасида банддир. Бутун дунё ялпи миллий маҳсулотининг 10 %и, жаҳон истеъмол харажатларининг 11 %и туризм соҳасига тўғри келади. Бутун дунё бўйича туристик саёҳатлар миқдори 950 яқинлашиб қолди. Бутунжаҳон туризм ташкилоти прогнозларига қараганда уларнинг миқдори 2015 йилга бориб 1 миллиардга етадики, бу нисбат нималигини тушуниш учун сайёрамиз жами аҳолиси нуфузи ҳозирда 7 миллиарддан ортиқ кишини ташкил этишини инобатга олиш кифоя қилади.

Ҳозирги кунда кишиларнинг туристик мақсадда бир жойдан иккинчи бир жойга ҳаракатланиши Ер сайёраси барча мамлакатларини камраб олмакда. Шу туфайли турли мамлакатлардан бўлмиш одамлар ўртасида ана шу жой ўзгартиришлар кундалик реалликка айланиб бормокда. Авваллари ёпиқ ва маҳдуд бўлган жамиятларга мансуб кишилар, ҳозирги кунда дунёни интенсив равишда ўзлаштиришга киришиб кетди. Шунини ишонч билан айтиш мумкинки, халқаро туризм ана шу жамиятларнинг трансформациясига имконият яратиб беради.

Мавзунинг долзарблиги. Ҳозирги кунда мамлакатимизда хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётнинг устувор ва истиқболли тармоқларига айланиб бормокда. Юртбошимиз И.А.Каримовнинг 2012 йил якунлари ва 2013-йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузасида «Хизматлар соҳасининг ривожланиши, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми ва сифати бўйича биз иқтисодий ривожланган мамлакатлардан ҳамон орқада қолмоқдамиз» - деб таъкидлаб ўтди. Демак, бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ажралмас қисми бўлган туризмда меҳмонхона хизматларини ривожлантириш ҳозирги куннинг долзарб муаммоларидан бири бўлиб қолмоқда.

Ҳар бир мамлакатда ҳоҳ у катта бўлсин, ҳоҳ у кичик бўлсин, унда туризмни ривожлантириш учун меҳмонхона хизматларини ташкил этиш амосий омиллардан ҳисобланади. Республикаимизда туризмни ривожлантиришга алоҳида эътибор кўрсатилмоқда. Қатор туристик корхоналар ва меҳмонхоналар ташкил этилмоқда. Статистик

маълумотларга кўра, шу кеча-кундузда республикамизда махсус лицензия ва сертификат асосида ишлаётган меҳмонхоналарнинг умумий сони 254 та (2011 й.), шу жумладан Самарқанд шаҳрида 69 тани ташкил этади. Меҳмонхонадаги ўринлар сони жами республика бўйича 19,6 мингга ташкил этади. Туризмнинг гуркираб ривожланиши бундан кейин ҳам меҳмондўстлик индустрияси олдида замонавий овқатланиш корхоналари хизматлари ва сервисини ташкил этишни тақозо қилади.

Тадқиқот мақсади. Мамлакатимизда иқтисодийни модернизациялаш шароитида овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишни ташкил этиш бўйича тавсияномалар ва йўл-йўриқлар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот вазифалари. Битирув малакавий ишида овқатланиш корхоналари тушунчалари, уларнинг таснифи, овқатланиш корхоналарининг типини аниқлаш, овқатланиш корхоналарида хизмат турларини фарқлашни ажратиш миллий таомлар тайёрлаш ва туристларга замонавий овқатланиш хизматларини тақдим этишдан иборат.

Тадқиқот объекти ва предмети. Тадқиқот объекти бўлиб Самарқанд шаҳрида фаолият кўрсатаётган «Regal Palace» меҳмонхонаси овқатланиш корхонаси ҳисобланади. Тадқиқот предмети овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишни ташкил этиш билан боғлиқ бўлган ижтимоий ва иқтисодий муносабатлар мажмуаси ҳисобланади.

Тадқиқотнинг методлари. Тадқиқотда статистик, анализ ва синтез, тизимли ёндашув, гуруҳлаш, танлаб кузатиш каби усуллардан фойдаланилди.

I Боб. ХОРИЖИЙ ТУРИСТЛАРГА РЕСТОРАН ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШНИНГ МОҲИЯТИ, МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ

1.1. Туризмда ресторан бизнеси мақсадлари, асосий тушунчалар ва белгилашлар

Туристлар мамлакатимизга тарихий ва архитектура ёдгорликлари, меъморий, диққатга сазовар жойлар билан танишиш, халқаро Конкурслар, симпозиумлар, кинофестиваллар, спорт мусобақаларида иштирок этиш, миллий байрамларда қатнашиш, шунингдек дам олиш, балиқ овлаш, табиат қўйнида бўлиш учун қиладилар. Ҳозирги вақтда бизнес одамларни мамлакатимизда индивидуал ва жамоа бўлиб туристик саёҳатга келиш-кетилиш сабабларидан бири ҳисобланади. Сафарлар ва хорижда бўлиш мамлакатларни ижтимоий-иқтисодий ва маданий ривожланишга ҳисса қўшади. Давлатлар ўртасида ўзаро муносабатлар ва ишонч муҳитини яратишга имкон беради. Бутун дунё бўйича бу 900 млн. сайёҳни ташкил қилади ва бутун жаҳон туристик ташкилотининг прогнозларига кўра, 2010 йилда 937 млн.га киши кўзда тутилган. Туристлар темир йўл, авиация, автомобиль транспортида жумладан автобусларда саёҳат қиладилар. Туристлар гуруҳларига хизмат кўрсатиш режалар бўйича амалга оширилади. Унда классига қараб хорижий туристларга хизмат кўрсатишда маълум ҳажмда хизматлар тақдим этилади. Яъни жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт хизматлари ташкил қилинади. Туристлик фирмалар шартномалар тузади ва ўзига турагент олдида мажбуриятлар қабул қилиб жумладан, туристларни овқатлантиради.

Ресторан — меҳмонхоналар индустрияси хизмат кўрсатиш ва туристларни қисқа муддатда меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва бошқа жойлаштириш воситаларида яшашни ташкил қилишни, шунингдек овқатланишни ташкил этиш ва кўнгил очишни ўз ичига олади. Ўзбекистонда туризм соҳасида давлат бошқаруви ва тартибга солишни амалга оширувчи юқори ижрочи орган «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳисобланади. Туристлик фаолиятини давлат томонидан тартибга солиш принципи шундан

иборатки, давлат туристик фаолиятни иқтисодиётининг истиқболи соҳаларидан бири деб қарайди.

Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни ривожлантиришда ва унинг бош йўналишини белгилашда «Туризм тўғрисида»ги қонун асосида иш қўрилади. Унда давлат сиёсати принциплари, Ўзбекистонда ягона туристик бозорнинг ҳуқуқий асослари белгилаб қўйилган. Қонун Ўзбекистон Республикаси фуқаролари ҳуқуқлари хорижий мамлакатлар ҳуқуқларининг дам олиш, саёҳат чоғида эркин ҳаракатланиш ҳуқуқларини таъминлайди. Ўзбекистон ва чет эллик туристларни, туристик фирмалар ва уларнинг бирлашмаларини қўллаб-қувватлаш ва ҳимоя қилишни амалга оширади.

Қонунда куйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

Туризм – Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, хорижий фуқароларни ва фуқаросиз шахсларни доимий яшаш жойидан улар вақтинча бўладиган мамлакатларга соғломлаштириш, танишиш, касбий ишбилармонлик, спорт, диний ва бошқа мақсадларда ҳақ тўланадиган фаолиятсиз чиқишдир.

Туристик фаолият – туроператорлик ва турагентлик фаолияти, шунингдек саёҳатни ташкил этиш бўйича бошқа фаолиятдир.

Тур – ташиш, жойлаштириш, овқатлантириш туристик экскурсиялар бўйича комплекс хизматлардир. Шунингдек гид-таржимонлар хизмати ва саёҳат мақсадига қараб тақдим этиладиган бошқа хизматлардир.

Туристик маҳсулот – туристик амалга ошириш учун мўлжалланган турга ҳуқуқи. Туристик маҳсулотни олган суриш туристик маҳсулотни сотишга йўналтирилган чоралар комплекси.

Туроператорлик фаолияти – ҳуқуқий ёки яқка тартибдаги тадбиркорлар томонидан лицензияга асосан туристик маҳсулотларни шакллантириш ва сотиш бўйича фаолият.

Гид-таржимон хизмати – вақтинча бўлган мамлакатда туристларни туристик ресурслар билан таништириш бўйича касбий тайёрланган жисмоний шахснинг фаолияти.

1.2. Хорижий туристларга хизмат кўрсатиш учун овқатланиш корхоналарига қўйилган талаблар

Хорижий туристларга овқатланишни ташкил этиш ресторанлар, барлар, ошхоналар, қаҳвахоналарда амалга оширилади. Ушбу корхоналар ўзининг хусусий биносига эга бўлиши ёки ундан ижарага олиш ҳуқуқи билан фойдаланиши мумкин.

Айрим тадбиркорлар мустақил режимда ишлашади. Аммо қисман туристлар жойлашганлари уларнинг таркибий бўлинмалари ҳисобланади. Стандартга мувофиқ меҳмонхона вақтинча яшаш корхонаси сифатида классификацияланади ва камида 10 та хонадан, 30 та хонагача бўлган кичик меҳмонхоналардан иборат бўлади.

Ҳар қандай тоифадаги (1-5 юлдузли) меҳмонхонага йўл белгилари, қулай атрофи ободонлаштирилган, бориладиган йўл бўлиши керак. Унга туташ ҳудудда автобуслар турадиган қаттиқ қопламли майдон корхона тоифаси номи ёзилган лавҳа, агар ресторанга олиб борадиган алоҳида чиқиш жойи бўлса, унинг номи кўрсатилган пешлавҳа осифлик туриши зарур. Овқатланиш корхонасига кириладиган жойда болалар ва ногиронлар аравачалари ҳаракатланадиган, махсус пандуслар билан жиҳозланган алоҳида йўлакча бўлиши лозим. Кириш жойи ёғин-сочиндан ҳимояланиши учун айвонли бўлиши шарт.

Овқатланиш корхонасига кириладиган жойда телефон автомат, чиқинди ташланадиган қути идиш ўрнатилган бўлмоғи лозим. Шу ерда реклама воситалари, декоратив безаклар, бошқа композицияли ҳайкалчалар, картиналар жойлаштириш тавсия этилади. Овқатланиш корхонаси ҳудудига туташ жойларда ортиш-тушириш ишларини бажариш, идиш-яшикларни

тахлаб қўйиш, қурилиш материалларини сақлаш, чиқинди контейнерларини жойлаштириш, чиқиндидан бўшаган идиш қутилларини ёқишга йўл қўйилмайди.

Корхонага кириш, икки қарама-қарши оқим-ташриф буюрувчиларнинг чиқиши ва кириши бир вақтда ҳаракатланиш билан таъминланиши даркор. Эшик табақалари ортиқча ўринишсиз очилиш, хўрандалар орқасидан уларнинг ҳаракатланиши тезлаштирмасдан автоматик равишда ёпилиши лозим.

Туристлик овқатланиш корхонасининг истеъмолчилар учун биноси умумий санитария-гигиена, ёнғинга қарши кураш ва бошқа техник талабларга жавоб бериши зарур. Ушбу жамоат биноси шунингдек ҳаво ҳаракати намлик талабларига мувофиқ келиши, ноҳуш ҳидлар, айниқса ошхона ва ҳожатхоналарда тарқалмаслиги лозим. Барча бинолар истеъмолчилар адашмасдан мўлжал олишлари учун ёрдамчи кўрсаткичлар билан жиҳозланган бўлиши керак. Вестбюлда ушбу овқатланиш корхонасига тегишли юлдузлар сонига ва классига мувофиқ ресторанлар учун бериладиган тоифадан гувоҳлик берувчи сертификат нусхаси осиб қўйилиши керак.

Истеъмолчилар учун мўлжалланган бино жиҳозланишда овқатланиш корхонасига ногиронлар ва болалар билан ташриф буюрилиши мумкинлиги ҳам кўзда тутилиши зарур. Агар ушбу меҳмонхонада ногиронлар ва тегишли ёшдаги болалари билан яшовчи туристлар туриши кўзда тутилган бўлса, овқатланиш хизмати кўрсатиш корхонаси уларнинг талабларига тўлиқ жавоб бериши зарур. Истеъмолчилар учун бинонинг ёритилиши амалдаги меъёрий техник ҳужжатлар талабларига мувофиқ келиши шарт. Меҳмонхонада жойлашган овқатланиш корхонаси иш режими соат 7⁰⁰ дан соат 3⁰⁰ гача ёки сутка давомида ишлайдиган қилиб белгиланади. 4 ва 5 юлдузли отеллар меҳмонхоналарида бир нечта заллар: алоҳида хонали банкет заллари; конференциялар учун мўлжалланган зал; тунги клублар бўлиши керак. 3-5 юлдузли отелларда

вестюблда албатта, барлар, ҳордиқ курсилари бўлиши лозим. 1 ва 2 юлдузли отелларда истеъмолчиларга овқатланиш хизмати ресторанлар ва қаҳвахоналарда кўрсатилади.

Туристтик корхоналар хизмат кўрсатиш методлари бўйича икки хил:

- туристик корхонада овқатланиш хизмати кўрсатиш ўз-ўзига хизмат кўрсатиш;
- официантлар хизмат кўрсатиши усулида амалга оширилади.

2-5 тоифадаги туристик корхоналар истеъмолчиларга тақдим этиладиган овқатланиш вариантлари исталганини танлашни (нонушта икки маҳаллик, уч маҳаллик овқатланиш) кафолатланиши шарт. Унда ҳеч бўлмаганда битта қаҳвахона ёки бар сутканинг ҳар қандай вақтида ишлаши керак. Ресторанларда жойни бронлаштириш, меҳмонхона хонасида хизмат кўрсатиш йўлга қўйилган бўлиши зарур.

Овқатланиш хизмати кўрсатишнинг учта асосий усулини ажратиш мумкин:

- туристлар олдиндан тўлаган тўлов бўйича овқатланиши;
- овқатлантириш ва қўшимча тўлов эвазига хизмат кўрсатиш;
- ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш.

Тўланган овқатланиш меҳмонхона хонаси ёки туристларнинг овқатланиши учун барча турдаги харажатлари қийматига қўшилишни кўзда тутати. Бу фақат нонушта (континенталь ёки тўлиқ); нонушта ёки тушлик (ярим пансион); уч маҳал овқатланиш (тўлиқ пансион) бўлиши мумкин. Баъзан овқатланиш қийматига яна ичимликлар (минерал сувлар, шарбатлар) ва алкаголь ичимликлар (пиво, шампан, вино) ҳам қўшилади. Агар овқатланиш тур қийматига қўшилмаган бўлса, турист унинг учун талаб қилинган пайтда тўлайди.

Ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш шуни билдирадики, турист ўзига-ўзи овқат пиширади ёки швед дастурхони қўйилган ресторанлар зали ёки қаҳвахонада овқатланади.

Овқатланиш соҳасида туристларга тез ва чاقқон хизмат кўрсатиш алоҳида аҳамиятга эга. Туристлар бўладиган жойда таомнома гуруҳ барча иштирокчиларга тушунарли нархда келган мамлакати валютасида кўрсатилган нархда бўлиши лозим. Овқатланиш келган мамлакатда унга тўланган пулга мувофиқ бўлиши зарур. Овқатланиш туристларни қониқтириши, соғлигига зиён етказмаслиги лозим. Овқатланишдан қониқмаслик, ёмон хизмат кўрсатилиши, тайёрланган овқат сифати етарли даражада юқори бўлмагани сабабли туристда сафардан афсусланишни келтириб чиқаради. Бу эса оқибатда туристик фирмага зарар етказади ва мамлакат нуфузини тушириб юборади.

Туристларни овқатлантиришда Швед дастурхони меҳмонларга унга қўйилган ҳар қандай таомни эркин танлаш имконини беради.

Табльдот – официантларни тушлик таомнома бўйича туристлар гуруҳига хизмат кўрсатиш шакли ёки 4,6,8 кишига мўлжаллаб чекланган таомлар ассортименти билан дастурхонни кечки овқатга тузаш.

«Алякарт» хизмат кўрсатиш шакли таомнома бўйича ресторан таклиф қиладиган таомномаси бўйича таомларни туристлар эркин танлашини кўзда тутди. Туристларга овқатланиш йўлланма ваучери шартномада кўзда тутилган шартларга тўла мувофиқ равишда ресторанлар, қаҳвахоналар, ошхона, барларда тақдим этилади.

Тур 1 – туристик йўлланма бланкасида овқатланиш тури кўрсатилади: П(ФВ)* - тўлиқ пансион (нонушта, тушлик ва кечки овқат); ПП (НВ) – ярим пансион (икки маҳаллик овқатлантириш) туристларга ва тушлик ёки нонушта – кечки нонушта овқат тақдим этиш кўзда тутди. 3 (ВВ) - фақат нонуштага жойлаштириш.

Туристтик ваучер – туристга тур таркибига кирувчи хизматларни олиш ҳуқуқини белгиловчи ва улар кўрсатилганини тасдиқловчи ҳужжат. Ваучерлар ҳар бир фирма томонидан индивидуал тарзда шартнома аниқ шартларига мувофиқ ишлаб чиқилади. Одатда ваучерлардан чет эллик

туристлар фойдаланишади, аммо маълум шароитларда ваучер туристга расмий кафолат бўлиб ҳам хизмат қилиши мумкин.

Шартномада кўрсатилган хизматларни кўрсатиш. Туристларга овқатланиш хизмати тақдим этиш, шартномаси ресторан, қаҳвахоналарда ўзаро мажбуриятларни белгилайди ва қуйидагиларни ўз ичига олади:

- рақам, сана ва шартнома тузилган жой;
- буюртмачининг номи, унинг ташкилий-ҳуқуқий шакли кўрсатилади;
- овқатланиш корхонаси номи ва реквизитлари;
- шартнома предмети (буюртмачи талабномаси бўйича овқатланиш хизмати кўрсатиш);
- таомларнинг жавобгарлиги ва ҳуқуқ мажбуриятлари;
- хизмат қиймати ва ҳисоб-китоб тартиби;
- шартномага амал қилиш муддати.

Шартномага мувофиқ буюртмачи масалан, «Интурист» ОАЖ овқатланиш корхонасини хизмат кўрсатишга талабнома берилган кунгача камида икки сутка олдин ҳар бир туристлар гуруҳига хизмат кўрсатиш бўйича хабардор қилиб қуяди, (телефакс ёки телефонограмма). Талабномада хизмат кўрсатиш санаси ва соати, тақдим этиладиган овқатланиш тури, бир кишининг овқатланиш қиймати, гуруҳ хабарномаси рақами, туристларнинг қайси бир мамлакатдан келгани, гуруҳдаги уларнинг сони, хизмат кўрсатиш класси кўрсатилади. ^

Хабарнома — туристлар гуруҳининг келганини тасдиқловчи ҳужжат. Унда туристларнинг келиши маълумотлари, авиаарейси, туристларнинг келган санаси, овқатланиш хусусиятлари, гуруҳ раҳбари ёки тур менежери фамилияси ва қўшимча хизмат турлари кўрсатилади.

Буюртмачи вакили чет эллик туристларга хизмат кўрсатиши учун жавобгар, у гуруҳни корхонага талабномада кўрсатилган соатда етиб келишни таъминлашга мажбур. Кечикиш ёки вақтни туристлар сонининг ўзгариш ҳолларида таржимон хизмат кўрсатиш бошланишдан камида уч соат

олдин корхона маъмуриятини хабардор қилишга масъулдир. Агар талабномада кўрсатилган вақтда туристик гуруҳларга хизмат кўрсатиш учун жой, овқат, тайёрлаб қўйилган бўлса-ю, айтилган муддатга улар келмаса буюртчи корхонага тайёрлаб қўйилган ва реализация қилинмай қолган маҳсулотлар қийматини қоплашга мажбур.

Истеъмол қилинмасдан қолган маҳсулотларга уч нусхада далолатнома тузилади ва уларга моддий жавобгар корхона раҳбари, буюртмачи вакили тасдиқлаб имзо чекишади, санитария врачлари ҳам қўл қуяди. Далолатномага мувофиқ унга имзо чекканлар иштирокида маҳсулот йўқ қилинади.

Ҳақиқатда кўрсатилган хизматлар учун буюртмачи вакили овқатланиш корхонаси раҳбарига икки нусхада ваучер тақдим этади. Улар ресторан ёки қаҳвахона вакиллари томонидан имзоланиши зарур. Ваучернинг биринчи нусхаси овқатланиш корхонаси ҳисоби билан бирга тўлов учун буюртмачи вакилига тақдим қилинади.

