

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI
SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Qo‘l yozma huquqida
UDK 338.487: 339.13

PULATOV ISTAM

**Samarqand shahar restoranlarida ko‘rsatiladigan xizmatlar
tahlili va ularning sifatini oshirish yo‘llari (Samarqand
shahar «Karimbek» restorani misolida)**

5A610101 – Xizmatlar sohasi (faoliyat turlari va yo‘nalishlari bo‘yicha)

Magistr
akademik darajasini olish uchun yozilgan
dissertatsiya

Ilmiy rahbar:
dotsent Xudoyberdiyev A.Yu.
Ilmiy maslahatchi:
professor Qurbonov J.M.

SAMARQAND - 2015

MUNDARIJA

Kirish.....	3
I-BOB. Adabiyotlar tahlili.....	7
1.1. Ovqatlanish korxonalarining turlari va sinflanishi.....	7
1.2. Mehmonlarga ko'rsatiladigan xizmat shakllari va turlari.....	12
1.3. Korxonalarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va ularga qo'yilgan talablar.....	18
II-BOB. Restoranda xizmat ko'rsatish jarayonini tashkil etish.....	21
2.1. Xizmat ko'rsatuvchilarning xizmat ko'rsatish qoidalari.....	21
2.2. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning mehmonlarga taomlarni tavsiya etish va uzatish.....	25
2.3. Mehmonlarga alkogol ichimliklarni tavsiya etish va uzatish.....	27
2.4. Xizmat ko'rsatishda servirovka turlari.....	30
III-BOB. «Karimbek» restoranida mehmonlarga xizmat ko'rsatish.....	36
3.1. «Karimbek» restoranining tavsifi.....	36
3.2. Restoranda ishlab chiqariladigan taomlar va ichimliklar assortimenti.....	37
3.3. Restoranda menejer va restoratorning vazifalari.....	39
3.4. Restoranda ofitsiantning xizmat ko'rsatish texnikasi.....	42
3.5. Restoranda ko'rsatiladigan informatsion xizmatlar.....	48
3.6. Mehmonlarga ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar.....	51
IV-BOB. «Karimbek» restoranida xodimlarning shaxsiy gigiyenasi va mehnatini muhofaza qilish	53
4.1. Restoran xodimlarining shaxsiy gigiyenasi.....	53
4.2. Restoran xodimlarining yong'in xavfsizligiga qo'yiladigan talablar.....	58
Xulosa va takliflar.....	61
Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.....	63

KIRISH

Respublikamizda yildan-yilga servis xizmat ko'rsatish jarayonlari rivojlanib bormoqda. Rivojlanish asosiy manbalari bular asosiy va qo'shimcha xizmat ko'rsatish turlari rol o'ynaydi.

Shuni ta'kidlash joizki, mamlakatimiz iqtisodiyotini diversifikatsiya qilish va tarkibiy o'zgartirish bo'yicha aniq yo'naltirilgan kompleks chora-tadbirlarni amalga oshirish natijasida xizmat ko'rsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 2005 yildagi 38,7 foizdan 2011 yilda 50,5 va 2014 yilda 54 foizga o'sdi. Axborot-kommunikatsiya, bank, sug'urta, lizing, sayyohlik-yekskursiya va boshqa zamonaviy yuqori texnologik va bozor iqtisodiyotiga mos xizmat turlari ildam sur'atlar bilan rivojlanmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2012 yil 10 mayda «2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida»gi qarori qabul qilindi.

Bu qarordan kelib chiqib, xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishning hududiy dasturlari va ularni amalga oshirish bo'yicha kompleks chora-tadbirlarni ishlab chiqishda quyidagilarga alohida e'tibor berildi:

- xizmat ko'rsatish sohasi tarkibini yanada takomillashtirish, aholi talabgor bo'lgan zamonaviy xizmat turlari bilan bozorni jadal rivojlantirish va to'ldirishga;

Bunga asosan 2016 yilgacha mamlakatimizning yalpi ichki mahsulotida xizmat ko'rsatish sohasining ulushi 55 foizgacha oshirilishini nazarda tutildi¹.

Jahon iqtisodiyoti hali beri saqlanib qolayotgan jiddiy muammolarga qaramasdan, joriy yil avvalida O'zbekistonda iqtisodiy rivojlanish bo'yicha qabul qilingan strategiyani izchil va aniq maqsadli amalga oshirish uchun mavjud zahiralarni jalb etishga doir ko'rilgan chora-tadbirlar yalpi ichki mahsulotning 8,1 foizga o'sishi, makroiqtisodiy barqarorlikni mustahkamlash imkonini beradi.