Хорижий туристларга хизмат кўрсатиш корхонасида мулоҳаза ва таклифлар ҳамда хизмат кўрсатиш сифати назорат дафтари бўлиши керак. Буюртмачига туристларга хизмат кўрсатиш ва овқат сифати ҳамда ишлар ҳолати билан танишиш имконияти яратилади.

1.3. Ресторан ва қаҳвахоналарда хорижлик туристларга хизмат кўрсатиш

Хорижлик туристларга хизмат кўрсатувчи овқатланиш корхоналарида махсус журналлар бўлиши керак. Уларда туристлар қайси мамлакатдан келгани, тақсимланган овқат ва куни, хабарнома рақами, овқатланиш хизмати кўрсатиш тури талабнома бўйича ҳақиқатда овқатланган туристлар сони ва ҳақиқатда тарқатилган овқат қиймати қайд этиб борилади. Нонушта одатда туристларга меҳмонхонадаги ресторанларда соат 7⁰⁰ дан 10⁰⁰ гача, тушлик 13⁰⁰ дан 15⁰⁰ гача, кечки овқат 17⁰⁰ дан 20⁰⁰ гача кўринишда тақдим қилинади.

Нонушта туристларга швед дастурхони кўринишда ўз-ўзига хизмат шаклида тақдим қилинади ва улар таклиф этилган ассортиментда ўз хоҳишларига қараб таомни танлашади.

Нонуштага бирлашган дастурхонни тузаш минимал бўлиши лозим. Туристлар гуруҳи таркибида саёҳат қилинаётган икки ёшдан ўн ёшгача бўлган болаларга тегишли хизмат кўрсатиш классификациясига мувофиқ 50% атрофида махсус таомнома тақдим этилади.

Туристларга континенталь нонушта хизмати кўрсатиш чоғида аввалига 6-8 кишига қайтадан дастурхон тузилади, кейин дастурхон четига таомлар билан чашкалар тўплами қўйилади. Иссиқ ичимликлар учун идишлар, иссиқ тамадда учун иккинчи енгил таомни официант европача усулда узатади. Туристларга тўлиқ нонушта билан хизмат кўрсатиш худди шундай тартибда амалга оширилади, аммо дастурхонга олдиндан битта тур тамадда эмас, балки ассортиментда яхна тамаддалар қўйилади. Континентал ёки тўлиқ нонушта тури хизмат кўрсатилишини тезлатиш учун маълум қиймат белгиланган. Швед дастурхони бўлмаганда буюртмачи гид-таржимон орқали туристик гуруҳлар раҳбарига арафада танлашни ва суммани таклиф қилади. Дастурхонни тушликка олдиндан тузаш қуйидаги тарзда амалга оширилади:

- дастурхон тушликка комплекс тушликдагидек қилиб тузилади. Порциялар бўйича дастурхонда таом сузилган идишлар, қаҳва ва чой учун чашкалар жойлаштирилади; дастурхонга олдиндан ҳар бир тарелка ва овқат келтирилган чўмичли идиш қаршисига тамадда қўйилади. Пирожкали тақсимча дастурхон ўртасига яқин қўйилади; дастурхонга саватчада нон, пишириклар солинган ваза, сопол идишда ширин таомлар ҳам қўйилади;
- Иссиқ овқат сузиш европача усулда амалга оширилади. Иссиқ ичимликларни официант чойник ва кофейникларда қўяди.

Кечки овқатга олдиндан дастурхон ёзиш худди шу тартибда лекин, биринчи таомсиз амалга оширилади.

Корхона залларида турли хил сервис – бар маҳсулотларини сотиш ташкил қилинади. Маҳсулотлар ассортиментида мевалар, кондитер маҳсулотлари, конфет - шоколадлар, яхна ичимликлар киради. Сервис - бар барча маҳсулотларида нархлари ёзилган маълумотнома ёки накладное (юкка, молга қўшиб юбориладиган ҳужжат) бўлиши керак. Хориж тажрибасида туристик гуруҳларга хизмат курсатишнинг «табльдот» деб ном олган шакли кенг тарқалган. Тузалган дастурхонга 10-15 минут олдин яхна ичимлик ёки муз билан қайнатилган сув, шунингдек булочка нон қўйилади. Яхна тамаддилар кичик порциялар билан тамадда тарелкада териб қўйилади. Чиройли таомлар европача метод усулида қўйилади. Хорижий туристларга хизмат кўрсатишни ташкил этишда бригада-звено методидан фойдаланилади. Официантлар бригадаси, бригадирдан ва бригаданинг икки ёки уч аъзосидан иборат бўлади. Бригадир доимий равишда залда бўлади. У хўрандаларга хизмат кўрсатади, нақд пулга, қўшимча маҳсулотларга буюртма олади, официантлар ишига раҳбарлик қилади. Бригада аъзолари олдиндан дастурхон тузаш учун сервис - бардан маҳсулотларни олиб тақсимлайди ва залда ҳамма нарсани муҳайё қилади. Хўрандаларга хизмат кўрсатади, фойдаланиб бўлинган идиш-тавоқларни йиғиштириб олади.

Метрдотеллар, официантлар ва барменлар европа тилларидан камида биттасини билиши керак. Бригадага турли тилларни биладиган официантлар қўйилади. Хорижий туристларга хизмат кўрсатувчи овқатланиш корхонасида ишловчи барча ходимлар ушбу корхонага хос намунада махсус формалар, оёқ кийими ёки санитария либосида бўлишлари лозим. Туристлик овқатланиш корхонаси барча ходимларнинг форма кийимларида корхона эмблемаси туширилган, лавозими, исми, шарифи кўрсатилган бейджик (табличка) тақиб юриши зарур.

1.4. «Швед дастурхони» – хорижий туристларга хизмат кўрсатишнинг бир шаклидир

Ресторанда швед дастурхони ташкил қилиш учун алоҳида зал ёки залнинг бир қисми ажратилади. Кўринарли жойга тушлик ва кечки овқат режими, швед дастурхонидаги таомлар ассортименти ҳақидаги маълумотлар осиб қўйилади. Жамоат овқатланишини ташкил этишнинг ушбу шакли устунлиги шундаки, бунда туристларга хизмат кўрсатиш тезлашади. Меҳмонлар нонуштага ўртача 10-15 минут, тушлик ва кечки овқатга 25-30 минут вақт сарфлашади. Швед дастурхонида нонушта соат 8⁰⁰ дан 10⁰⁰ гача, тушлик соат 12 дан 15 гача, кечки овқат соат 17³⁰ дан 19³⁰ гача ташкил этилади. Швед дастурхони ҳам якка туристларга, ҳам туристик гуруҳларга мўлжаллаб ташкил қилинади. У зал ўртасида ёки залга кириш қаторида девор бўйлаб жойлаштирилади. Яхна тамаддаларни жойлаштириш учун совутгич пештахталар, салат ва яхна тамаддаларни бўлаклаш учун махсус столлардан фойдаланилади. Совутгич пештахтачалар ванналари, муз билан тўлдирилади, устига шаффоф ойна ёпилиб унга салатлар металл ва чинни идишларга солинган яхна тамаддалар териб қўйилади. Улар қуйидаги тартибда жойлаштирилади: яхна шарбат ичимликлар, сут маҳсулотлари, сариёғ, салатлар ва винегретлар, балиқли яхна таомлар, уй паррандаси гўшти. Таомлар чиройли безатилган бўлиши керак.

Швед таомномасида тухумли омлетлар тайёрлаш учун плитага қурилган кўчма аравачага манқал-ўчоқ ўрнатилади. Тухумдан таомлар буюртма бўйича тайёрланади ва туристларга иссиқлай тортилади. Супни иситиш, иккинчи таом қайлалари учун манқал-ўчоқ қаторида махсус букланма столлардан фойдаланилади.

Столга катта дастурхон-этакли скатер ёзилади. Улар деярли полгача тушади. Дастурхонга ваза-суп идишлари қўйилади. Ёнига идишларда иссиқ овқат, чашка-стаканчалар тўплами жойлаштирилади. 1-2 нчи овқат сузиладиган чўмич, 8-10 та тарелка қўйилади. Иккинчи таом учун ҳар бири

алоҳида бўлади. Суп-вазалар ва шафендишлар олдига пирожка тақсимчаларига суп сузиш учун чўмич-қошиқлар, ош қошиқлар, вилкалар қўйилади. Саватчаларда сочиқ салфеткалар қўйилади, улар конверт ёки учбурчак шаклларда бўлиши мумкин.

Швед дастурхони таомлари ассортименти хизмат кўрсатиш вақтига боғлиқ. Эрталабки вақтда континентал нонуштанинг ҳафталик таомномалари вариантларидан бири куруқ нонушта тавсия этилади. Шунингдек яхна балиқ ва дудланган иссиқ ветчина, сабзоват, ёпилган кулча, творог, қаймоқ, соуслар, тухумли таомлар қўшилади.

Нонушта таомномаси ҳар куни алмаштирилади. Нонушта ва тушликда дастурхонга албатта қайнатиб совутилган сув солинган кўзача ва муз ва уни олиш учун қичқичли контейнер қўйилиши шарт.

Ярим пансион схемасида туристларни овқатлантиришни ташкил этишда уларга тушлик ва кечки овқат биргаликда тақдим этилади. Ёки белгиланган вақтда тушлик ёки кечки овқат алоҳида тақдим қилинади. «Тўлиқ пансион» схемасида туристлар уч маҳал овқат билан таъминланади. Тушлик одатга кўра, яхна тамадда, суп, иккинчи иссиқ овқат, десерт, қаҳва ёки чойдан иборат бўлади. Тушликка ва кечки овқатга яхна ичимлик ёки пиво тортилади. Тушлик ва кечки овқат таомномаси икки вариантдан иборат, ҳар куни буюртмачи билан келишиб олинган доирада, яъни каша, сутли ёпилган кулчалар, иссиқ сут ва қайлалар бўлади. Нонуштада дастурхонга тухумни илитиш учун манқал-ўчоқ қўйилади. У роликка монтаж қилинади, ўтга чидамли материал, тостердан иборат.

Тушлик пайтида швед дастурхони таомномасига 12-16 номдаги яхна тамаддилар, 2-3 биринчи, 4-6 иккинчи таомлар, соуслар, десертлар, хамирли ширинликлар қўшилади. Таомлар ассортименти пазандалик маҳсулотларини ҳафта кунлари бўйича алмаштириб туриши керак ва миллий таомлар ҳафтаси ўтказиш лозим.

Десерт, хамирли ширинликлар, иссиқ ичимликлар учун алоҳида швед дастурхони тузилади. Унга кичгина десерт тақсимчалари, 8-10 дона чой чашкалари тўплами, десерт ва чой қошиқчалари 10-15 тадан қўйилади, сочик салфеткалар бўлади. Пирожное қопқоқ билан ёпиладиган вазаларда териб қўйилади. Дастурхонни олдиндан тузаб қўйиш хизмат кўрсатиш турига боғлиқ.

Нонушта дастурхони пирожка тақсимчалари, тамадди идишлари, чой қошиқлар, сочик ва қоғоз салфеткалар махсус гулдон вазаларда гуллар билан безатилади. Дастурхонга муз солинган кўза, тарелкада сочик салфетка қўйилади.

Тушликка дастурхон ошхона идишлари билан тузалади (қошиқ, санчки). Кечки овқатга ҳам худди шундай, аммо чой қошиқсиз, ош қошиқсиз тузилади. Тушлик ва кечки овқат пайтида залда махсус бурчакда ёки кўчма аравада нақд пулга ичимликлар ва тамаки маҳсулотлари сотуви ташкил қилиниши мумкин.

Ресторанларда швед дастурхони хизмати кўрсатиш учун ошпазлар ва официантлар бригадаси тузилади. Бригада таркибига кирувчи ҳар бир ходим аниқ бир юмушни бажаради. Швед дастурхони ўз-ўзига хизмат методида ишлайди. Швед дастурхонидан таом олган шахсга ушбу вақтдаги варақанинг биринчи нусхаси топширилади ва унга «қайтарилади» деб қайд этиб қўйилади. Бу таом варақалари моддий жавобгар шахс томонидан тушум ҳақидаги квитанция илова қилинган ҳолда бухгалтерияга топширилади.

Миллий таомлар ҳар бир халқ маданиятининг ажралмас қисмидир. Овқатланиш анъаналари миллий таомлар замирида асрлар давомида шаклланган ва хорижликларда катта қизиқиш ва тасаввур уйғотиб келган. Овқатланиш анъаналарида ҳар бир мамлакатнинг тарихий ривожланиш хусусиятлари, иқтисодий-жуғрофий ҳолати муҳрланиб қолган. Миллий таомлар диний омиллар таъсирида сезилади, тазйиқларни бошидан кечирган. Уларни ушбу мамлакатда ҳукмрон дин қандайдир ўз измига бўйсиндиришга

уринган. Аммо халқнинг ижтимоий ҳаётида табиий муҳитга мос овқатланишга бўлган эҳтиёжи миллий таомларнинг ўзига хослигини келтириб чиқарган. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш чоғида турист аввало поднос олади, унга тарелка қўйиб нонни солади ва ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш пештахтаси бўйлаб ҳаракатланади, тарелкасига тамадда олиб кўяди, манқалга - ўчоқ бошига келади. Ошпаз бу ерда унга суп ва иссиқ таом сузиб беради. Сўнгра меҳмон бирлашган столда тайёрлаб қўйилган дастурхон ёнига ўтиради. Десерт ва иссиқ ичимликни меҳмон десерт столдан ўзи олади.

Швед дастурхонида хизмат кўрсатиш билан банд ошпазлар ва офицантлар бўйнига жамоавий жавобгарлик юкланган. Совуқ ва иссиқ цехлардан тамадда таомлар иссиқ ичимликлар, широварпазлик цехидан хамирли ширинлик пазандалик маҳсулотлари бардан маҳсулотлар моддий жавобгар шахс томонидан кунлик белгиланган тартибда талабнома билан олинади. Бунинг учун икки нусхада олиш ҳужжати тўлдирилади, уни корхона директори, бош бухгалтер ёки катта бухгалтер имзолайди. Биринчи нусха маҳсулот олган шахсга, иккинчи нусха маҳсулот берган шахсга топширилади.

Ҳозирги замон шароитида ҳар бир миллий таомлар учун бир-бирига зид икки тенденция характерлидир. Бир томондан бу миллий ўзига хосликка интилиш, иккинчи томондан қўшни мамлакатларга, собиқ метропол ва мустамлакага хос таом ва ичимликларни қўшиш. Ўзига хосликка бетакрорликни сақлаш билан бир қаторда ўзаро бир-бирини бойитиш тенденциясини масалан, япон, корейс, хитой миллий таомларида кузатиш мумкин. Уларнинг 600 га яқин умумий таомларини санаш мумкин. Тарихан ушбу мамлакатларнинг муштараклиги ва иқлимнинг ўхшашлилиги туфайли бу мутлақо табиийдир.

Ғарбий Европа мамлакатлари миллий таомлари ривожланишга тарихий омиллар катта таъсир кўрсатади. Янги таомларни ўзаро алмашлаш салб юришлари таъсири остида рўй беради.

Зироварлар ва янги маҳсулотлар. Европада буюк географик кашфиётлар шарофати, урушлар ва Европа сиёсий харитасида географик ўзгаришлар туфайли қўшни мамлакатларнинг пазандалик тажрибасини фаол ўзлаштиришга имконият туғилди. Айрим мамлакатлар миллий таомларига бошқа халқлар кўпроқ таъсир кўрсатди. Мисол учун, миллий пазандалик анъаналарининг Россия омили айниқса Финландия ва Польша миллий таомларида кучли намоён бўлди. Польша узоқ даврлар мобайнида Россия империяси таркибида бўлганди. Ана шундай тарихий сабаб тақозасига кўра поляк таомлари шунингдек, австрияликлар ва немислар пазандачилик анъаналари таъсирини бошдан кечирди. Польшанинг бўлиниб кетиши муносабати билан кўп сонли поляк иммиграцияси келган мамлакат Франция бўлади. Табиийки, полякларга айрим таомларни француз рецептларидан олишга тўғри келди. Ўзаро алмашилиш арман ва балгар таомлари ўртасида ҳам бўлди. Тарихий ва географик сабабларга кўра униси ҳам, буниси ҳам турк омили таъсирини бошдан кечирди. Кўпчилик француз овқатлари бошқа халқлар таомларига айланди. Айрим мамлакатларнинг географик ва иқлим шароити овқатда турли хил зироварлардан фойдаланишни тақоза этди. Мисол учун, Жанубий-Шарқий Осиё, Африка, Жанубий Америка халқлари ва бошқ. овқат тайёрлашда кўпроқ ўткир соусли қайладан фойдаланишади.

Шимол мамлакатларида яшовчи халқлар камроқ ўткир овқат тайёрлашади. Жанубий-Шарқий Осиё ва Африка халқлари ошхоналарида овқат пиширишда очик оловдан фойдаланишади. Турли мамлакатлар халқлари овқатланиш режими иқлим шароитига боғлиқдир. Одатда жанубий мамлакатлар аҳолиси нонуштада кам овқат истеъмол қилишади, аммо уларда тушлик ва кечки овқат мўл бўлади. Дунёнинг барча мамлакатларида кўпчилик одамлар кунига уч маҳал овқатланишади. Бир қатор мамлакатларда иккинчи нонушта таомилга кирган. Вақти бўйича у бизнинг тушликга мувофиқ келади, аммо биринчи овқат йўлиги билан фарқ қилади. У тамаддалардан, дисертдан иборат, овқатланиш қора қаҳва ичиш билан

якунланади. Тушлиги бизнинг кечки овқатга тўғри келади, тамаддадан иссиқ, суюқ таом ва десертдан иборат. Миллий таомлар хусусиятларига диний урф-одатлар, илоҳли тақиқлар катта таъсир кўрсатади. Масалан, Ислом дини мусулмонларга чўчка гўшти истеъмол қилишни тақиқлайди. Ҳиндистон будистлари мол гўштини ейишмайди. Хитойликлар овқатда сут ва сут маҳсулотлари истеъмол қилишмайди. Диний омил чет элликлар учун байрам дастурхонини ташкил этиш ва тузаш хусусиятлари билан боғлиқдир.

II-Боб. ХОРИЖИЙ ТУРИСТЛАРГА ОВҚАТЛАНИШ ХИЗМАТИ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ ТЕХНОЛОГИЯСИ

2.1. Меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналарининг бошқарув таркиби

Жойлаштириш воситаларининг бош вазифаси – вақтинча яшаш жойи тақдим этиш, шунингдек овқатланиш ва кўнгилочар хизматлар кўрсатишдир. Катта отелларда улар бошқарувчилар ва ижрочи директорлар гуруҳи (менежмерлар) томонидан бошқарилади, уларнинг ҳар бири қабул қилиш ва жойлаштириш, номер фонди хизмати кўрсатиш, овқатлантириш, маркетинг ва бошқа асосий хизматларни тақдим этади.

Овқатлантириш комплекси директори қуйидаги тур ишларни назорат қилади:

- ошхона ишлари;
- буфетлар иши;
- банкет фаоилияти;
- ресторан хизмат кўрсатишни ташкил этиш;
- номерларда хизмат кўрсатиш;
- мини-барлар таъминоти;
- хоналарда ёки дам олиш зоналарида хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларга барларда хизмат кўрсатиш;
- фаррошлар ва идиш-товоқ ювувчилар иши.

Меҳмонхона хузуридаги ресторан ошхонаси. Меҳмонхона ошхонасини бош ошпаз бошқаради, у ошхона ишларини ташкил этиш, ўринбосарлари гуруҳига раҳбарлик, тайёрланадиган овқат ва сифатига масъулдир. У маъмурий вазифани бажаради, молиявий сметаларни тузади. Бош ошпаз нафақат мижозлар талабини қондириши, балки уларнинг дидига мос янги таомларни тайёрлаб, сифатли етказиб бериш ҳақида ҳам қайғуриши лозим.

Бош ошпаз ресторанда овқатланишга доир концепция танлашда муҳим рол ўйнайди, шунингдек таомномани режалаштиришда иштирок этади.

Таомнома – ресторан ишларида мувоффақиятни таъминловчи муҳим шарт. Таомномаларнинг турли типлари мавжуд. Фирмен таомлар таомномаси ёки бош ошпаз катологи – бу тип таомнома ҳашаматли отеллардаги эксклюзив қиммат ресторанларга хос.

«Аля карт» таомномаси порцияли таомларида ҳар бирига индивидуал нарх кўрсатилади. Ушбу таомнома таомларни эркин буюртма билан танлаш ҳам дейилади. «Табль дот» таомномаси белгиланган нархлар бўйича ҳар бир таомни, ёки бир неча хил таомлар вариантини танлашни таклиф қилади. Ушбу тип таомномалар кўпинча асосан Европа меҳмонхоналари рестораниларида фойдаланилади. Унинг афзаллиги шундаки, меҳмонлар уни нисбатан тежамли ҳисоблашади.

«Дю жур» таомномасига навбатчи таомлар киради, яъни кундузги, шунингдек одатда тез тайёрланадиган, оммавий ва арзон таомлар.

Туристик таомлар туристлар диққатини жалб қилишга қаратилган бўлиб, арзон ва тўйимлик сифатга урғу берилади. туристик таомнома кунлик рацион таомномаси сифатида режалаштирилади ва кунига 2,3,4 марталик овқат сифатида таклиф этилади.

Таомнома тузиш мураккаб иш саналади, негаки ресторан бизнесида жуда кўп омилларни, жумладан, қуйидагиларни ҳисобга олиш талаб қилинади:

- мазаси ва ҳўрандалар хоҳиши;
- ошпазлар малакаси;
- етарли қувват ва ускуналар мавжудлиги;
- нархлар ва нарх стратегияси (таннарх ва даромадлилик);
- тўйимлилик қиммати;
- ялпи фойда;
- шакллантириш аниқлиги;

- таомномани сифатли таҳлил;
- таомномани ташқи кўринишини жиҳозлаш.

Бош ошпаз ошхонани туристик комплекс ёки меҳмонхона сиёсатига мувофиқ бошқаради ва кўзда тутилган молиявий натижаларга эришишга интилади. Айрим меҳмонхона компаниялари бош ошпазга менежер ваколатини ҳам беради, кичик меҳмонхоналарда эса кўпинча у овқатланиш комплекси директори вазифасини ҳам бажаради.

2.2. Йиғиштириш ва идиш-товоқларни ювиш секцияси

Йиғиштириш ва идиш-товоқ ювиш секцияси мудир бевосита овқатланиш комплекси директорига бўйсинади ва қуйидаги тур ишларга жавоб беради:

- отел ички биноларини йиғиштириш, супириш, сидириш (одатда меҳмонлар бўлмаган биноларда);
- чини ва шиша идишларни ювиш, тозалаш, шунингдек ошхона жиҳозлари, қайсиким овқатланиш комплекси савдо нуқталарида фойдаланиладиганлар;
- идишлар ва жиҳозларнинг қатъий ҳисобини юритиш, ҳар ойда уларнинг заҳирасини текшириб туриш;
- идиш-товоқ ювадиган машинани ишчи ҳолатида сақлаш;
- юувчи ва тозаловчи жиҳозлар заҳираларининг инвентаризацияси;
- ошхона банкет биноси, омборча, стационар совутгичлар, музлатиш камералари ва барча ускуналарни санитар ишлаш (дизенфикация ва бошқ.);
- дезинсекция ва дигитализация (каламус, сичқон ва ҳашоратларни йўқотиш) ўтказиш учун махсус ходимларни чиқариш;
- ходимларни ўз вақтида тўлдириш.

Айрим меҳмонхоналарда идиш-товоқни ювиш ва ички биноларни йиғиштириш секцияси шунингдек ошхонанинг ўзини ҳам озода сақлашга масъул. Одатда йиғиштириш ошпазлар ишига ҳалақит бермаслиги учун тунги пайтда ўтказилади. Оралиқ йиғиштириш кундузи – тушлик ва кечки овқат орасида ўтказилади. Баъзи отелларда турли савдо нуқталарида турли идишлар ва ошхона жиҳозлари ишлатилади. Кундузги таомлар учун оддий орнаментли тарелка ва қошиқ-санчқилар ёки умуман расмсиз жиҳозлар ишлатилади. Банкет зал ва ошхоналарида эса конференциялар иштирокчиларига хизмат кўрсатишда чиройли ва дид билан расмлар ишланган тарелкалар ва чашкалардан фойдаланилади. Фермен ресторанларда эса идиш-товоқлар янада бежирим нафис бўлиши лозим.

Идиш-товоқлар ва жиҳозларнинг ҳисобини юритиш таом суриш ва дастурхон тузатиш учун ошхона идиш-товоқлари, жиҳозлари, чойшаб-дастурхонлар ассортиментларини мукамал билишни тақозо қилади.

Одатда, меҳмонхоналар қошидаги ресторанлар қуйидаги ассортиментдаги классик профессионал идишлардан бутланади:

Чини идишлар:

- остга қўйиладиган майда декоратив тарелкачалар – диаметри 27 см;
- майда ошхона тарелкаси – диаметри 24 см;
- майда газак тарелкаси – диаметри 20-21 см;
- майда десерт тарелка – диаметри 19-20 см.
- салат учун тарелка – диаметри 17-20 см.
- нон учун тарелка – диаметри 15-18 см.
- мой учун тарелка – диаметри 11 см.
- балиқ учун тарелка – балиқ шаклига мос, овал кўринишга эга
- соус тарелкаси – турли соуслар учун бир неча бўлмаларга эга
- чуқур суп тарелка – диаметри 24 см ҳажми 500 мл

- ярим порцияли чукур суп ёки десерт тарелка – диаметри 20 см. ҳажми 250 мл.
- шавла учун тарелка – диаметри 14-17 см, ҳажми 250 мл.
- бир порцияли салатник (ихтиёрий шаклда) – диаметри 11-13 см, ҳажми 100-250 мл.
- кофе чашкаси тақсимчаси билан – сиғими 50-150 мл.
- чой чашка (пиёла) тақсимчаси билан – сиғими 200-250 мл.
- тарелка қўйгичда чашка – тутгичли, бульон учун – сиғими 300 мл.
- нонуштага пиширилган тухум узатиш учун чашкача
- соусниклар – сиғими 100-250 мл.
- сут ва қаймоқ идишлари – сиғими – 100-1000 мл.
- чойнак ва кофе қайнатгич – сиғими 250-1500 мл.
- биринчи таом сузиш учун суп косаси – ҳажми 3000 мл.
- яхна газаклар узатиш учун думалоқ ва овал тақсимчалар
- турли вазилар: оёқсиз, оёқли, торт, мева, пирожний, печенье, бошқа ширинликлар учун икки-уч қаватли.
- қайла учун косача ва бошқа идишлар;
- кулдонлар;
- гул учун вазача;
- салфетка қўйгич;
- композицион букет-гулдасталар учун идиш.

Шиша ва биллур идишлар.

- ликер қадаҳи – ҳажми 25-35 мл – кофе ва чойга бериладиган ликер, бальзам, қимматбаҳо коньяклар учун;
- ароқ қадаҳи - ҳажми 50 мл. – ароқ, ўткир настойка, оддий коньяк учун;
- махсус коньяк қадаҳи ёки лола шаклидаги бакаллар – ҳажми 75-450 мл, учдан бир қисмидан кўп тўлдирилмайди;
- мадер қадаҳ – ҳажми 75 мл. – ўткир ва десерт винолар учун;

- рейнвейн қадаҳи ёки оқ вино учун бакал – ҳажми камида 100 мл. – оқ куруқ ва қизил винолар учун, совутилган ҳолда ичилади;
- лафит қадаҳи ёки қизил вино учун бакал – 125-250 мл.;
- қизил куруқ хўраки вино учун, хона ҳароратида тақдим этилади, икки қисмигача тўлдирилади;
- шампан учун бакал – ҳажми 150 мл – баланд, узун ёки чашка каби яполоқ бўлиши мумкин;
- сув учун бакал – ҳажми 250-300 мл. – ичимлик сув ва бошқа маданли ичимликлар учун, пиво узатиш учун ҳам ишлатиш мумкин;
- баланд ингичка стакан – ҳажми 250-300 мл. – шарбат ва мевали ичимликлар учун;
- пиво учун бакал - - ҳажми 300, 400, 500 мл.;
- чой стакани – ҳажми 250 мл. – стакан қуйғичда морс, шарбат, кефир нонуштага узатилади;
- буюртма миқдорида ароқ, вино маҳсулотлари узатиладиган тикинли графин – ҳажми 500-1000 мл;
- алкогольсиз ичимликлар узатиладиган кўза – ҳажми 1500-2000 мл.
- креманка – ҳажми 150-250 мл. – десерт ва коктейл-салат узатиш учун;
- турли хил вазалар – оёқли, оёқсиз, салатлар, винегретлар, мевалар, диссертлар учун худди чиннидагидек икки-уч қаватли;
- кулдонлар, стол усти ёритқичлари, қайла учун идишлар;
- коктейллар учун хилма-хил шаклдаги бакаллар;
- кружкачалар тўплами билан патнис.

Метал идишлар

- кокосница (бир дастали кострюл – ҳажми 100 мл) – соусли сабзавот, қўзиқорин, гўшtdан иссиқ газак тайёрлаб узатгич;
- кокильница (денгиз раковинаси) – соус қўшиб балиқ ва денгиз маҳсулотларидан иссиқ газак тайёрлаб узатгич;

- кроншель (икки тутгичли япалоқ кўринишли порцияли това) – гўшт, тузум, ундан қовурилиб, ёпилиб тайёрланган газак пишириб узатгич;
- турка – ҳажми 100-500 мл. – шарқона кофе тайёрлаб узатгич;
- турли ҳажмдаги думалоқ, овал лаганлар – соусли сабзавот, гўшт, балиқдан иссиқ таомлар тайёрлаб узатгич;
- хилма-хил потнослар – ошхона маҳсулотларини элтиш, дастурхон тузатиш ва хизмат кўрсатиш, номерга нонушта олиб бориш, ҳисоб-китоб варағи ва бошқаларни узатиш учун;
- думалоқ ва овал лалилар, шу жумладан, ойнали, банкет таомлари ва газаклар узатиш учун;
- соусниклар – ҳажми 50-100 мл. – иссиқ соуслар узатиш учун;
- чойник ва кофейниклар – чой ва кофе тайёрлаб узатиш учун;
- муз учун сатилча (шампан ёки вино совутгич);
- байрам тадбирлари учун хилма-хил шамдонлар.

Инвентар буюмлар: дастурхон тузатиш учун аравача (ғилдиракли) – таомлар ва ичимликларни узатиш учун, шунингдек идиш-товоклар, жиҳозларни йиғиштиришга хизмат қилади;

- бар-аравача – одатдаги дастурхон тузатиш аравачасидан шишалар учун уячалари, бакал ва қадахлар қуйгичи борлиги билан фарқ қилади;
- стол усти иситгичи (тарелкалар, идишлар) – қуруқ спирт ёки элетр билан иситилади, сўнгра столга ўрнатилади. Унда овқатлар совуб қолмаслиги учун сақланади;
- буфет иситгичи – иссиқ овқатлар узоқ сақланиши учун су вёки электр иситиш ускунаси билан жиҳозланган;
- соус иситгич – соуслар ва ҳар хил егуликлар (пишлоқли, шokolодли) учун уч оёқли спиртовка ва кўзачадан иборат. Кўзача махсус саполдан ясалган;

- карусели соус иситгич – турли соуслар солинган идишларни сақлаш учун. Соуслар иссиқгина утради, дастурхон учун жуда қулай, кўп жойни эгалламайди;
- аралаштиргич (шейкер) – металдан ясалади (бир қисми шишадан). Икки ёки уч қисмдан иборат. Аралашиши қийин бўлган масаллиқлардан коктейл тайёрлаш учун ишлатилади;
- шишалар ва стаканлар учун таглик (тикинли, метали, ёғочли).
- қопқоқларни очиш учун шиша очгич;
- эски винолар пўкакли тиқинини очгич;
- винони кўпиртирмай осонгина очишни таъминлайди;
- универсал қопқоқ очгич;
- шишаларни дастурхонга келтиришдан олдин қопқоқ-тиқинини очгич стакан;
- турли материаллардан тайёрланган супиргича ва хокандозча (одатда металдан). Столдан узоқларни йиғиштириб олиш учун фойдаланилади;
- стол чиқиндиси учун идиш. Нонушта пайти зарур, ёғ, мармелад, пишлоқ, қаймоқ, нон ва ҳақозалар қутилари ташланади. Пластикадан ёки чиннидан ясалади;
- электр самовар – чойхўрлик учун ишлатилади.

Ошхона жиҳозлари;

- ошхона пичоғи, санчқи, қошиғи;
- газак пичоғи, газак санчқиси;
- балиқ пичоғи; балиқ санчқиси;
- десерт пичоғи, десерт санчқиси, десерт қошиғи,
- мева пичоғи, мева санчқиси;
- чой ва кофе қошиқлари;
- компот, соус, суп сузиш учун чўмич;

- порциялаш учун қошиқ, санчқи;
- гўшт ва товук гўштини бўлаклаш учун пичоқ ва санчқи;
- қисқичлар: пирожние, спагетти, қанд учун;
- муз учун қисқич;
- паштет, гўшт, балиқ солиш учун куракча;
- торт ва бошқа десертлар учун пичоқ ва куракча;
- ёғ кесиш учун пичоқ;
- грейфрут, памидор, пишлоқ учун пичоқ;
- ковордоқ учун санчқи;
- сардина олиш учун санчқи;
- бар учун узун дастали санчқи ва қошиқ;
- икра учун жиҳозлар – куракча ёки банкачадан икра олиш учун пичоқдан иборат, ёғ пичоғига ўхшаш шаклда. Нон бўлағи ёки юпқага икра суркаш учун энли ва ўткир пичоқ. Ушбу жиҳозларнинг икра олинадиган ҳамма қисми шохдан, фил суягидан ясалади, сирти эмал, перламут ёки қаттиқ пластика билан қопланади. Бу икранинг нозик таъмини бузмаслик учун зарур;
- учликсанчқи – ўткир ва кенг тишли. Унинг ёрдамида устрица гўштини чиғаноғидан ажратиб оғиз олиб борилади;
- устрица пичоғи – асосан устрицаларни очишга хизмат қилади;
- омарлар (балиқ) учун қисқичлар – официант ёки меҳмон ушбу қисқичлар ёрдамида омарлар гўшти ва қилтиқларини ажратиб олади;
- омарлар учун санчқи (омарлар учун пика) – омарларни косаси ва коворғасидан гўштни ажратиб олишда фойдаланилади;
- қисқичбақалар учун жиҳозлар – пичоқ ва санчқидан иборат, пиширилган қисқичбақаларни бўлаклаш учун хизмат қилади;

- чиганоқ учун қисқич – шиллиққуртни чиганоғидан ажратиб олишга мўлжалланган, қайрилган ўткир тишлари санчқи вазифасини ҳам ўтайди.

Ошхона чойшаб ва стол қопламалари;

- мольтонлар – фланелдан пастки қоплама, юпқа кигиз ёки сунъий газмолдан бевосита столга мослаб кесилган, стол юзасини суюқлик ва иссиқ таомлар тўкилишидан ҳимоя қилади. Шунингдек чойшаб дастурхонни стол устидан сирпаниб тушиб келишидан сақлайди, шовқинсиз хизмат кўсратишни таъминлайди. Шу туфайли чойшаб-дастурхон узоқ хизмат қилади;
- стол катталигига мос шаклдаги дастурхон – скатертлар ҳамма томонга бир хил – 25-35 см. осилиб туриши керак. Тантанали зиёфатларда столга полга тегиб турадиган катта кенг скатертлар ёзилади. Устига катта салфеткалар ёпилади.

Қоплама – салфеткалар – бу катта салфетка, кўриниши, ранги ва сифати скатерт рангига мослаб танланади, бу доғ ва кирланишни ёпади. Уларнинг шакли одатда квадрат ёки думалок.

Меҳмон салфеткалари – икки вазифани бажаради: дастурхон столни безайди, кийимларни ҳимоялаш ва оғиз артиш учун хизмат қилади. Ушбу салфеткалар ҳам худди ўша скатерт материалидан бўлиши керак. Салфеткалар квадрат шаклда, ҳажми 40-40 см.дан 60х60 см.гача бўлиши лозим. Официант қўл сочиқлари – овқат узатиш ва хизмат кўрсатиш учун фойдаланилади. Кўпинча тўғри тўртбурчакли 40х80 см. ҳажмда бўлади. Ошхона идишларини артиш учун ресторанда етарли миқдорда сочиқлар бўлиши зарур. Бу инвентарлар ва жиҳозларнинг албатта, тўлиқ руйхати эмас. Уларни сотиб олиш, йиғиштириш, сақлаш ва тўғри фойдаланилиши устидан йиғиштириш бўйича менежер масъулдир. Ички биноларни йиғиштириш ва ювиш секцияси мудир унчалик раҳматга сазовор бўлмаган ишларни бажарилишига масъул, аммо ресторанни йиғиштириш ишлари, идиш-

товоқларни ювиш, ошхона, учоқ боши ҳамма нарсани озода, саранжом-саришда тутиш, жуда ҳам муҳим ва зарур юмушлардир. У шунингдек ошхона-ўчоқ инвентарлари, отел ички биноларини йиғиштириш, санитария-гигиенага ҳам жавобгардир.

Меҳмонхоналар бар ва ресторанлари. Отел қошида бир нечта ресторан бўлиши, аксинча битта ҳам бўлмаслиги мумкин. Ресторанлар типлари бўйича фарқланиши мумкин. Таниқли меҳмонлар тармоғига кирувчи катта меҳмонхоналарда одатда икки ресторан – ҳашаматли ва кафе типдаги унча катта бўлмаган ресторанлар бўлади. Улла ротелда яшовчилар ва кенг оммага хизмат кўрсатадилар. Кейинги вақтларда ресторанлар хўрандалар талаби ошаётгани муносабати билан хизмат кўрсатиш ва овқат тайёрлаш сифатини оширишга интилмоқда. Шубҳасиз, ресторанларни малакали кадрларга талаблари ҳам ошаяпти.

Меҳмонхона ресторанларини бошқа типдаги ресторанлардаги сингари менежерлар бошқаради:

Одатда ресторан менежерлари бурчларига қуйидагилар киради:

- хўрандаларга юқори сифатли хизмат кўрсатишни таъминлаш;
- ходимларни ёллаш, ўқитиш, оқилона фойдаланиш;
- номерлар, мини барлар ва коктейл-барларда хизмат кўрсатишни ташкил этиш;
- маркетинг тадқиқотлари ўтказиш;
- озиқ-овқат комплекси директорига кейинги ҳафта, кейинги ой, кейинги йил учун бюджет ҳисоб-китоби ва бизнес-прогноз тақдим этиш;
- ҳар бир конкрет нонушта, тушлик ёки кечки овқат учун қанча овқат ва ичимлик тайёрлашни мўлжаллаганда яшовчилар сонини ҳисобга олиш (масалан, бошқа меҳмонлардан алоҳида хизмат кўрсатиладиган конференция иштирокчилари). Меҳмонхона озиқ-овқат комплекси хизматларидан фойдаланувчи меҳмонлар сони одатда қамров даражасини белгилайди, ушбу рақамлар отелнинг бандлик ва банкет

фаоллиги тарихи билан боғлиқ ҳолда маълум меҳмонлар сонини прогнозлаш учун насос бўлиб хизмат қилади.

300 дан кўпроқ номерли отеллар учун бошқарув таркиби юқорида келтирилганига мувофиқ бўлади. Табиийки, бундай отелда озиқ-овқат комплекси етарлича кенг қамровли бўлади. Бундай катта меҳмонхонада одатда бош, фирмен, ресторан ва ҳар кунги – нонушта, тушлик ва кечки овқат бор. Фирмен ресторан одатда банкет ва қабуллар учун фойдаланилади. Съездлар ва конференциялар иштирокчиларига хизмат кўрсатади.

Меҳмонхона барлари доимий равишда ресторанлар менежерларининг қатъий назорати остида туриши зарур. Меҳмонхона барларида меҳмонлар кундузги чарчокдан кейин дам олади, коктейл симирадилар. Буж ой мулоқот учун жуда боп келади. Иш юзасидан ва кўнгил ёзиш учун қулай жой. Отел ундан жуда манфаатдор – ичимлик сотиш овқат маҳсулотлари сотишдан кўра кўпроқ фойда келтиради. Отел ўз катталигига кўра турли типдаги бир нечта барларга эга бўлиши мумкин. Мисол учун вестюбльный, ресторани, мини-барлар, ҳатто тунги клуб. Бар иши самарадорлиги маълум даврда сотилган ичимликларни сотилган суммаси ва улардан тушумни таннархга бўлиш, реализация даражаси (%) билан ўлчанади.

Реализация даражаси қанча тез-тез текшириб турилса, бор иши устидан назорат шунча яхши бўлади. Реализация даражасининг 16-24 % атрофида бўлиши нормал ҳисобланади. Нисбатан паст реализация даражаси билан тижорий операциялар кўпроқ фаол маркетинг ва сотилган товарлар устидан кўламлироқ назорат системасини талаб қилади. Нисбатан аниқроқ назорат системасига мисол бўлиб аниқ миқдорда ичимлик берувчи автомат қўйиш системаси хизмат қилиши мумкин. Ушбу автоматлар қиммат, бироқ харажатни қоплайди, барменлар томонидан хийла билан кам қўйиш ёки ортиқча қўйиб юбориш ҳолларининг олдини олади. Бу автоматлар меҳнат қийматини тежаш имконини ҳам беради, чунки уларга хизмат кўрсатиш учун кам барменлар талаб қилинади. Албатта, автомат ёрдамида хизмат кўрсатиш

қўлда қўйиш каби унчалик завқли эмас. Буни сақлаб қолиш учун қўлда талаб катта бўлган айрим коктейлларни тайёрлаш мумкин.

Меҳмонхона барлари бошқалардаги каби айнан ўша муаммолардан жабр кўради. Озиқ-овқат комплекси директори уларни қатъий назорат остида ушлаши ва белгиланган қоидалардан оғишларини қатъий чорасини кўриши лозим. Энг нохуш муаммо барларнинг бевосита бурчи – спиртли ичимликлар сотиш билан боғлиқ. Ҳозирги замон ҳуқуқий давлатчилигида спиртли ичимликларни истеъмол маданияти учун биринчи навбатда уларни сотувчилар жавобгар эканлигини унутмаслик керак. Катта отелларда одатда турли типдаги бир нечта барлар мавжуд бўлади.

Вестюблний бар – учрашув учун қулай жой. Тўғри раҳбарлик қилинса, бар яхшигина даромад манбаи бўлиши мумкин. Ресторан барии – хилватгина жой, вестюблдаги шовқин-сурондан кейин кўнгилли хордиқ чиқариш мумкин. Анъанавий бар ҳозирги замон ресторанлари ички кўринишининг энг диққат тортар элементларидан бири ҳисобланади.

Ёрдамчи бар – айрим жуда катта отелларда қўшимча барга зарурат туғилади. У бинонинг жуда ичкарасида бирор жойда савдо хизмати кўрсатилади. Агар у бўлмаса, ресторан ходимлари номерларга хизмат кўрсатишда захирадаги доимий савдо нуқтасидан фойдаланишга мажбур бўлишади, мисол учун ресторан баридан.

Банкет бар. Ушбу бар фақат банкетлар ва конференцияларга хизмат кўрсатишдагина фойдаланилади. Негаки бу тадбирда бир йўла жуда кўп одамларга хизмат кўрсатишга тўғри келгани боис кўпинча бинонинг турли нуқталарига бир нечта вақтинча столлар ва шишалар қўйиш лозим бўлади. Банкет барлари идишлар устидан қатъий назорат ўрнатилишини талаб қилади: шишалар тадбир тугаган зохати дарҳол қайта санаб чиқилади, агар барменлар жуда банд бўлишса, менежмер бар ёпилгунча тушумни ҳисоблаб чиқиши зарур. Вақтинчалик барларни ёпиш бинонинг турли жойларида бир

пайтнинг ўзида амалга оширилади, майда ўғирликни олдини олиш учун шундай қилинади.

Бассейндаги бар. Курорт отелини бассейнсиз ва уни барсиз тасаввур қилиб бўлмайди. Бу ерда меҳмонлар қўлларида экзотик коктейл билан мириқиб ҳордиқ оладилар. Конференцияларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган курорт отеллари бассейн ҳузуридаги барларда тез-тез тематик кечалар уюштирадилар.

Мини барлар. Номерларда совутгич билан чиқик барлар. Меҳмонлар ҳар қандай вақтда, ҳар қандай ичкилик етишмовчилигини сезмайдилар.

Мини-бар калити одатда меҳмон қабул қилиш ва жойлаштириш хизматидан оладиган пакетда бўлади. Агар меҳмон мини-бар хизматидан фойдаланишни истамаса калитни олмаслиги мумкин. Одатда мини-бардаги ичимликлар заҳираси ҳар куни тўлдирилади. Ичилган ичимлик қиймати автоматик равишда ҳисобга қўйилади, катта меҳмонхоналарда мини-барни сақлаш устидан назоратни махсус хизмат – «Мини-бар-назорат» ходимлари олиб боришади.

Шундай қилиб, барлар меҳмонхоналарнинг муҳим даромад манбаи ҳисобланади, аммо улар даромад келтириши қатъий назорат остида бўлишлари керак.

2.3. Ресторан залини хизмат кўрсатишга тайёрлаш

Ресторан менежерлари (метрдетеллари) ишларининг муҳим қисми ресторан савдо залини хизмат кўрсатишга тайёрлаш ҳисобланади. Хизматга тайёрлаш бинони йиғиштириш, мебелларни қўйиш, ошхона чойшаб-дастурхони, идишлар, приборларни олиш ва фойдаланишга тайёрлаш, олдиндан стол-дастурхон тузаш ишларини ўз ичига олади.

Ресторанда етарли миқдорда ошхона чойшаблари: статерт, салфетка, қўл артгич, сочиқлар бўлиши зарур. Амалиёт кўрсатадики, ўртача иш кунда

ҳар ибр тушликка одатда икки скатерт кузда тутиш кифоя, ҳар бир ўринга эса – тўрт-беш салфетка етарли.

Официант ишида зарур жиҳозлардан бири – қўлдаги артгич. У доимо тоза ва янги бўлиши, кирланганда алмаштирилиши лозим. Артгич ўртача сарфи битта официантга тўлиқ иш кунида – 4-6 дона. Ошхона чойшаблари сотиб олишда тушлик столларини юзасини ҳисобга олиш керак.

Квадрат ёки думалоқ юзали столлар скатертлар стол устидан ўтиргич стуллардан паст бўлмаган ҳолда ҳамма томондан камида 25 см. осилиб турганда яхши кўринади. Калта скатертлар чиройли эмас, узун эса стол атрофида ўтирганларга ноқулай. Ресторанда одатдаги скатертлардан ташқари банкет скатертлари ҳам бўлиши лозим. Уларнинг сони банкетларга хизмат кўрсатиш қабуллар ва бошқа оммавий тадбирлар частотасига боғлиқ, ҳажми эса – банкет ва савдо зали дониға боғлиқ.

Зални хизмат кўрсатишга тайёрлашда тушлик ва банкет столларига скатертлардан ташқари, иш вақтида алмаштириш учун бир қанча захира скатертлар, хизмат ва ёрдамчи столлар учун ёпқичлар, эҳтимол сервантлар резерви бўлиши мақсадга мувофиқ. Скартет билан бир вақтда салфетка (1,5-2 та залдаги ҳар бири ўрин ҳисобида) ва ҳар бир официантга 2-4 артгич олинади. Тоза ошхона чойшаб-дастурхонлар сервантларда сақланади. Бундан ташқари, сервис етарли миқдорда салфетка, артгич, скатерт олади ва у ерда иш вақтда уларни официантлар ишлатганига алмаштириб берилади.

Бир гуруҳ официантлар столларни қўйиб улар устига скатерт тўшаётганида, бошқа гуруҳ сервисдан зарур миқдорда ва керакли ассортиментда идишлар ва приборлар олади, горчица ва туздонларни тўлдиради, салфеткаларни тайёрлашади, вазадаги сувни ва гулларни алмаштиришади, чини идишлар (тарелка)ни сервисдан залга сервантларга олиб келинади, столларга қўйиб чиқилади. Шиша идишлар (фужерлар, рюмкалар, бакаллар) патнисда олиб келинади.

Зал катта бўлса, олисроқ бурчакларига буларни олиб боришда аравачадан фойдаланиш тавсия қилинади. Залга келтирилган барча идишлар, приборлар синчиклаб текширилади. Бармоқлар изи, сув доғлари тоза сочиқ билан яхшилаб артилади. Ёмон ювилган, синик, ёриқ идишлар, приборлар сервисга ва қайта ювишга қайтариб юборилади. Текширилган ва артилган тарелкалар (15-20 донадан) тахлаб қўйилади. Агар тарелкаларда эмблемалар бўлса, улар битта томонга қаратиб тахланади.

Артилган фужерлар, рюмкалар, бакаллар салфетка билан ёпилиб патнисга алоҳида-алоҳида шундай тартибда столга ёки аравачага териб қўйиладики, бу официант ишини осонлаштиради. Приборларни тайёрлашга алоҳида эътибор берилиши керак. Ҳар бир предмет (қошиқ, пичоқ, санчқи)да қийшайган, синган, занглаган ва бошқа нуқсонлар бўлмаслиги лозим. Приборлар идишлар сингари сочиқ билан артилади. Тайёрланган приборлар турларига қараб, патнисга алоҳида-алоҳида терилиб аравача ёки ёрдамчи столга тахт қилиб қўйилади. Бундай тартиб официант хизмат кўрсатиш маданиятини оширади, касбига ва дастурхон тузаш предметларига эҳтиёт муносабатда бўлишини таъминлайди. Бу эса ресторан нуфузини, хизмат кўрсатиш даражасини оширади.

Индивидуал фойдаланиш предметларидан ташқари (тарелкалар, приборлар, фужерлар, рюмкалар ва ҳ.к.) ҳар бир столга олдиндан туздонлар, гарчишниклар (мурч, қалампир, горчица) тўлдириб қўйилади, кулдон ,янги узилган гул – вазада, салфетка, таомнома қўйилади.

Ресторан очилиш вақтида ва буту ниш куни давомида залда папкада етарли миқдорда таомнома нусхалари бўлиши керак. Уларда кун давомида хўрандаларга таклиф этилаётган таомлар рўйхати келтирилади.

Олдиндан стол тузаш залда байрамона муҳит ҳосил қилади, хўрандаларга хушмуомала ходимлар тез ва соз хизмат кўрсатишларини намоиш этади. Дастурхонга қўйиладиган ҳар бир предметнинг столда ўз

белгиланган ўрни бор. Официантларни тез ва қулай ишлашлари учун столни қўйидаги тартибда тузаш тавсия этилади:

- тарелкаларни қўйиш;
- приборларни жой-жойига қўйиш;
- фужер ва бокалларни жойлаштириш;
- салфеткаларни ўраб, қўйиб чиқиш;
- вазада гуллар, бошқа безаклар, кулдон, тақсимчаларни қўйиб чиқиш;
- карточка ва таомномани қўйиш.

Столлар қанчалик дид билан тузалса, бино умумий кўриниши шунчалик чиройли тус олади. Стол тузаш тартиби, қоидалари ва турларини батафсил кўриб чиқамиз. Бу столларни ўрнатишдан бошланади, иложи борица деразага параллел, яъни тушаётган ёруғликка перпендикуляр. Столларни маҳкам туриши текширилади ва зарур бўлса оёғи остига бир парча катонли, линолеумми қоқилади (бир бўлак кигиз елимланса яна ҳам яхши). Ишга ҳалақит бермаслиги учун стуллар четга суриб қўйилади.

Биринчи навбатда стол устига мольтон ёпилади, у энглиги бўйича столга аниқ мос келиши зарур. У стол оёғи асосига осилиб туради, ва ҳар бир оёққа боғлаб қўйилади. Боғичлар скатерт остида кўринмай туриши керак. Агар скатерт мольтон устида ҳамма томонга силлиқ бир хилда осилиб турса, демак у тўғри ёпилган бўлади. Скатерт ёпилгандан кейин қўшимча декорация сифатида устига стол ости йўлакчаси тўшалади, тарелка ости салфеткаси ёки катта салфетка-ёпғич тўшалади.

Скатерт ёпилганидан кейин столлар бир-бирига рўбару шундай тартибда аниқ қўйиладик, (стол орқали) ҳар бир меҳмонга етарли жой ҳосил қилинади. Ошхона приборлари маркази тарелка қўйғич ёки ёзилган салфетка билан белгиланади. Чап қўлга тарелкани тахлашда остига салфетка тахлами қўйилади (ёки артгич сочиқ). Тарелка стол четидан 1-2 см. нарига қўйилади. Агар унда виньетка (ресторан эмблемаси) бўлса, у юқорида бўлиши лозим. Унутмаслик керак, тарелка ҳам вертикал-тик, ҳам горизонталь-текис ушлаб

қўйилади. Қўшни приборлар билан марказ орасидаги масофа 70-80 см. атрофида бўлиши керак. Ялтиллаб ортилган приборлар дастанинг тор жойидан авайлаб ушланиб қуйидаги тартибда қўйилади: пичоқ ўнгга (тиғи тарелкага қаратиб), санчқи чапга (тиши юқорига), десерт приборлар (тарелка устида), қошиқлар. Пичоқ ва санчқи орасида масофа шундай мўлжал билан танланадики, ўртага тарелка бемалол қўйиладиган бўлиши зарур. Пичоқ билан санчқи ушлагичлари чети бир чизикда бўлиши керак. Десерт прибор тарелка қўйгич орқаси билан ёпилади, аввал, санчқи чапга, пичоқ ёки қошиқ эса ўнг томонга қўйилади. Газак тарелкасидан чап томонга нон (пирожный) тарелкаси ёғ учун пичоқ билан қўйилади. Нон ва тарелка остига қўйгичлар приборлар билан бир чизикқа ушлагичлари учи бир-бирига текис кўриниш ҳосил қилиниб қўйилади. Ёғ учун пичоқ ёки десерт пичоғи тарелка ўнг томонига тиғи чапга қаратилиб қўйилади.

Охирги навбатда оёқчаларидан ушланиб стаканлар, бокаллар, рюмкалар қўйилади, стаканлар пастки чеккага қўйилади. Биринчи қўйилган стаканлар ва фужерлар асосий ҳисобланади. Одатда бу сув учун бокал, бош прибор пичоғи учидан тахминан бир см юқорироққа қўйилади. Сўнгга қолган рюмкалар қўйиб чиқилади. Бунда уларни қўйиб чиқишнинг уч усули мавжуд: узунасига, ярим айлана ва блок билан, бироқ уларнинг ҳаммасида қуйидаги қоидаларга амал қилиш лозим: нисбатан паст рюмкалар баландларидан (принцип «органли қувур») олдин қўйилади. Бу ичимлик қўйишни енгиллаштиради. Агар салфеткалар дархол (бош прибор остига) берилмаган бўлса, унда улар рюмка ва бакаллар қўйилгандан кейин қўйиб чиқилади. Уларни қўйиш вариантлари жуда кўп, аммо ҳамиша улар меҳмонларга қулай бўлиши керак. Ресторанларда салфеткалар одатда приборлар ўртасига скатерт ёки асосий тарелкага тахлаб қўйилади. Агар асосий тарелка банд бўлса, масалан, олдиндан газак узатилган бўлса, унда салфеткани нон тарелкасига қўйиш мумкин. Шампан билан нонушта қилганда салфеткани шампан учун бакалга қўйиш мумкин. Албатта, шампан

учун бакалдан ташқари, сув учун бакалдан ҳам фойдаланилса бўлади. Охирида столга турли безаклар, махсус тақсимчалар жойлаштирилади. Кўп ҳолларда буни дастурхон тузашдан аввал, қилиш жуда қулай, айниқса, оғир шамдонлар ва каттакон гул композициялар мавжуд бўлганда.

Бундай турдаги дастурхон тузаш официантларга банкетда столни қўшимча тузамасдан таомларни 5-6 алмаштириш имконини беради. Бундан ташқари, бундай тўкин дастурхон ресторанда мавжуд бўлган барча ошхона приборлари ва чиройли бакалларни намойиш қилади.

Стол тузашнинг бошқа турлари ҳам мавжуд. Энг оддийи – бу камтарона-минимал тузаш у учун предметдан иборат, қайсиким ўз навбатида бошқа ҳар қандай ресторан тузаши учун шарт ҳисобланади. Бу – пирожка тарелкаси, момик салфетка-газмолдан, сув учун бакал.

Нонушта учун стол тузаш унинг таомномасига боғлиқ, қайсиким ўз навбатида миллий анъанавий пазандаликка бориб тақалади. Бироқ, кўпчилик меҳмонхоналарда европача нонушта анъанавий ҳисобланади, қайсиким яхна газак (ёғ, калбасадан ассорти), иссиқ тухумли таом ёки шавла (хlopья, мюсли), кофе ёки чой, шарбат, мураббо, қиём ёки асал, тост, плюшек ёки круассанлардан иборат. Нонуштани олдиндан тайёрлаш ва тузашда чой ёки кофе чашка бўлиши муҳим, чунки кўпчилик меҳмонлар тезроқ нонушта қилиб олишни маъқул кўришади.

Тушлик учун стол тузаш ёки кўпгина мамлакатларда айтишганидай ланча ҳам миллий овқатланиш анъаналарига боғлиқ. Мисол учун, Англияда ланч доимо битта салат, битта иссиқ овқат, битта десертдан иборат бўлади. Ланча пайтида европаликлар ва инглизлар супни ҳафтада атига бир марта истеъмол қилишади. Яна денг салат ўрнида. Бироқ, ресторанда русча тушлик ҳар куни бир ёки икки яхна газак, биринчи (яъни суп) иссиқ овқат ва ширин таомдан иборат.

Кечки овқат учун стол тузаш тушликдан ош қошиқ йўқлиги ва спиртли ичимликлар учун рюмка ва бакаллар борлиги билан фарқ қилади. Кўпинча

ресторанларда дабдабали тузашни учратиш мумкин, қайсиким пирожка ва газак тарелкалари, газак приборлар, икки бакал, меҳмондорчилик салфеткаларидан иборат. Бошқа ҳамма тузашни официант меҳмондан буюртма олгандан кейин бажаради.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам официант стол тузаш ишларини ресторан менежери билан келишиб олади. Унга қаттиқ амал қилади. Кундан-кунга ресторан барча столларини тузаш маҳоратини эгаллаб боради. Чиройли тузалган стол рестораннинг ташриф қоғози, ўзига хос рекламаси бўлиб хизмат қилади.

Меҳмонхона ресторани ички кўриниши ҳамиша меҳмонхона реклама проспектларида жойлаштирилади, туристик брошюраларда акс эттирилади. Зални хизмат кўрсатишга тайёрлашда официант ресторанда қабул қилинган иш қоидаларига риоя этиши керак. Энг аввало, стол тузаш барча предметларига эътибор санитария-гигиена қоидалари, эстетик дид ва нозик муносабатларга қаратилиши зарур. Стол тузаш официантни иш жараёнида бошқа лавозимларга кўтариш йўналишида олиб борилади. Асосий ва кўшимча стол тузаш, тузаш алоҳида предметларини йиғиштириш ва узатиш меҳмоннинг ўнг томонидан бажарилади, чап томондаги предметлар бундан мустасно. Уларга пирожка тарелкаси, ёғ учун пичоқ, нонуштага пашотница, шунингдек санчқи киради. Меҳмоннинг ўнг томонидан дастурхон тузаш ўнг қўл билан, чап томони эса чап қўл билан бадарилади. Шунга мувофиқ официантнинг стол бўйлаб ҳаракат йўналиши ҳам ўзгаради.

2.4. Ресторан залида меҳмонларга хизмат кўрсатиш

Ресторанларда меҳмонларга хизмат кўрсатишга тайёргарлик ва хизмат кўрсатиш бўйича барча ишлар ташкилотчиси ва фармонбардори метрдотел ёки ресторан менежери ҳисобланади. Метрдотел эрталаб ишга келгач савдо бинолари ҳолатини текширади: ўтказилган йиғиштириш сифати, мебеллар, ускуналар мавжудлиги ва созлиги, хужжатлаштиришлар жойидалиги, ёритилиш, камчиликлар ва носозликлар аниқланса тузатиш чораларини кўриш.

У официантга стол тузатишга фармойиш беришдан аввал, олодинги сменадаги метрдотел ёзувлари билан танишиб чиқади, хизмат кўрсатишга олдиндан буюртма бор-йўқлигини аниқлайди.

Метрдотел иш куни давомида официантлар ва ўзига бўйсинувчи бошқа ходимларни кузатади, тўнатади, ишини назорат қиладди, эҳтимол хатолар ва қоида бузишларидан огоҳлантиради ва зарур бўлса уларни бартараф этишда ўзи ҳам иштирок этади.

Залдаги тартиб кўп жиҳатдан меҳмонлар қандай кузатиб олиниши, стол атрофига қандай жойлаштирилишига боғлиқ. Шунинг учун меҳмонларни кутиб олиш, уларни столга таклиф қилиш метрдотел бурчи сифатида қоида қилиб олинган. Хўрандалар ресторанда бўлганда турли масалалар билан метрдотелга тез-тез мурожаат қилишади. Метрдотел мурожаат қилган хўрандани эшитиши унга қисқа, қониқтирадиган жавоб бериши шарт.

Меҳмонлар стол атрофига жойлашгач, уларга салқин ичимликлар ёки бошқа бирорта оператив таклиф қилинади, таомнома папкаси узатилади ва ичимликлар ва таомлар рўйхати билан танишиш имкони берилади.

Меҳмон берган буюртма, унинг вақтига боғлиқ ҳолда официант метрдотел билан бирга хизмат кўрсатиш режасини тузади. Ҳеч кимга сир эмас, битта таомни турлича узатиш мумкин – узатиш усулига қараб тўлов ҳажми ва хизмат кўрсатиш типии намоён бўлади.

Метрдотел официантлар билан мунтазам машғулотлар ўтказади, хизмат кўрсатиш ва иш усулларини такомиллаштириш, ўрганиш, ишлаб чиқариш устида бош қотиради. Машғулотлар ўтишга метрдотел малакаси юқорибаси катта ходимларни жалб қилишга ҳақли. Мисол учун, кўчма аравача ёрдамида таомларни инглизча узатишда хизмат кўрсатувчи ходимдан юқори малака ва доимий шуғулланиш талаб қилинади. Ушбу узатиш типии пазандалик юқори ресторанлар учун хос, у ерда элегантлик муҳитини яратади. Ушбу типда хизмат кўрсатишда овқат иштаҳа очадиган катта

идишда келтирилади ва аравада тарелкаларга сузилади, ҳатто овқат иситиш учун газ гарелкаси билан жиҳозланган.

Бундай типда хизмат кўрсатиш учун бутун бир хизмат кўрсатувчилар бригадаси зарур, қайсики уларнинг таркибида бўлиши керак:

- ресторан менежери;
- катта официант, тахминан тўртта столга масъул; у меҳмонларни кутиб олади, таомнома бўйича изоҳ беради, буюртма қабул қилади ва тез хизмат кўрсатилишига ҳаракат қилади ва шахсан ўзи меҳмонлар тарелкаларига овқат сузади, гўшти тўғрайди, салатларни аралаштиради, ёнидаги аравадаги столга овқатларни тайёрлаб қўяди;
- катта официант ёрдамчиси, овқат узатади, ичимликка буюртма олади;
- сув, нон, ёғ узатувчи официант, у ҳам кухнига буюртмани айтади, у ердан аравада овқат олиб келади, столни йиғиштиради.

Дастурхонга тортиладиган овқат тўлиқ кухнида тайёрланади, гўшт порцияларга бўлиниб, овқатга солинади, бошқа лозим бўлган гарнирлар ҳам солинади. Шундай кўринишда овқатлар дастурхонга тортилади, стол атрофида ўтирган ҳар бир меҳмон тарелкасига катта қошиқ ва санчқи билан таом сузилади. Официантлар овқат узатишнинг бир тури фақат меҳмоннинг чап томонидан бажарилишини ўргатиш керак. Бундай турдаги хизмат кўрсатиш банкетлар ва кечалар учун жуда қулай. Одатда бундай пайтда официантлар оқ қўлқоп кийишади.

Кўпроқ хизмат кўрсатишнинг порцияли овқатлар узатиш типини ҳисобланади, яъни овқат бевосита ўчоқ бошида тарелкаларга сузилиб меҳмонларга узатилади. Шунингдек гуруҳ меҳмонларга «русча стол» тузатиш ҳам мумкин. Яъни буюрилган газак, овқат ва ичимлик умумий идишда стол ўртасига қўйилади, меҳмонларга ўз-ўзига хизмат кўрсатиш имкони берилади.

Яхши ўргатилган официант меҳмон хизматдан ва овқатдан мамнунлигини дарҳол англайди. У нафақат ҳар қандай буюртмани тез ва

сифатли бажаради, балки меҳмон истагини ҳам олдиндан топа олади. У меҳмон олдида доимо тоза қошиқ, санчқи бўлишига қарайди, янги таом олиб келинганда унгача ишлатилган қошиқ, санчқи бўлса, даров алмаштирилади. У меҳмондан буюрилган таомни едими ,йўқми, яна нимани кутаяпти, сўрамаслиги керак. У бу нарсаларни ўзи эслаб қолиши керак, ёки касбий хотираси сусти бўлса хизмат кўрсатиладиган жой режасига қараши лозим, у ерда ҳаммаси ёзиб қўйилган.

Метрдотел баъзан официантлар ва ошхона ходимлари, барменлар ва рестораннинг бошқа ходимлари ўртасида юзбуйига келадиган тушунмовчиликларни ҳал қилади. Иш сменаси тугагандан кейин метрдотел тушумларни топшириш бўйича назорат қилади, қарздорликка йўл қўйилмайди, шунингдек инвентарлар, чойшаблар, приборлар, идиш-товоқларни топширилишини кузатади.

Номерларга хизмат кўрсатиш секцияси. «Номерларга хизмат кўрсатиш» атамаси илгари отел турар-жой номерларида хизмат кўрсатилишига нисбатан қўлланиларди. Ушбу бўлимчада эса у кўпроқ тор маънода - номерга егулик ва ичимлик узатиш маъносида фойдаланилади. Ушбу секция иш сифатини ошириш учун меҳмонхона озиқ-овқат комплекси қуйидаги икки йўналишда ишлаши зарур:

- биринчидан, буюртмаларни ўз вақтида бажарилишини йўлга қўйиш, айниқса нонушталарни, чунки ушбу хизмат меҳмонлар орасида кўпроқ машҳур;

- иккинчидан, секция хизматларига нархларни оғишмай пасайтиришга эришиш.

Секция ҳаракатларини режалаштириш бўйича менежер иши қуйидаги тарзда кўриниши мумкин:

- зарур миқдорда ускуналар буюриш, масалан, стол тузатиш арачаси, патнислар, қопқоқли идишлар ва узатилган овқатни иссиқлигини сақлаш учун махсус қопқоқли идишлар, ошхона жиҳозлари.

Меҳмонхоналарда тез-тез кўзга ташланадиган сусткашлик ҳолатларини олдини олиш учун хизматчилар иш графигини тузиш: шундай бўладики, баъзан одамлар ишсиз ўтиради, ёки югуриб оёқдан толади. График тоза туриб, менежер бажариладиган иш режаси ҳажмига қараб тегишли хизмат кўрсатувчи ходимларни ажратади.

Таомнома тузишда, айниқса эътиборли бўлиш талаб қилинади. Тайёрланадиган таом иштаҳа очадиган ва ўз хуштаъмлиги сифатини йўқотмаслиги керак. Номерларга хизмат кўрсатиш таомномаси одатда ўртача яшовчи дидига мўлжалланган. Ҳатто беш юлдузли отелларда ҳам таомномадан гамбергерларни чиқариб ташламаслик керак, чунки уларни болалар яхши кўришади. Номерга буюриладиган кўпчилик тавсия қилинган таомлар ресторан таомномасидан олинади, бу уларни тайёрлаш билан боғлиқ ортиқча ташвишлардан холос қилади. Алоҳида таомларга нарх белгилашда реал ёндашувдан келиб чиқиш лозим, ҳатто адолатли нарх ҳам жуда баланд кўриниши ва меҳмонлар хизматингизни рад этиши мумкинлигини унутмаслик керак.

Ахборотни тез ва аниқ узатиш – номерларга хизмат кўрсатиш сифатининг гаровидир.

Алоқа канали бир охирида – буюртма олиш, иккинчи томонида – мамнун миқдор. Ушбу воқеалар ўртасида – миқдор, буюртма қабул қилувчи, ошпаз ва официант ўртасидаги ахборот алмашув ётади. Меҳмонхона номерларида хизмат кўрсатиш системасининг кўпроқ тарқалгани қаватлардаги ёрдамчи буфет-барлар орқали хизмат кўрсатиш ҳисобланади. Буфет-бар биноти ресторан тарқатиш ошхонаси билан хизмат лифтлари, зинапоялар ва телефонлар орқали боғланган бўлиши керак. Официантни номерга чиқариш учун меҳмонхоналардан чироқли ёки бошқа сигнализация воситалари ушбу қават коридори ёки буфетига уланган бўлиши зарур. Номерлар сонига меҳмонхонада яшовчилар контингентига қараб ёрдамчи буфетлар бир неча қаватни таъминлай олиши лозим. Агар қаватларда

ёрдамчи буфетлар ташкил этиш иложи бўлмаса, номерларда овқатлантириш бевосита ресторандан амалга оширилади.

Бунда номерларда фойдаланиладиган идишлар, приборлар шакли, ранги жиҳатидан ресторанда фойдаланиладиганлардан фарқ қилса маъқул бўлади.

Номерларга хизмат кўрсатишни икки официантга топшириш мақсадга мувофиқ:

- бири буюртмаларни тайёрлаш билан шуғулланади, уларнинг ҳар бирини ўз вақтида узатилишини кузатади, идишларни атирайди, приборлар, чойшаб, нон, қайта тайёрлаб, уларни аравачаларга ёки патнисга қўяди, ичимлик ва газак тайёрлайди, уларни номерга элитади, янги буюртмалар қабул қилади;

- иккинчи официант асосан ёрдамчи буфетга ресторандан маҳсулотларни олиб келади, бўш вақтида биринчи официантга кўмаклашади.

Официант битта патнис ёки аравачада бир неча номерларга буюртма маҳсулот элиб бериш билан бир вақтнинг ўзида бўшаган идиш ва приборларни йиғиштириб олади, фақат буюртмалар солинганлари қолдирилади. Бир буюртмани узатишда аравача номерга суриб келинади ва у ерда ёрдамчи стол сифатида қолдиради, маълум конструкцияда бўлса – тушлик столи сифатида ишлатилади.

Буюртма билан номерга кирган официант патнисни тумбочка устига қўяди. Кейин столга кичикроқ салфетка ёзади ёки киши бошига биттадан салфетка ёзади. Улар устига тузалган буюртма таомлар қўйилади, бунда таомлар ва ичимликлар, газак, қошиқ, санчқи, пичоқ белгиланган тартибда қўйилади. Буюртма узатилгандан кейин бироз вақт ўтгач номердан бўшаган идишлар, приборлар йиғиштириб олинади, номерда меҳмон ҳузурида идиш-товоқларни йиғиштириб олишга тўғри келса, ундан рухсат сўраш лозим: эҳтимол меҳмон идишлардан ёки маҳсулотлардан бирортасини қолдиришни истар.

Меҳмонхона ҳар бир номерида номерларга хизмат кўрсатиш секцияси диспетчери телефон номери бўлиши, у орқали зарур маълумотлар олиш ёки номерга хизматга буюртма бериш мумкин.

Буюртмаларни қабул қилиш ва уларни бажариш қуйидаги тартибда амалга оширилади:

Меҳмонхонада яшовчи телефор орқали навбатчи диспетчер билан боғланиб, номерга нонушта, тушлик, кечки овқат ёки бирор ичимлик буюради. Диспетчер буюртмани (махсус бланка бўлса яна ҳам яхши) ёзиб олади: буюртмани элтиб берадиган хона рақами, меҳмонлар сони, буюрилган таом порцияси, номи, буюрилган кун-вақт, уни элтиб бериш вақти. Қабул қилинган буюртмани диспетчер телефор орқали бажариш учун узатади.

Оммавий тадбирларга хизмат кўрсатиш бўлими. Агар турли муносабатлар билан одамларни тўпланиш анъанаси бўлмаса, инсоният цивилизацияси анча ғариб бўларди. Кўнгилли даврада бир пиёла чой устида мароқли суҳбат қуриш қандай яхши. Аввал бу маиший, кейин эса банкет деб атала бошлади. Моҳияти битта – хўжайин уларни таклиф қилиб меҳмонларга ўз ҳурмати кўрсатади, улар таклифни қабул қилиб хўжайинга ҳурмат кўрсатади. Хўжайин қанча сахий бўлса, маишат шунча омадли ҳисобланади. Табиийки, бой одамлар нон-тузга сахий бўлишади. Бизнинг кунларимизда оммавий тадбирларни ҳар хил муносабатлар билан, турли баҳонада турли даражада ташкил этиш мумкин.

Оммавий тадбирларга қуйидаги мисолларни келтириш мумкин:

- расмий банкетлар, мамлакат етакчилари олий даражадаги меҳмонлар шарафига уюштилади;

- миллий байрамлар муносабати билан элчихона қабуллари ва банкетлари;

- турли конференциялар ва маслаҳатлашувлар якунлангани муносабати билан ишбилармондоиралар ва илмий ташкилотлар, партиялар, жамоатчилик ташкил қиладиган банкетлар;

- хайрия гала-концертлар ва зиёфатлар;
- фирмалар раҳбарларининг ўз ходимлари учун ташкил этадиган рақсли байрам тушликлари;
- тўйлар.

Бундай турдаги тадбирлар кўпинча банкет дейилади. Аммо бирор воқеа муносабати билан банкет бўлади. Шу боис оммавий тадбир атамаси анча кенгроқ маъно касб этади. Оммавий тадбирлар меҳмонхоналар биносиди ҳам, бошқа бегона ҳудудга бориб ҳам уюштирилиши мумкин. Таомлар меҳмонхона ошхонасиди ҳам, тадбир уюштирилган жойда ҳам тайёрланиши мумкин.

Оммавий тадбирларга хизмат кўрсатиш бўлими мудири бевосита отел озиқ-овқат комплекси директорига бўйсинади ва банкетлар, маслаҳат йиғинлари, кўргазмалар ва бошқа оммавий тадбирларга хизмат кўрсатишга жавоб беради. Бўлимнинг ўта муҳим вазифаси – мижозлар кутганидан ҳам зиёда хизмат кўрсатиш ва ўз отелига мумай фойда келтириш.

Тадбир ўтказишга буюртма ёки банкетга буюртма ҳар бир тадбирга алоҳида расмийлаштирилади ва катта миқдорда ахборотлардан иборат: Муваффақиятни кафолатлаш учун буюртмачи билан қуйидаги муҳим деталларни муҳокама қилиб олиш зарур:

- тадбир ўтказиладиган жой;
- тадбир куни;
- тадбир иштирокчилари сони;
- тадбир иштирокчилари келадиган вақт;
- тадбир тугалланиши тахминий вақти;
- тадбир тури (расмий қабул, стол атрофида банкет, коктейл, банкет-фуршет, ланч, кечки овқат, аралаш банкет ва ҳ.к.);
- стол ва стулларни қўйиш типии;
- каталог бўйича стол тузаш тури;

- тадбир жадвали ва меҳмонларни ўтқозиш режаси;
- бирор азиз меҳмон келадими, қандай типда унга алоҳида эътибор қаратиш лозим;
- меҳмонларга зарур техник ускуналар;
- таомнома;
- бар ишлаш вақти, ичимликлар типии, улар қачон ва қандай узатилиши зарур;
- газаклар ва иссиқ овқат узатиш вақти;
- столга хизмат кўрсатишнинг бошқа икир-чикирлари;
- бадий безаш, гуллар ва шамлар;
- гардероб;
- таомнома карточкаси, ташриф карточкаси, столлар учун рақамлар;
- мусикий жўрлик;
- тўловчи реквизитлари ва тўлиқ адреси.

Оммавий тадбирлар секцияси мудир мижозлар билан муҳокама қиладиган масалалар рўйхатида буюртма олаётган пайтда яхши билиши зарур нарсалар шуки, у айниқса сервисни пухта билиши, таомлар ва виноларни яхши яжрата олиши керак. У турли элат вакиллари – айтайлик, ёхудийлар, араблар ёки бошқалар қандай таомларни хуш кўришадию, нималарни ёқтирмайди, билиши шарт. Диний ва миллий байрамлар, Пасха, Рождество кабиларни уюштиришни билиши керак.

Банкет менежери меҳмонларни ўзига ҳурмат билан қарашларига интилиши, шу билан бирга ўз ходимларига ажойиб раҳбар, моҳир ташкилотчи сифатида эътибор қозониши зарур. У кучли шахс ва туғма етакчи бўлиши лозим.

Банкет менежмерининг хизмат бурчи:

- барча оммавий тадбирларга раҳбарлик қилиш;

- тадбир ўтказиладиган хоналарни жиҳозлашда фаррошлар ишини кузатиш;
- ҳар бир аниқ тадбирга масъул бригадаларни тасдиқлаш ва официантлар иши графигини тузиш;
- бош ошпаз билан сервис юмушлари ва таомномани келишиб олиш;
- мижоз стол-стулларни жойлашувидан, егуликлар, ичимликлар ва сервисдан қониққанига ишонч ҳосил қилиш;
- бевосита тадбир олдидан киритилган аниқликлар рўйхатини текшириш;
- ушбу меҳмонхонада оммавий тадбирларга хизмат кўрсатиш бўлимига отелда қабул қилинган тадбирларга қатъий амал қилиш, шу жумладан, ёнғин хавфсизлигини таъминлаш ва нохуш мажораларга йўл қўймаслик;
- хизмат кўрсатиш учун нархга қўшимча ва чой пулини ҳисоблаш, кейин уларни хизмат кўрсатувчи ходимлар ўртасида тақсимлаш;
- барча асосий талабларни хизмат кўрсатиш бўйича мудир ўринбосари ва тадбир кординатори билан келишиб олиш.

Шундай қилиб банкет менежери рестаран хизмати кўрсатиш бўйича энг йирик мутахассис ҳисобланади. У барча тип банкетларни ва газаклар, таомлар ва ичимликлар тортиш усуллари яхши билиши зарур.

Банкет-қабулларни хизмат кўрсатиш шакли бўйича бир неча турга бўлиш мумкин: стол атрофида банкет тўлиқ официант хизмат кўрсатиши билан; ауршет; коктейл, аралаш хизмат кўрсатиш билан банкет-қабул; банкет-чай.

Улардан биринчи иккиси ўз навбатида нонушта, тушлик, ёки кечки овқат бўлиши мумкин. Ҳар қандай банкетни ташкил этиш ўз ичига буюртмани қабул қилиш, банкет ўтказишга тайёргарликни, хизмат кўрсатишни олади. Қуйида ҳар бир банкетни батафсил қараб чиқамиз, хизмат

кўрсатиш ва турли усулларда овқат ва ичимликлар узатиш техникасига алоҳида эътибор қаратамиз.

Стол атрофида банкет тўлиқ официант хизмат кўрсатиши билан. Стол атрофида официант тўлиқ хизмат кўрсатиши билан банкет кўпинча дипломатик, расмий қабулларда уюштирилади, қайсиким ўтириш жараёнида меҳмонлар протокол билан келишиб олишади.

Банкет таомномасига асосан озгина яхна газаклар, битта иссиқ овқат киритилади. Банкет-тушликка эса албатта, суп, иккинчи иссиқ овқат ва десерт овқат, мева, ичимликлар қўйилади. Газакни, таом ва ичимликни узатишда қатъий тартибга амал қилиниши шарт. Овқатлар алмашиниш тартиби уларни таомномада ёзув тартибига мос келиши керак. Банкет бошланишида яхна балиқ газак ва янги узилган сабзавотлар, кейин гўшт, парранда гўшти, ёввойи қуш гўшtidан газаклар тортилади, яхна газаклардан кейин иссиқ газак, кейин суп тортилади. супдан кейин – балиқдан, гўшtidан, парранда, ёввойи қуш, сабзавотдан иссиқ овқат тортилади. Банкет десерт, мева ва қайноқ ичимликлар, чой, кофе тортиш билан тугайди.

Бундай банкетларга хизмат кўрсатиш сўзсиз шарти – ичимликлар, таомларни узатиш ва приборларни алмаштириш тезкорлиги, чунки дастурхон атрофидаги меҳмонларни вақти протокол билан чекланган. Бу вазият юқори малакали официантларни кўп бўлишини тақозо қилади. Амалиёт кўрсатадики, тўлиқ официант билан хизмат кўрсатиш банкетларида ҳар бир 12-16 банкет иштирокчига учтадан официант нормасида хизматчи бўлиши мақсадга мувофиқдир.

Хизмат кўрсатиш чоҳида улардан иккитаси овқат қўяди, учинчиси эса – вино, 4-5 чекланган таомлар узатиш миқдори чекланганда ва ёрдамчи столлар бевосита банкет столига яқин бўлганида сузиш, сервиз, буфетдан официантлар хизмат кўрсатишига рухсат этилади, қайсиким таом ва ичимликлар узатишни бирга бажарадилар.

Олий даражадаги қабулларга хизмат кўрсатишда официантлар сони кўпайтирилиши мумкин. Бу ҳолда ҳар бир официант жуфтликда овқат узатувчилар билан бирга ичимлик узатувчи иккинчи официант ҳам ишлайди.

Банкет куни оммавий тадбирларга хизмат кўрсатиш бўйича менежер официантларни йиғиб йўл-йўруқ кўрсатади, уларга кимнинг шарафига, қандай воқеа муносабат билан банкет ўтказилаётганини хабар қилади. Банкет бошланиш вақти, унинг иштирокчилари сони ва миллати, жинси, ёши ва ҳ.к.лар аниқланади. Банкет менежери официантларни столларни қўйиш, уларнинг ҳар бирида меҳмонлар сони, банкет иштирокчиларини столларга жойлаштириш режаси билан таништиради, таомнома, туза шва хизмат кўрсатиш хусусиятларини маълум қилади.

Банкетни ташкил этишда одатда оператив узатиш (ичимлик) кўзда тутилади. У меҳмонлар йиғилиши учун мўлжалланган залга 15-40 минут давомида, яъни банкет столига таклиф этилгунича биринчи меҳмон келган лаҳзадан бошланади. Ҳамма ичимлик ва газак оператив чоғида меҳмонларга официантлар томонидан, худди бу банкет-коктейл хизмати кўрсатиш чоғидагидек таклиф этилади.

Аператив тугагач, меҳмонлар банкет бошланадиган залга ўтишади. Официантлар ҳар бири ўз хизмат кўрсатиш секторида меҳмонларни кутиб олиб жойлашишига ёрдамлашади. Малакали иш, хушбичим ташқи кўриниш, хайрихоҳлик, ҳозиржавоблик ва меҳмонларга юксак эҳтиром хизмат кўрсатиш маданиятининг мажбурий шартлари ҳисобланади ва банкет иштирокчиларида яхши кайфият ўйғотишга имкон беради.

Официантлардан интизом, уюшқоқлик, банкет менежерининг кўрсатма ва фармойишларини сўзсиз бажариш талаб қилинади. Банкет дастурхони атрофида хизмат кўрсатиш чоғида ҳар бир официант қуйидаги қоидаларни билишга мажбур. Ҳар қандай таом ва ичимлик барча официантлар томонидан бир вақтда узатилади.

Меҳмонларга келтириш таклиф этилган барча овқатлар, газаклар, гарнерлар, соуслар ва ҳ.к. чап қўлда чап томондан узатилади. Узатиш чоғида меҳмон гаплашаётган ёки суҳбатдошини тинглаётган бўлса, биров кутиш лозим, сўнгра оҳиста кечирим сўраб овқатни узатиш керак. Бунда овқат билан столга ёки тарелкадаги нонга тегиб кетмаслик зарур.

Меҳмон истаса таклиф қилинган маҳсулотни тарелкага ўзи олиб қўяди, аммо меҳмон илтимосига кўра официант тарелкага овқатни ўнг қўли билан қўйиш прибори ёрдамида бажариш ўқувига эга бўлиши зарур.

Официант овқатни чап қўли кафтида ушлайди, олдиндан уни артгич қўл сочиқ билан ёпиб туради, бу қўлни куйиш ва совқотишдан сақлайди. Бунда салфетка-сочиқ официант қўлида осилиб турмаслиги зарур.

Биринчи навбатда фахрий меҳмонларга хизмат кўрсатилади, кейин эса – протокол бўйича қатъий протокол бўлмаган банкетларда хизмат кўрсатиш эҳтироми аёлларга берилади.

Дипломатик этикеткага мувофиқ стол чекишга фақат банкет охирида рухсат этилади, шунинг учун келдон кофе узатилиши чоғида столга қўйилади. Кичик ҳажмдаги салатниклар ёки соусниклар узатишдан олдин кичик патник ёки тарелкага қўйилиб, салфетка билан ёпилади.

Агар меҳмон таклиф қилинган овқатни рад этса, ўша овқат учун мўлжалланган прибор албатта йиғиштириб олинади. Навбатдаги таомни тортишдан олдин, овқат узатилган таом идишлари ва приборлари йиғиштириб олинади, ҳатто меҳмон улардан фойдаланмаган бўлсада.

Майда ёввойи қуш, жўжа, қисқичбақа, айрим нов мевалар каби таомлар узатилиш чоғида, қўл билан ейиш мумкинлиги ҳисобга олиниб, ҳар бир меҳмон ўнг томонига бармоқларни чайиш учун лимон парраги солинган илиқ сув идиши қўйилади. Ушбу сув билан бирга тарелкада яхшилаб тахланган нам газмол сочиқ-салфетка қўйилади (қўл артиш учун).

Дастурхон атрофида ўтирма меҳмонларга хизмат кўрсатиш чоғида таомлар нафақат чап томондан узатилади. Индивидуал фойдаланиш учун

қўйилган идиш ва приборлар меҳмон олдида официант ўнг қўли билан ўнг томондан ҳам узатилади. Бошқа иссиқ газаклар, таомлар, чой ,кофе, яхна ичимликлар, тарелкаларда иссиқ овқат ва десерт таомлар ҳам худди шундай узатилади.

Фойдаланилган тарелкалар ва приборлар алмаштириш учун йиғиштирилаётганда меҳмоннинг ўнг томонидан ҳам ўнг қўл, ҳам чап қўл билан йиғиштирилади. Барча ичимликлар одатда чап қўлда этикеткаси меҳмонга қараган ҳолда 2-3 шиша ушлаб турилган ҳолда ўнг қўл билан қўйилади. Меҳмон таклиф қилинаётган ичимликлардан бирини танлагандан кейин официант ўнг қўлига шишани олиб, ундан ўнг томондан қўяди. Банкет қатнашчилари ёки улардан кўпчилиги олдин тортилган таомларни еб бўлишгач, тарелка ва приборларни навбатдаги алмаштириш ёки йиғиштириш барча официантлар томонидан бир вақтда амалга оширилади (метрдетел ёки катта официант буйруғи билан).

Банкет столига официантларнинг хусусий хизмат кўрсатиши. Бундай шаклдаги хизмат кўрсатиш банкет ўртоқлик ёки оммавий характерда бўлганида ташкил қилинади. Бу нонушта тушлик, кечки овқат, ёки оддийгина бирор воқеа шарафига зиёфат бўлиши мумкин: тантанали сана, юбилей, ўртоқлик учрашуви, тўй ва ҳ.к.

Бундай банкетларда дастурхон атрофига меҳмонларни жойлаштириш одатда эркин, бироқ фахрий меҳмонларга турдан алоҳида бир неча столлар ажратилади.

Тўлиқ официант хизмати билан банкетдан фарқи шуки, унда яхна газаклар ассортименти чекланган бўлса, бу ерда яхна газаклар хилма-хил ва кўп: тузланмаган, салатлар, маринадлар, кўкатлар ва ҳ.к. Ҳамма ассортиментдаги яхна газаклар банкет столига тадбир бошланишидан 30 минут олдин қўйилади. Газаклар хилма-хиллигини таъминлаш учун ҳар бир банкет иштирокчисига 0,5 порцдан бюртма берилади. Таомларни газак билан бирга стол кенглигига, овқат ва газак миқдорига қараб бир қатор ёки икки

қатор қилиб қўйиш мумкин. Газаклар қўйилгач ичимликлар қўйилади. Ичимлик ва газаклар бутун стол бўйлаб жойлашиши керак. Бунда шишани шундай қўйиш керакки, ҳар бир меҳмон ўзига истаган ичимликдан бемалол қўйиб олиш имконига эга бўлсин.

Хусусий хизмат кўрсатиш билан банкетларда ҳар бир меҳмонга истаган газagini истаган миқдорда бемалол олиш имкони яратилади. Порцион таомлар (битта ёки иккита) одатда банкет давомийлигига қараб сузилади. Бундай банкетларда официантларнинг вазифаси фахрий меҳмонларга алоҳида эътибор билан хизмат кўрсатиш ҳисобланади. Бўшаган идишларни ўз вақтида алмаштириш: дастурхондаги идиш ва шишаларни, овқат чиқиндиларини йиғиштириб, идишларни янгилаб туриш. Буюртмачи рухсати билан десерт тортиш ва иссиқ овқат сузишдан олдин, меҳмонлар учун столдаги бундан кейин зарур бўлмайдиган буюмлар йиғиштириб олинади: газак қолдиқлари, ошхона лycopчалари ва приборлари, нон идиши, соусниклар ва ҳ.к. Стол десерт приборлари билан тузалади, бўшаган жойга торт, пирожные, конфет, вазада мева қўйилади, сўнгра иссиқ ичимлик тортилади.

Бундай шаклдаги хизмат кўрсатиладиган банкет бошқаларига қараганда кенг тарқалган. Хизмат кўрсатишда бир официантга 9-12 меҳмон тўғри келиши мақбул ҳисобланади.

Кўпинча ресторанларга буюртма берилган тўй-банкетлар шундай тартибда ўтади. Меҳмонхона ресторанларида съезд иши тугагани муносабати билан ёки турист гуруҳни хайрлашув кечки овқат банкети ташкил қилиниши мумкин. Бундай банкетларда рақс ва бошқа кўнгил очар маданий тадбирлар учун танафузлар кўзда тутилади. Бундай тадбирларда меҳмонларнинг ўзларини тутишлари дипломатик этика қонун-қоидаларига бўйсунмаслиги, шунинг учун меҳмонлар столда бемалол чекишлари мумкин. Официант кулдонлар тозаллигига эътибор бериши, ҳар учинчи сигарета қолдиғидан кейин алмаштириши зарур.

Банкет – фуршет. Кейинги вақтларда кўпроқ меҳмонлар тик ҳолда еб-ичадиган банкет-қабуллар ўтказиляпти. Улар французча «аля фуршет», яъни «санчқига» деган маънони англатади.

Бундай банкетларни бир мунча афзалликлари бор:

1. Банкет залининг ушбу майдонида анча кўп сонли меҳмонларга хизмат кўрсатиш мумкин.
2. банкет чоғида ҳар бир иштирокчи ҳар қандай меҳмон билан суҳбатлашиш учун келиши, залнинг исталган жойидан ўрин олиши мумкин.
3. Банкет иштирокчиси ўзига ёққан таом ёки ичимликни, газакни мустақил олиши мумкин.
4. Таклиф қилинган меҳмон банкетдан истаган пайти кетиши мумкин.
5. Битта меҳмонга харажат одатдаги стол атрофидаги банкетга қараганда анча кам.

Банкет-фуршет столлардан фойдаланилади. Улар одатдагидан анча баланд, чунки меҳмонлар тик ҳолда еб-ичишади. Уларнинг баландлиги 0,9-1,0 м. эни камида 1,2 м бўлади, бу катта миқдорда егулик ва ичимликларни жойлаштириш имконини беради. Столларни ўрнатишда қуйидагиларга эътибор ебриш лозим:

- марказий, залдаги энг қулай жой энг мўътабар меҳмонларга ажратилади;
- столлар залга кириладиган асосий ёки хизмат йўлакларни тусиб қўймаслиги зарур;
- столларни девордан 1,5 м.дан яқинроққа қўймаслик лозим, бу меҳмонлар ва официантлар ҳаракатланишига қийинчилик туғдириши мумкин.

Агар столни симметрик қўйилишига эътибор берилса, банкет зали янада чиройли кўринади. Залда асосий фуршет столлардан ташқари, қулай жойга кулдон, гугурт, сигарета, салфеткалар қўйиладиган кичикроқ

ҳажмдаги тўртбурчак стол қўйилади. Ушбу столлар ёнида меҳмонлар еб-ичиши, бўшаган тарелка, рюмка, бакалларни ва ҳ.к. қўйишлари мумкин.

Фуршет столи скатерли ҳамма томонидан деярли полга тегай деб туради. Улар барча асосий фуршет столларда бир чизикда осилиб туриши зарур. Фуршет столларни жиҳозлаш учун ҳозирги пайтда тўлқинли, бурмали маҳсус юбкалардан фойдаланилади. Улар стол четига беркитиб қўйилади. Бундай юбкалар оқ ва рангли бўлиши мумкин. Улар столни яхши безайди, банкет залига чиройли тус беради.

Фуршет столларни тузаш рюмкалар бакаллар гуруҳини қўйишдан бошланади. Кейин тарелка тагликлар, тарелкалар, уларни сонига қараб приборлар қўйиб чиқилади. Бир томнлама ва икки томонлама тузаш фарқланади.

Банкет-фаршетда егуликлар тик турган ҳолда танавул қилиниши ҳисобга олиниб, егуликлар пичоқ ишлатмаслик учун майда бўлақларда тайёрланади. Газаклар ва таомларга гарнирларни асосий маҳсулотлар алоҳида-салатник ёки бошқа тарелкаларда тортиш мақсадга мувофиқ. Столга газакларни катта идишларда қўйиб чиқиш зарур. Шундай қилинса бошқа овқатларни қўйишда қийинчилик туғилмайди. Сўнгги навбатда столга қўйиладиган таомлар, икра, ёғ, газак, майонез ёки қаймоқ билан қорилган таомлар қўйилади. Газаклар шундай аралаштириладики, балиқдан таом, гўшт, сабзавот ва бошқа маҳсулотлар навбат билан келади. Таомларни рюмка ва бакалга жипс қўйишдан қочиш керак. Айни пайтда газак ва овқатни стол четига қўймаслик зарур, акс ҳолда меҳмон уларга ўз ликопчасини қўйиши мумкин.

Ҳар бир таомга уларни олиш учун приборлар қўйилади, ёнига соуслар ва қайла қўйилади. Меҳмонлар учун ичимлик шишалари бўш бакаллар гуруҳи ёнига қўйилади. Рюмка ва бакаллар фуршет столларни тузаш чоғидатегишли ичимликлар билан тўлдирилиб қўйилиши ҳам мумкин.

Хизмат кўрсатиш чоғида одатда олдиндан тўлдирилган бакаллардан ташқари, тоза бакаллар ҳам бўлиши кўзда тутилади.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам меҳмонлар таклиф қилингунча ичимликлар тайёрлаб қўйилиши шарт. Банкет иштирокчиларини официант хушмуомилалик ва енгил таъзим билан столга таклиф қилади. Меҳмонлар стол атрофига жойлашгач официант уларга тавозе билан у ёки бу овқатни атнлашда кўмаклашади, ҳурмат кўрсатади. Ҳар бир банкет 20 иштирокчисига битта официант ажратилади, шунинг учун кўпчилик меҳмонлар ўзига-ўзи мустақил хизмат кўрсатиши зарур.

Бутун банкет давомида официант столни кузатиб туради: бўшаган идишларни, овқат қолдиғини йиғиштиради, тоза тарелка алмаштиради, нон, газак, ичимликка кўз-қулоқ бўлиб туради, кулдонни алмаштиради ва ҳ.к.

Иссиқ овқат ва газак, кейин десерт, шампан, кофе, барча столларга бир вақтда тортилади. Нутқ сўзлаётганда ёки қадах сўзи айтилаётганда ҳар қандай хизмат кўрсатиш тўхтатилади, меҳмонлар диққатини бўлмаслик ва жимликни сақлаш учун шундай қилинади. Бу қоида ҳар қандай банкетдга тааллуқли.

Банкет-коктейл. Банкет-коктейл банкет-фуршет хилма-хиллигидан бири ҳисобланади. Бу банкет турли тежамли, катта миқдорда мебел, хилма-хил идишлар, ошхона чойшаби, приборларини деярли талаб қилмайди. Банкет-коктейл учун тайёргарликка талаблар юқорида тилга олинган бошқа банкетларникидек.

Банкет-коктейл да индивидуал фойдаланиладиган тарелка ва приборлар қўлланилмайди. Патнисга қўйилган газак, ичимлик, рюмка ва бакаллар официант томонидан таклиф этилади. Меҳмонлар санчки ўрнига махсус банкет қисқичларидан фойдаланишади.

Махсулот бўлаклари, таомлар катталиги шундай бўлиши керакки, уларни эркин, бемалол оғизга солиш мумкин бўлсин. Шунинг учун, яхна газакларни кичик-кичик бутерброд ёки сандвич, думалок, квадрат, учбурчак,

ромби шаклида кесилган кўринишда бўлиши мақсадга мувофиқ. Шунингдек ҳар бир безакли ўрама тарталеткалар ҳам учрайди. Десертга ҳам худди газак сингари майда бўлакланган, приборсиз тик туриб ейиладиган пирижниелар, конфетлар, печенье, мевалар тавсия этилади.

Банкет-коктейлда ичимликларнинг турли хиллари берилиши мумкин: ароқ, настойка, коньяк, ликёр, соф вино, ўткир-десерт вино, шарбатлар, сувлар, пиво, коктейллар, шампан ва ҳ.к.

таъкидланганидек, банкет-коктейл учун унча катта бўлмаган ассортиментда ва чекланган миқдорда чинни, шиша ва металл идишлар талаб этилади. Газаклар тортиш учун чинни ва мельхировие (юмалоқ ёки овал) идишлар фойдаланилади. Шарбатлар, сувлар ва айрим аралаш ичимликлар учун кўзача, термос, озиқ-овқат музи учун қисқич фойдаланилади. Хизмат кўрсатиш учун утрли патнислар, кулдонлар, салфетка қўйгичлар, санчки ўрнини босувчи ёғоч ёки пластмасса санчкилар, банкет қисқичлари тайёрлаб қўйилади. Банкет-коктейлга хизмат кўрсатиш учун жуда кўп рюмка бакаллар талаб қилинади. Идишлар ҳисоб-китоби банкет иштирокчилари сони, газаклар ва ичимликлар ассортименти, хизмат кўрсатувчи официантлар малакаси, сони, бино мослашуви ва ҳ.к.га боғлиқ.

Банкет-коктейлга хизмат кўрсатиш учун тайёргарликда буфет ва ошхона тарқатиш жойи синчиклаб тайёрланади. Тарқатиш майдони етишмаса қўшимча столлар қўйиш билан кенгайтирилади. Меҳмонларга газак олиб бориш учун юмалоқ идишлар нисбатан қулай, аммо улар бўлмаса овал идишлардан фойдаланиш газак ва таомларни залга узатишда официантлар сони 2-3 марта кўп бўлиши керак.

Меҳмонларни банкет-зиёфат бераётган киши залга киришда кутиб олади. Залда биринчи меҳмонни пайдо бўлиши хизмат кўрсатишга киришиш учун сигналдир. Официантлар жуфтлиги ишга киришади: бири ичимлик келтиради, бошқаси меҳмонларга газак узатади. Меҳмонга ичкилик таклиф

этилгач, газакка илтифот қилинади. Газакдан бўшаган идиш, тўлдириш учун тақсимлаш жойига қайтарилади.

Иссиқ овқат банкет-зиёфатчи ёки метрдотел ёки катта официант билан келишиб амалга оширилади. Иситгич металл ёки чинни идишга иссиқ овқат қўйилади, ёғоч ёки пластмасса санчқи узатилади. Меҳмонларга официант газак элта туриб, идишни чап қўлида ушлайди, унги билан эса кичикроқ тарелкада меҳмонга фойдаланиладиган санчқини таклиф қилади.

Банкет-коктейл ташкил этишда ичимликларни рюмка ва бакалларга қўйиш бевосита банкет залида бажарилиши мумкин. Бунинг учун банкет зал майдонида банкет иштирокчилари сонига қараб қулай жойда бар ташкил этилади.

Кейинги вақтларда банкетларга хизмат кўрсатишнинг аралаш вариантлари тез-тез қўлланилмоқда. Мисол учун, банкет-коктейлни фуршет хизмат кўрсатиш билан қўшиш мумкин. Банкет-коктейлнифуршет хизмат кўрсатиш билан ташкил этиш учун икки банкет зали зарур, уларнинг ҳар бири таклиф этилган барча меҳмонларни сиғдира олиши керак. Биринчи зал банкет-коктейл учун жиҳозланади. Иккинчи залда эса битта ёки бир нечта катта столлар қўйилиб, ичимликлар ва уларга идишларсиз, худди фуршет столдан тузалади. Ушбу столда кенг ассортиментда яхна ва иссиқ таомлар, десерт егуликлар, газаклар, мевалар ва ҳ.к. қўйилади.

Ушбу залда газак столдан ташқари, худди биринчисидегидек қулай жойга бир неча кичик столлар тузаб қўйиши зарур. Банкет-коктейл ташкил этишдан ичимликлар учун битта ёки бир нечта буфет-барлар уюштирилади. Улар залда ёки ёрдамчи бинода бўлиши мумкин.

Банкетга келган меҳмонлар биринчи залда тўпланишади. Уларга бу ерда официант хизмат кўрсатади, рюмкалар, бакалларга буфет-барда қўйилган ичимлик ва ликопчада газак таклиф қилади. Ушбу залда хизмат кўрсатиш ва техникаси банкет-коктейлдагидек.

Биринчи залда хизмат кўрсатиш 30-45 минут давом этади, шундан кейин тадбирларга хизмат кўрсатиш менежмери худди банкет-зиёфатчи сингари меҳмонларни иккинчи залга газак столига таклиф қилади.

Бу вақтда газак дастурхони тўлиқ тузалган бўлиши керак: яхна, иссиқ таомлар, баъзидан десерт ширинликлар, мева, соус, нон қўйилган, қошиқ-санчқи, бошқа приборлар жой-жойида бўлиши зарур.

Меҳмонлар дастурхонга таклиф этилган зоҳати, официантлар иккинчи залга ўтади ва меҳмонларга тарелка ва приборлар узатади. Газак қўяди ёки олишга кўмаклашади. Кейин фойдаланиб бўлгач, бўшаган идиш-товоқларни йиғиштириб олади, ўрнига тозаларини қўяди ва ҳ.к.

Газак столи ёнида официантларнинг бир қисми меҳмонларга хизмат кўрсатаётганда, вино ўзатувчилар буфет-барда ичимлик тайёрлаб меҳмонларга элтади. Бундай банкетларда айрим ҳолларда охирида кофе тортилади. Худди шундай хизматни битта залда ҳам ташкил этиш мумкин.

Банкет-чай. Банкет-чай одатда аёллар ёки қариндошлар тор доираси учун ташкил этилади. Чайга таклиф этиш кўп асрлик анъаналарга эга. Айрим мамлакатларда чайхўрлик ўзининг маълум қоидалари билан шарт бўлган маросимга айланган. Мисол учун, Англияда кечки соат бешда чай ичилади. Японияда чайхўрлик фақат махсус ажратилган бинода ўтказилади.

Агар ресторанда банкет-чай ташкил этилса, унда уйдаги меҳмоннавозлик муҳити яратилган шинам хонада бўлиши керак. Юмалоқ ёки овал шаклидаги стол ранги скатерт билан қопланади. Дастурхон тузаш учун десерт, чай ва кофе идишларидан фойдаланилади. Чай столига кулдон, сигарет, гугурт қўйилмайди. Уларни официант узатади. Столга ширинликлар, мева, десерт ёки ярим ширин вино тортилади. Официантлар тузалган дастурхонга меҳмонларни таклиф этиб, уларни қулай жойлашишига ёрдамлашади, қарияларга, аёлларга алоҳида эҳтиром кўрсатилади. Банкет иштирокчилари қулай жойлашиб олганига ишонч ҳосил қилгач, официантлар

уларга вино ва ширинликлар таклиф қилади. Кейин иссиқ ичимликларни сузишга тайёрлайди.

Шундан кейин фойдаланилган идиш-чойнаклар йиғиштирилиб олинади. Уларнинг ўрнига ҳар бир меҳмон олдида тоза приборлар қўяди. Йиғиштиришни тугаллагач, чой, кофе, сут ва лимонли иссиқ ичимликлар тартади. Тақсимчадаги чашкадаги иссиқ ичимликлар десерт тарелкадан ўнгга қўйилади. Иссиқ ичимликлар узатишда чашка тутқичи меҳмондан ўнг томонга қараган бўлиши керак. Иссиқ ичимликлар узатилгач, официант меҳмонга мускат, кагор, ликёр, коньяк таклиф қилади.

Чашка кофе аввал кофе қайнатгичдан сузилиб, патнисда олиб келиб таклиф қилинади. Чашкага кофени чашкани столдан олмай туриб, кофе қайнатгичдан яна қўйиш мумкин. Столда чойни устига яна қўйиш тавсия этилмайди. Меҳмон истаса ёрдамчи столдан ўша чашкага лимонсиз чой қўйиб узатиш мумкин.

III-Боб. «Regal Palace» меҳмонхонасида хорижий туристларга овқатланиш хизматларини ташкил этиш

3.1. «Regal Palace» меҳмонхонаси тўғрисида умумий таърифлар

«Regal Palace» меҳмонхонаси Самарқанд шаҳар аэропорти олдида Воҳид Абдуллаев кўчаси, 60^а уйда жойлашган. Меҳмонхона шаҳар марказидан 5 км узоқликдаги масофада қад кўтарган. У 2008 йили реконструкция қилиниб, 2009 йилда иш бошлади. Меҳмонхона 6 қаватдан иборат бўлиб, унинг биринчи қаватида ресторан ошхонаси билан, бар, сувенирлар сотиладиган дўкон, меҳмонларни қабул қилувчи бўлим, ҳожатхона ва соғломлаштирувчи спорт комплекси (мажмуаси) «Олимпия» ва ҳ.к. мавжуд.

Меҳмонхонада 64 та номер (хона)лар бўлиб, шулардан 60 таси стандартли номерлар, 4 таси люкс тоифасидаги номерлардир. Ҳамма номерларда мини-бар, телевизор (йўлдошли антеннали), телефон, фен, электрочойник, кондиционер, музлатгич, интернет тармоғига уланган компьютер, (Wi-Fi, душ, ванна ва бошқа воситалар. Меҳмонхона жами 123 кишини қабул қилишга мўлжалланган. Меҳмонхонанинг 6-қаватида «Скай Стач» ресторани, ошхонаси ва ҳожатхонаси билан биргаликда жойлашган.

Меҳмонхона яшаш жойи в атўловлар нақд пул билан, пул ўтказиш йўли ва кредит карталари асосида амалга оширилади. Бир кишилик стандарт номер учун 66 АҚШ доллари, 2 кишилик стандарт номер учун 72 АҚШ доллари, апартамент учун 172,5 АҚШ доллари тулаш кўзда тутилган. Тўлов баҳоси таркибига эрталабки нонушта ва соғломлаштириш клубидан (бассейн ва тренажер залидан) бепул фойдаланиш киради.

«Regal Palace» меҳмонхонасида 15 хилдан ортиқ хизмат турлари таклиф этилади. Ушбу хизмат турларидан энг муҳими бу овқатланиш хизмати бўлиб ҳисобланади. Меҳмонхонада туристларнинг овқатланиши асосан ресторанларда, бар ва қаватларда жойлашган буфетларда амалга

оширилади. Ресторанда тайёрланадиган таомлар ўзбек миллий таомлари, европаликлар ва буюртма асосида тайёрланадиган Ҳиндистон, Хитой, Покистон халқларининг миллий таомлари киради. Меҳмонхонанинг биринчи қаватидаги ресторан 120 ўринга мўлжалланган бўлиб, унда «швед датсурхони» шаклида таомлар таклиф этилади. Ресторанда ўзи-ўзига хизмат қилиш одат тусига киритилган.

3.2. Таомнома тузиш мўлжаллари ва тартиби

Таомнома – бу маълум тартибда жойлаштирилган турли хил яхна ва иссиқ тамаддалар, биринчи ва иккинчи овқатлар, иссиқ ва яхна ичимликлар, хамирли ширинлик маҳсулотлари рўйхатидир. Улар мазкур кунда ресторанда нархи ва тайёрлаш усули, улар таркибига кирувчи компонентлар кўрсатилган ҳолда сотувда бўлади.

Таомнома - бу рестораннинг ташриф карточкаси ва реклама воситасидир. Таомнома тузишда «Умумий овқатланиш» корхона классификацияси» Гост РУЗ-5076 – 95 га амал қилиши лозим.

Таомнома тузишда биринчи босқичда анъанавий ва фирмага хос бўлган овқатлар, ичимликлар ассортименти ишлаб чиқилади. Бунда истеъмолчиларнинг ўзгарувчан диди ҳисобга олиниб, овқатга талаб ўрганилади ва таомномага ўзгартиришлар киритилади.

Иккинчи босқичда таомномада қайси таомларга алоҳида эътибор бериш зарурати аниқланади. Овқатларга диққатини жалб этиш учун таомноманинг қулай жойига реал матн билан таърифи, номи, фото сурати билан жойлаштирилади. Таомнинг яхши рекламаси унинг сотув ҳажмини кўпайтиради.

Учинчи босқичда таомномада киритилган таомларнинг машҳурлиги ва даромадлилиги таҳлил қилинади. Бунда таомлар 4 гуруҳга бўлинади: жўмбоқ, юлдузлар, севимли коньки ва уйсиз итлар.

Юлдузлар – катта шуҳрат қозонган ва даромадли овқатлар. Одатда бу таом бош ошпаз ва фирма номидан тақдим этилади.

Жумбоқ – катта даромад келтириши лозим бўлган овқат, аммо ҳали унчалик машҳур эмас.

Севимли коньки - машҳур овқат, аммо юқори даромад бермайдиган таом.

Уйсиз итлар – машҳур бўлмаган ва даромад келтирмайдиган таом.

Овқатлар таомномаси таҳлилидан кейин юлдузлар, жумбоқлар ассортиментларини кўпайтириш, сеvimли конькини такомиллаштириб, уйсиз итларни чиқариб ташлаш зарур.

Таомнома тузишда қуйидаги омилларни ҳисобга олиши зарур:

- овқатлар, ичимликлар ва маҳсулотлар намунавий ассортименти;
- овқат тайёрлашга стандартлар мавжудлиги;
- хизмат кўрсатиладиган контингент хусусиятлари (ёши, миллийлиги, касби-кори);
- хизмат кўрсатиш вақти (нонушта, тушлик, кечки овқат);
- ушбу контингентдаги истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш учун тавсия этилган шакллар;
- овқатлар, пазандачилик ва қандолатпазлик маҳсулотлари меҳнат талаблиги;
- рақобатчига нисбатан ошхонанинг ихтисослашуви;
- кутилаётган даромад даражаси;
- маҳсулот сотиб олиш, ижарага бино олиш, ходимлар иш ҳақиға харажатлар;
- корхона иш режими.

Таомнома хом ашё турлари ва пазандалик ишловлари усуллари бўйича хилма-хил бўлиши зарур.

Таомномаға киритилган овқат зални бутун иш вақти давомида мавжуд бўлиши лозим. Комплекс, оилавий тушлик ёки бизнес-ланча таомномаси

тузишда овқатларни ҳафта кунлари бўйича навбат билан тайёрланишни кўзда тутиш керак.

Ресторанда таомномани метрдотель иштирокида ишлаб чиқариш мудирлари тузади, сўнгра калькулятор овқатларни сотиш боҳосини ҳисоблаб чиқаради. Турли типдаги умумий овқатланиш корхоналари учун таомнома тузишда тамаддилар ва овқатларни жойлашиш тартибига риоя этиш зарур, яъни уларни узатишда кетма-кетликни ҳисобга олиши керак.

Таомномага қуйидаги таомлар гуруҳи киритилади: яхна овқат ва тамаддилар, суп ва иккинчиси овқат, ширинликлар, иссиқ ва яхна ичимлик, хамирли пазандалик ва қандолатсозлик маҳсулотлари.

Таомноманинг биринчи саҳифасида бош ошпаз томонидан махсус овқатлар таклифи ёки ўша кунги овқатлар рўйхати келтирилади. Сўнгра фирмен овқатлар, кейин навбати билан тортиладиган овқатлар рўйхати жой олади.

Ресторанларда фойдаланиладиган таомномаларнинг асосий туларига қуйидагилар киради: овқатларни эркин танлаш билан таомнома, бизнес-ланча таомномаси, якшанба овқатланиш таомномаси, кундузги рацион таомномаси, доимий тузилган вегитаран таомномаси, банкет таомномаси, тематик тадбирлар таомномаси ва бошқалар.

Ресторанларда овқатларни эркин танлаш билан таомнома қабул қилинади. Таомномага бош ошпаз томонидан таклиф қилинган овқат, фирмен овқатлар, яхна ичимликлар, хамирли пазандалик ва қандолатпазлик маҳсулотлари киритилади.

Таомнома қуйидаги маълумотларни ўз ичига олади: овқатнинг чиқиши, унинг номи ва нархи. Биргаликда тайёрланган салат ва овқатлар, қайла ва соуслар. Масалан, шопски бўйича фаршланган лобетер, манастирча ёпилган мол гўшти; овқат чиқиши битта рақам билан кўрсатилади. Овқатлар учун сарлавҳага бош ошпаз томонидан таклиф этилган овқат тоифаси ёки кунги фирмин овқат, яхна тамаддилар номи қўшилади. Иссиқ тамаддилар, суплар,

иссиқ овқатлар ва ҳакозолар (яхна балиқ гўшти, сабзоватли салатлар), сарлавҳа остида кўрсатилади. Таомлар номи оддийгина бўлиши зарур. Мисол учун, «Сабзоват қайлалли осетрина» ёки мураккаб «кальмари фаршланган, нозик бўлакчалари соусли осетрина билан».

Ресторан комплекс тушлик таомномасига яхна тамадди биринчи ва иккинчи овқат, десерт ва ичимлик, нон-булочка маҳсулотлари киритилади. Комплекс тушлик таомномасини тузишда рационал овқатланиш нормаси рацион қиймати хилма-хиллик ва овқат таркибига кирувчи маҳсулотларни тўғри танлаш ҳисобга олинади. Бизнес-ланча таомномаси махсус ажратилган вақтда хўрандаларга ресторанда тезкор хизмат кўрсатиш учун тузилади. Меҳмонхоналарга 3-4 номдаги яхна тамаддилар, 2-3 хил суп, 4-5 хил иккинчи таом, 1-2 та ширинлик, иссиқ ва яхна ичимлик, 2,3 хил нон-булочка маҳсулотларидан танлаб олиш таклиф қилинади. Якшанба таомнома аҳолига дам олиш кунлари соат 12⁰⁰ дан 16⁰⁰ гача тақдим этилади. Ресторанларда якшанба бранго швед дастурхони таомномасига кенг ассортимент тамадда ва овқатлар киритилади.

Чой, мева, десерт дастурхони алоҳида ташкил қилинади. Кундузги рацион таомномаси кенгашлар, конференциялар, симпозумлар иштирокчиларига тузилади. Унга кўра овқатни эркин танлаш мумкин ёки олдиндан тайёрлаб қўйилган бўлиши мумкин. Кейингиси кундузги рацион тўйимлиги ва ўша кунги овқатланиш қиймат ҳисобига олинган ҳолда тузилади.

Нонушта таомномасига натурал шарбат ёки сут, қатик маҳсулотлари, сариёғ, яхна тамадда иссиқ овқат, тайёрлаш қийин бўлмаган бошқа таомлар, иссиқ ичимлик, муроббо, хамирли қандолатпазлик маҳсулотлари, нон ёки тост киритилади.

Тушлик таомномасига тамадда, биринчи ва иккинчи овқат, десерт, яхна ёки иссиқ ичимлик, нон киритилади. Таомнома тузишда рацион тўйимлиги

ҳисобга олинади. Агар таомномага енгилгина сабзавот тамаддалар қўшилган бўлса, унда биринчи ва иккинчи овқатлар кўпроқ тўйимлироқ бўлиши керак.

Кечки овқат таомномасига тамадда, иссиқ овқат, ширин таомлар, овқатланишда ичиладиган ичимлик киритилади. Унга яхши ҳазм бўладиган пиширилган ва қовурилган балиқ, парранда гўшти, сабзавотлар, десерт киради. Янги узилган мевалар ва унга ўткир бўлмаган иссиқ ичимликлар (лимонли чой ва бошқалар) тавсия этилади.

Вегетиран, рўза мавсумий таомномасига рус миллий таомлари тайёрлашга ихтисослашган ресторанларда кенг ассортиментда тузилади, маслиница байрами кунларида унга кулчалар, христиан рўзаси даврида эса вегетиран овқатлар киритиш кўзда тутилади, асосийдан алоҳида ишлаб чиқилади ва 5 дан 37 номгача бўлган таомлар киритилади. Булар: «Сельдоли винегрет», «Архиерей тузламаси», «Гречкали, пиёзли ва қўзиқоринли шавла». «Қўзиқоринли соус остида фаршланган сабзават Коган», Пиёз ва қузиқоринли картошка котлети», «Гречка карам», «Сабзават димламаси» «Қовурилган кадича» каби классик номдаги фирмен таомлардир. Рўза ҳар бир таоми номи тўлдирилган бўлиши керак.

Банкет таомномаси буюртма қабул қилиш чоғида буюртмачи хоҳиш истаги, банкет тури ва уни ўтказиш вақти ҳисобга олинган ҳолда тузилади. Банкет таомномасига 1/2, 1/3 ёки 1/4 ҳисобида кўпроқ яхна тамаддалар кенг ассортименти киритилади. Ҳар бир кишига битта иссиқ тамадда битта-иккита иссиқ овқат, десерт, мевалар, иссиқ ичимликлар, порциялари кўзда тутилади. Бундай таомномалар тўйлар, туғилган кунлар, юбилейлар ва бошқа тантаналарни нишонланиш учун тузилади.

Тематик тадбирлар таомномаси Рождество, Янги йил, 8-март, Ватан ҳимоячилари куни, Хотира ва қадрлаш куни, Наврўз, Мустақиллик куни ва бошқа байрамларни кутиб олиш учун тузилади. Бундай таомномалар ҳар бир мамлакат ўз анъаналарига риоя қилинган ҳолда тузилади. Мисол учун, Рождество ва Янги йил таомномасига кечки овқатга ғоз, ўрдак, курка, чўчқа боласи бутунлигича

фаршланган ҳолда киритилади Ватан ҳимоячилари учун таомларига кенгайтирилган ассортиментда гўшти овқатларни киритиш лозим бўлади, байрамга бағишланган тантанали кечки овқатга ҳам шундай таомлар таклиф этилади.

Таомлар тузилиши тўғрилигини иқтисодий ташхис усуллари ёрдамида амалга ошириш мумкин. Ушбу ташхис умумий овқатланиш маҳсулотлари товар айланиши структураси ва ресторан қисмлари истеъмолчиларга таклиф қиладиган хизматларни тўғри ташкил этиш ўртасида ўзаро уйғунликни баҳоловчи мезондир.

Истеъмол талаби ушбу корхона хизматидан фойдаланилаётган ресторан қисмлари сонини характерлайди. Яъни кундузги ва турли вақтда умумий овқатланиш имкониятларини билгилайди. Агар ресторан қисмлари томонидан таклиф этилаётган таомнома уларнинг диққатини жалб эта олса, тарқатадиган овқатлар ва ичимликларга олинган буюртма миқдори ва қиймати бўйича бекаму-кўст бажарилган бўлса, умумлаштирган кўрсаткичлар яхши эканлиги ҳақида гапириш мумкин.

Товар айланиш структураси рестораннинг ўзи ишлаб чиқарган ва харид қилинган товарлар (нон, ичимлик) таклиф қилинган таомнома ва структура таҳлилидаги мавжуд ассортимент нисбатини характерлайди.

Худди шундай янада чуқурроқ таҳлил шакли таомномада кўрсатилган ҳар бир позиция, ҳар бир тайёр таом, гарнир, ичимликлар бўйича ҳам ўтказилади. Таҳлил натижасига кўра таом, гарнир, ичимлик, таомнома шунингдек таом-гарнир, аутсайдер ичимлик аниқланади. Аниқланган аутсайдерлар таомномада янгиларига алмаштирилиши керак. Ресторан истеъмол талабларини ҳисобга олиб мавжуд ассортиментларга кўра хизматлар таклиф қилади.

Умумий овқатланиш маҳсулотлари реализациясидан ресторан оладиган ялпи даромад ресторани меҳмонларга таклиф этган хизмат

кўрсаткичларининг натижасини кўрсатади. Ғарб ресторанлари тажрибасида таомноманинг ҳар бир позицияси иқтисодий таҳлил қилинади.

3.3. Хорижий туристларни овқатлантиришда миллий таомларнинг хусусиятлари

Ресторанлар вино картаси - алкаголь ичимликлар ва бошқа шунга дахлдор товарлар рўйхатидан иборат ҳужжатдир. У ичимликлар турлари ва нархлари ҳақида маълумотлар беришга мўлжалланган. Винолар картасига кўшимча равишда пиво, яхна ичимликлар, тамаки маҳсулотлари, сотиладиган кондитер маҳсулотлари киритилади. Винолар картасини тузиш чоғида қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

- рестораннинг тематик йўналиши;
- таомларнинг миллий йўналиши;
- дунёда машҳур ичимликлар орасида доимий истеъмолчилар контингенти бўлган алоҳида мамлакатлар.

Ушбу омиллар алоҳида гуруқларни жойлашиш кетма-кетлигини белгилаб беради.

Рўйхатда ичимликнинг давлат ва рус тилида ҳамда тайёрланган мамлакат тилидаги номи албатта кўрсатилади. Агар талаб қилинса, вино номига тегишли изоҳ берилади. Масалан: кўпроқ машҳур вино жойлари (Вино, Рисхи, Бергундош, Бордо) кўрсатилади.

Винолар картасида ичимликлар номлари, шишалар сиғими, шишалар нархи, шунингдек, 100-50 мл. нархи кўрсатилади. Агар ресторанда қимматбаҳо вино қуйиб сотилмаса, унда винолар картасида номи қаршисига унинг сиғими ва нархи ёзиб қўйилади. Винолар картасида алкаголь ичимликлар қуйидаги кетма-кетликда жойлашади.

- ароқ, ўткир настойка, қуйиладиганлар;
- балзамлар;

- токила: Silsee-серебрeнал gold – золотая, Blanco, Peata, Reposado, Auejo, Ducun, Bufater, Бифитер, gordon's London Dry (гордонс-Лондон дрой);

- вискилар (шампанское, ирланд вискиси);

- аралаш (Blended);

АҚШ вискилари: маккажўхори, жавдар тайёрланган Blenden, Burbon, Bonrbon St raight, Tenessece slacram Svo;

- Канада вискилари (аралаш): «Чёрный бархат», «Канадион клуб»;

- Япония вискилари: Rure malt (солодовое), Blend (аралаш);

- ромлар - оқиш, қора, тилларанг;

- ликёрлар - мевали, ёнғоқли, эмульсион, резаворли;

- узум винолар - столовое, оқ, қизил, қизғиш;

Франция винолари:

- vinde tabee (столовое);

- vinde Pays (махаллий);

- Dos (узум нави бўйича назорат қилинадиган винолар);

Италия винолари:

- VDT Vino Da tavolo (столовое вино);

- Doc (Denomehajionedi, Ozigine confrollota);

- Docg (Denomehazeiond, Ozigieea confrollota).

Испания винолари:

- Vino de meso (столовое);

- Doc (Denominosion deorigenn collifienda);

- Португалия винолари.

- - Vino с с musa (столовое вино).

- Sndilao de Provenincia Regyla mentablle.

- Denomincao de origen conrola.

Германия винолари:

- Taffelvien (столовое вино).

- Londivsen (маҳаллий).
- Q B A (quolitat sveen Bestimmte).

Чили виноси:

Қанча муддат сақланганлигига қараб бўлинади.

- Speeial - 2 йиллик;
- Reserve - 4-йиллик;
- Grain vino - 6 йиллик.

Грузия, молдовия, крим винолари.

- столовое;
- ўткирлаштирилган;
- хуш бўйлаштирилган
- товланувчан;
- шампанское: брют, курук, ярим курук, ширин, ярим ширин.

Коньяклар.

- ўртача даражаси 3,4,5 юлдузли.

- Колекцион маркалар.

Француз коньяклари:

- Vs vsop, хо, хо special, Satra
- Extra pereletion.
- Марх 2 Spanna, Арманьяк брендилари.
- қуйиладиган пиво-савдо маркаси бўйича оқиш, қора.

Савдо маркаси бўйича номлари билан шишали оқиш, қора пиволар.

Яхна ичимликлар:

- Янги узилган мева ва цитруслардан тайёрланган шарбатлар;
- Заводда тайёрланган ассортиментдаги шарбатлар.
- Савдо маркази ва олинган манбаси кўрсатилган газли ва газсиз минерал сувлар.

Газли сув

содали

Тамаки маҳсулотлари.

сигареталар

тоник	сигаралар
спрайт	сигариллалар
кока-кола	
фолета	

- Харид қилинадиган қандолатпазлик маҳсулотлари.

Ресторан коктейллари картаси. Коктейллар картаси белгиланган тартибда руйхатга ёзиб қўйилган оммавий ва классик коктейллар. Чиқиши ва нархи кўрсатилган ҳужжат. Картада таклиф қилинган коктейллар ассортименти кенг бўлмаслиги керак.

Коктейллар номи.

Апертель - коктейллар.

Манхеттен (виски, бурбон қизил вермут, Барберо, Ангостура).

Мартин драй (дисин Гордонс, дрой-дрой Мартини). Роб Рой (шотланд вискиси, вермут, Мартинлар, ross, ангостура). Твин Пикс (драйджин драй, мартини, лайма шарбати).

Негроне (джин, мартини, бланка кампери, лимон шарбати). Компори Оренедот (компари ва янги сиқилган апельсин шарбати). Грибальди (кампари, апельсин шарбати, тетрапок).

Американо (мартини росса). Мартини Биттер (содали сув). Компании Американо (Мартини, Вермут, кампари, содали сув).

Кун ичимликлари:

Голубая масуна (ароқ, ликер Блю кюросо, лимонад);

Багама – мама (қора ром, какосли ликёр, Калуа ликёри, лайма шарбати, ананас шарбати);

Пина колода (оқиш ром, куантро ликёри, бир бўлак қанд);

Чувава (текила, ликёр, куантро, бир бўлак қанд);

Hand Drinks (ароқ, томат шарбати, лимон шарбати, Бабаско соуси);

Скрудрайвер (сув, апельсин шарбати);

Солти Dos (тузланган ит, ароқ, грейфрут шарбати, тузлама);

Ажин физ (джин Гордонс, лимон шарбати, шакарли сироп, газланган сув, тоник); Текила санрайз (текила, апельсин шарбати, гренадия сиропи).

Джавая отвертка (виски, апельсин шарбати).

Куба либре (сақланган ром лимонад).

Таом колинз (хилма-хил коктейллар).

Виски Сауэр (виски, лимон, шарбати шакар кукуни, круста). Маргарита (текила, лимон шарбати, Куантро). Кимилкадзе (арок, лимон шарбати, Куантро).

Текила саирайз (текила, лимон шарбати, Гренадия сиропи);

Б-52 (Клалуа ликёри, Бейлис Куантаро);

Голубой ангель (Блю Кюросао ликёри, апельсин шарбати);

Крестный отец (виски, Аморетто ликёри);

Чёрный рисский (арок, клаула ликёри).

Белый русский (арок, клаула ликёри).

Ржавнигвоздь (виски, Драмбус ликёри).

Алькогольсиз коктейллар.

Флорида (лимон шарбати, грейфрут шарбати, апельсин шарбати, шакарли сироп. Гренадия сиропидан ичимлик).

Пареонз специал (апельсин шартаби, гренадия сиропи, тухум мағзи, содали сув, олча коктейли, кружка апельсин). Малиновый джаз (музланган малина, малина сиропи, банан, сут, дўққилган қаймоқ).

Иссиқ аралаш ичимликлар. Ирландча қаҳва - (виски, қаҳва эспирисо, шакар қамиш, қаймоқ).

Коктейллар картасини тузиш чоғида истеъмолчиларнинг турли хил дидлари ҳисобга олиниши зарур. Ресторан коктейллари иштаҳани очадиган бўлиши лозим. Сўнгра картага рестораннинг фирмен коктейллари учун ичимликлар киритилади. Улар уй ёки оилавий совғалар учун махсус таклиф қилинади. Кўрсатилган таклифлардан кейин винолар картасига Long drinks

ичимлиги қўшилади. Улар кайфиятини кўтариб, организмга хуш кайфият бағишлайди.

Таомнома корхона эмблемаси билан ресторанда миллий ва хорижий тилларида тузилади. Хорижий туристларга хизмат кўрсатишда эса рус, инглиз, француз ёки немис тилларида қалин қоғозга босмахона усулида тайёрланади, нархлар эса машинка ёзувида қўйиб чиқилади.

Ҳарфлар аниқ, тушунарли, осон ўқиладиган бўлиши керак. Таомнома ва винолар картасига ўзгартиришлар ва тузатишлар киритиш фақат уларни имзоланган шахслар томонидан ўтказилади. Винолар картаси ва таомномалари картон қоғоздан ясалган ёки сунъий чарм муқовага солинади. Улар чиройли ва тоза ҳолда сақланиши зарур. Таомнома ғализ жумлаларсиз, орфографик имло хатоларсиз справочник адабиётларга солиштирилган ҳолда тузилиши талаб қилинади.

3.4. Меҳмонхонада туристлар ҳаёт фаолиятининг хавфсизлигини таъминлаш масалалари

Туризм самарали фаолият кўрсатиши ва жўшқин ривожланиши учун миллий ва халқаро саёҳатчилар ва дам олувчиларнинг ҳамда уларга тегишли мол-мулкнинг хавфсизлигини, шунингдек туристик фаолият объектларининг хавфсизлигини таъминлаш ва уларни ҳимоя қилиш зарур. Жаҳон туристик ташкилоти экспертлари бунинг қуйидаги йўлларины таклиф этадилар:

- саёҳатчилар ва дам олувчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш қоидаларини ишлаб чиқиш ва амалга жорий этиш;
- жамоатчиликка ахборот бериш;
- шу жумладан фавқулодда вазиятларда туристларнинг хавфсизлиги билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилишнинг институциявий негизини вужудга келтириш;
- икки томонлама, минтақавий, субминтақавий, минтақалараро миқёсда ва жаҳон миқёсида халқаро ҳамкорлик.

Айни вақтда, туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш, шунингдек туристик аҳамиятга молик жойларда хизмат кўрсатиш сифатининг юқори даражада бўлишига эришишни бошқа ижтимоий ёки миллий манфаатлардан, хусусан, қабул қилувчи мамлакат ҳамда бутун атроф муҳит манфаатларидан ажратиш мумкин эмас. Ўз-ўзидан аёнки, туризм ҳамда туристларни ҳимоя қилиш соҳасида хавфсизлик қоидаларини ишлаб чиқиш ва амалга жорий этишда ташриф буюрувчилар билан қабул қилувчилар манфаатларининг муштараклигини таъминлаш зарур. Гап шундаки, туризм мамлакатга проституция, наркобизнес, кулфурушлик, контрабанда, маданий конфронтация сингари салбий ҳодисаларни ҳам олиб кириши мумкин. қолаверса, ўзи ташриф буюрган мамлакатда жиноий унсурларга тўқнаш келган, тиббий ёрдам олиш, давлат органларининг ҳимоясига умид қилиш имкониятига эга бўлмаган турист оғир аҳволда қолиши мумкин.

Экспертлар қайд этишича, туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва туризм соҳасида ҳимоя туристик аҳамиятга молик мамлакатда ёки жойда кўплаб қоида ва қарорлар билан боғлиқ бўлиб, улар нафақат туристик фаолият маъмурияти томонидан, балки турли иқтисодий ва ижтимоий тармоқларда, хусусан:

- соғлиқни сақлаш;
- жамоат тартиби (полиция, божхона, чегара хизмати);
- молия (солиқ хизмати, банклар);
- савдо ва маиший хизмат;
- транспорт;
- энергетика, коммуникациялар;
- атроф муҳитни муҳофаза қилиш;

- аҳолини иш билан таъминлаш ва ҳудудни ривожлантириш соҳаларида фаолият кўрсатувчи бошқа бир қанча маъмурий органлар томонидан ҳам бажарилиши лозим.

Туристтик фирмалар ўзлари ташкил этувчи турларда саёҳатчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш талабларини бажаришдан бўйин товламасликлари керак. Туристтик фаолият субъектининг туристик хизматларни мажбурий сертификатлаштиришдан бош тортиши, туристик хизматларни сертификатлаштиришнинг натижаси салбий бўлиши, шунингдек сертификатнинг амал қилишини бекор қилиш туристик фаолиятни амалга ошириш учун берилган лицензиянинг амал қилишини тўхтатиб қўйишга ёки лицензиядан маҳрум қилишга сабаб бўлади». Яъни ҳар қандай турнинг барча хавфсизлик параметрлари текшириб кўрилиши керак, акс ҳолда у туристик бозорда амалга оширилиш мумкин эмас. Баъзи бир маълумотларга қараганда, туристлар тўқнаш келадиган ҳар хил муаммолар кўпинча улар саёҳатнинг муайян шарт-шароитлари, хусусан, мамлакат, яшаш, овқатланиш хусусиятлари, чет элликларга маҳаллий аҳолининг муносабати ҳақида олдиндан огоҳлантирилмаганлиги билан боғлиқ. Ваҳоланки, турист саёҳатга тааллуқли тўлиқ ва ишончли ахборот олиш, шахсий хавфсизлик, ўз ҳуқуқларининг ҳимоя қилиниши, шунингдек ўз мол-мулкининг асралиши ҳуқуқига эга.

Туристларни террористик актлардан ва умуман жиноий қилмишлардан ҳимоя қилишга, шунингдек туристларнинг истеъмолчи сифатидаги ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, уларнинг соғлиғини сақлаш ва атроф муҳитни муҳофаза қилишга алоҳида эътибор бериш лозим.

Ўз-ўзидан аёнки, туристларнинг ҳамда туристик объектларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва уларни ҳимоя қилиш соҳасидаги қонун ҳужжатлари ҳамиша жиноятчилик ва зўрлик ишлатишни бартараф этишга, шунингдек атроф муҳитни муҳофаза қилиш ва сақлашга (айниқса, туристик фаолият ҳудудида) йўналтирилган бошқа барча қонун ҳужжатларига боғлаб ишлаб чиқилиши ва қўлланилиши лозим. Масалан, Туркияда туризм билан боғлиқ фаолият нафақат туризм тўғрисидаги қонун билан, балки алоҳида кўриқланадиган табиий ҳудудлар, ўрмон, корхоналар, ташқи иқтисодий

фаолият, реклама, оммавий ахборот воситалари, истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонунлар, муайян хизматларга белгиланган давлат стандартлари, шунингдек Жиноят, Солиқ, Божхона кодекслари билан ҳам тартибга солинади.

Бундан ташқари, туристлар тўқнаш келиши мумкин бўлган асосий хавф-хатарлар (касаллик, ўғрилиқ, репатриация)дан уларни суғурталашни таъминлаш, хусусан, бу соҳадаги келишувларни, айниқса, суғурта компаниялари, барча туристик корхоналар ва бошқа манфаатдор томонлар (аҳоли, ҳокимият органлари) ўртасидаги келишувларни рағбатлантириш учун зарур барча чора-тадбирларни кўриш лозим.

ХУЛОСА

«Regal Palace» меҳмонхонасида хорижий меҳмонларга овқатланиш хизматини ташкил этиш алоҳида ўринни эгаллайди. Меҳмонларни овқатлантиришда туристларнинг қайси мамлакатдан келганлигига алоҳида эътибор берилади. Ундан сўнг тақсимланган овқат ва куни, хабарнома рақами, овқатланиш хизмати кўрсатиш тури, классси, талабнома бўйича ҳақиқатда овқатланган туристларнинг умумий сони ва меҳмонларга тарқатилган овқатлар қиймати қайд этиб борилади. Меҳмонларга эрталабки нонушта одатда меҳмонхона ресторанида соат 7⁰⁰ дан 10⁰⁰ гача, тушлик 13⁰⁰ дан 15⁰⁰ гача, кечки овқат 17⁰⁰ дан 20⁰⁰ гача кўринишида тақдим этилади.

Меҳмонхона ресторанида нонушта туристларга «швед дастурхони» кўринишда, яъни ўз-ўзига хизмат кўрсатиш шаклида тақдим қилинади. Ҳар бир турист таклиф этилган таомлар ассортиментидан ўзи ёқтирган, хоҳлаган таомларни ўз хоҳишига қараб танлашади. Эрталабки нонушта таркибига киритилган таомлар ассортименти минимал ҳолда бўлиши мумкин. Туристлар таркибида мабодо 2 ёшдан тортиб, то 10 ёшгача болалар бўлса, бундай ҳолларда болаларга тегишли хизмат кўрсатиш классси қийматига мувофиқ 50 % атрофида махсус таомнома тақдим этилади.

Туристларга континенталь (тўлиқ) нонушта хизмати кўрсатиш чоғида аввалига 6-8 кишига қайтадан дастурхон тузилади, кейин дастурхон четига таомлар билан чашкалар тўплами қўйилади. Иссиқ ичимликлар учун идишлар, иссиқ тамада учун иккинчи енгил таомни официант европача усулдап узатади. Туристларга тўлиқ нонушта билан хизмат кўрсатиш ҳам худди шундай тартибда амалга оширилади. Аммо дастурхонга олдиндан битта хил тамада эмас, балки ассортиментда яхна тамадалар ҳам қўйилади. Ресторанда континентал ёки тўлиқ нонушта тури хизмат кўрсатишни тезлатиш учун маълум қўшимча қиймат (наrx) белгиланади. «Швед дастурхони» бўлмаган тақдирда буюртмачи гид-таржимон орқали туристлар

гуруҳи раҳбарига таомларни танлашни ва унинг суммасини таклиф қилишади.

«Regal Palace» меҳмонхонаси ресторанида дастурхон (стол)ни тушликка тузатиш учун олдиндан қуйидаги ишлар амалга оширилинади:

- дастурхон (стол) тушликка комплекс тушликдагидек қилиб тузилади. Порциялар бўйича дастурхонда таом тузилган идишлар, қаҳва ва чой учун чашкалар жойлаштирилади, дастурхонга олдиндан ҳар бир кишига тарелка ва овқат келтирилган чўмичли идиш қаршисига тамадди қўйилади, дастурхонга саватчада нон, пишириклар солинган ваза, сапол идишда ширин таомлар ҳам қўйилади.

Иссиқ овқатни сузиш европача усулда амалга оширилади. Иссиқ ичимликларни официант чойник ва кафеиникларда келтириб қўяди.

Кечки пайтдаги овқатлантиришда олдиндан дастурхон ёзиш худди юқоридаги (тушликдаги) каби тартибда амалга оширилади. Одатда кечки овқатлантириш жараёнида биринчи (суюқ) таом дастурхонга тортилмайди.

Ресторан залида турли хил сервис - бар маҳсулотларини сотиш ҳам ташкил қилинади. Сотиладиган маҳсулотлар ассортиментида турли хил мевалар, кондитер маҳсулотлари, конфетлар, шоколадлар, яхна ичимликлар киради. Сервис-бар барча маҳсулотларида нархлари ёзилган маълумотнома ёки накладное (юкка, молга қўшиб юбориладиган ҳужжат) бўлиши керак. Туристик гуруҳларга хизмат кўрсатишда «табльдот» деб ном олган хизмат кўрсатишнинг бир шакли амалга оширилинади. Ушбу усулда тузалган дастурхонга 10-15 минут олдин яхна ичимлик ёки муз, қайнатилган сув, шунингдек булочка нон ҳам қўйилади. Яхна тамадда тарелкада териб қўйилади. Хорижий туристларга хизмат кўрсатишни ташкил этишда бригада-звено методидан ҳам фойдаланилади. Бунда бригада 2-3 кишидан иборат бўлади, яъни бригадир доимо залда туриб, официантларнинг ишини бошқариб боради, уларга раҳбарлик қилади.

ТАВСИЯЛАР

1. Меҳмонхона ресторанида хизмат қилувчи ходимлар-ошпазлар, официантлар ва бошқалар тартиб – қоидага биноан махсус формаларга, оёқ кийими ёки санитария либосида бўлишлари лозим.

2. Барча ходимларнинг форма кийимларида меҳмонхона эмблемаси туширилган бўлиб, уларнинг лавозими, исми, шарифи кўрсатилиб бейджик (табличка) тақиб юришлари мақсадга мувофиқ.

3. Меҳмонхона ресторанида хорижий сайёҳларни овқатлантиришда таомнома (меню)ни тузиш муҳим аҳамиятга эга бўлади. Таомномани тузиш мўлжаллари, тартиби, унинг хилма-хиллиги, таомларнинг нарх-навоси, унинг иқтисодий жиҳатдан ташхисланиши бош ошпаз томонидан тузиши керак ва амалга ошириш лозим.

4. Таомномани тузишда миллий овқатларнинг рўйхатга киритилишига катта эътибор берилиб, таомномада меҳмонларга таклиф этиладиган спиртли, спиртсиз ичимликлар, коктейллар картаси ҳам хилма-хил бўлиши талаб этилади.

5. Меҳмонхона овқатланиш корхонаси (ресторан)да тайёрланадиган овқатларнинг калькуляция карточкасини тузиш ҳам муҳим аҳамиятга эга бўлиб ҳисобланади. Таомлар калькуляция карточкаси, яъни маҳсулотларнинг чиқими, сарф-харажатлари меҳмонхонанинг ҳисоб-китоб бўлими ходимлари иқтисодчи-бухгалтерлар томонидан тузилиб амалга оширилиши лозим.

6. Иқтисодчи-бухгалтерларнинг асосий мақсади ва вазифалари таомларни тайёрлашда иложи борича тежамкорликка эътибор беришдир.

Шундай қилиб, «Regal palace» меҳмонхонасида хорижий сайёҳларга овқатланиш хизматларини ташкил этишда миллий урф-одатларимиз, анъаналаримиздан келиб чиққан ҳолда, дастурхонни тузаш, миллий таомларни тайёрлаш, сервис хизмати яхшилаш, одоб-ахлоқ қоидаларига риоя қилган ҳолда меҳмонларга юксак даражада меҳмондорчилик хизматларини кўрсатишдан иборат бўлмоғи лозим.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Александрова Ю.А. «Международный туризм» Учебник. М: «Аспект пресс» 2004г.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006.
3. Бгатов А.П. Безопасность в туризме. Учебное пособие. М., 2007.
4. Волков Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. Ростов-на Дону. 2006.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов-на-Дону, 2004.
6. Лощинский В.М. Сервировка и этикет стола. – Минск: Элайда, 1998.
7. Квартальнов В.А. Туризм. Учебник.М., 2004.
8. Маматқулов Х.М., Бектемиров А.Б., Тухлиев И.С., Норчаев А. Халқаро туризм. Дарслик. Т. 2009.
9. Маматқулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва тушунчалар изоҳли лугати. СамИСИ, 2010.
10. Маматқулов Х. М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ, 2012.-340б.
11. Морозов М.А., Володоманнова Н.Ю. Макроэкономика турипдустрии: Учебно-методическое пособие. М., 2002 г.
12. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1999.
13. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д.Чудновеского. – М.: ЭКМОС, 2000.
14. Уокер Д. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТО, 1998.

15. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. – М.: Высш, шк., 1990.