Shuni ta'kidlash kerakki, 2014 yilning to'qqiz oyida texnologik jarayonlarni

¹ «2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президенти ПҚ-1754-сонли қарори. 2012 йил 10 май

modernizatsiya qilish va yangilash, korxonalarining moliyaviy barqarorligini oshirish va raqobatbardosh mahsulotlar ishlab chiqarishni kengaytirishda reakt sektor korxonalarini rag'batlantirish hamda qo'llab quvvatlashga doir qo'shimcha chora-tadbirlarning amalga oshirilishi natijasida sanoat mahsulotlari ishlab chiqarish hajmi 8,4 foiz, iste'mol tovarlari 11,3, qishloq xo'jalik mahsulotlari 6,8, chakana savdo aylanmasi 14,2, pullik xizmat ko'rsatish 11,1 va jami xizmatlar hajmi 14,7 foizga oshdi².

Natijada soxani rivojlantirish va samaradorligini oshirish uchun talay muammolar mavjud. Shu tufayli mazkur muammoning xal bulishiga karatilgan ilmiy-iazariy va amaliy ahamiyatga molik mavzu uta dolzarbdir.

Shuni e'tirof etish joizki, mazkur mavzu bevosita respublikamizda olib borilayotgan axolining yashash darajasini sifat boskichiga kutarilishiga karatilgan ilmiy tadkikotlarning ustuvor yunalishlariga mos keladi., Bu yunalishlarga kuyidagilarni kiritish mumkin:

Xususan, mamlakatimiz Prezidenti Islom Karimov ta'kidlaganidek, "...birinchi navbatda ertangi kun talablaridan kelib chikkan xolda, mamlakatimizni islox etish va modernizatsiya kilish yulidagi izchil harakatlarimizni kuchaytirishimiz, ularni yangi, yanada yukori boskichga kutarishimiz darkor"³. Mazkur vazifa 2012 yilda va undan keyingi yillar uchun ham ustuvor vazifa sifatida belgilab berildi. Ushbu vazifani muvaffakiyatli bajarish uchun uning nazariy va uslubiy jixatlarini ham chukur tadkik kilishni takozo kiladi.

Muammoning o'rganilganlik darajasi. Dissertatsiya ishini bajarishda O'zbekiston Respublikasi Qonunlari, Prezident I.A.Karimovning Farmonlari, Qarorlari va asarlari, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari, me'yoriy hujjatlari. shuningdek,tadqiqot ishida mamlakatimiz va chet ellik olimlarning mavzu doirasidagi ilmiy ishlari, tavsiyalari va ularda qo'llanilgan metodologik tamoyillari asos qilib olindi.

² Ўзбекистон Республикасини 2014 йилнинг тўққиз ойида ижтимоий-иқтисодий ривожланиш якунлари тўғрисида. Халқ сўзи, 2014 йил 1 ноябр №212 сон.

³ Каримов И.А. Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси: Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси ва Сенатнинг қўшма мажлисидаги маърузаси. 2010 йил 12 ноябрь / И.Каримов. - Т.: Ўзбекистон, 2010.-7 б.

Agar biz muammoning o'rganilganlik darajasi haqida gapirar ekanmiz unda , xizmat ko'rsatish sohasi sub'ektlari faoliyatining tahlili va ularning sifatini oshirish masalalari chet ellik olimlardan Berinin Lini, M.I.Beloshapko, M.P.Mogilniy, V.I.Bogusheva, G.A.Avanesova, Romanovich J.A., Kalachev S.L., Usov V.V. va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan. Mustaqillik yillarida mamlakatimiz olimlari tomonidan ham xizmat ko'rsatish soxasi samaradorligini oshirish bo'yicha qator izlanishlar olib borilgan. Xususan, J.M.Kurbonov, T.O.Xudayshukurov, R.Normaxmatov, Erbo'tayev I., M.Pardayev, Fayziyev J.S. va boshqalar bu borada olib borgan tadqiqotlarini ta'kidlab o'tish lozim bo'ladi. Lekin xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatli xizmat ko'rsatish masalalari yetarlicha yoritilmagan.

Tadqiqotning maqsad va vazifalari. Xizmat ko'rsatish sifatini va samarasini oshirish maqsadida, uni takomillashtirish, xizmat ko'rsatishni baholash, sifatli xizmat ko'rsatish, xizmat turlarini tahlili qilish va ularni takomillashtirish hisoblanadi.

Tadqiqot predmeti. Tadqiqotning predmeti bo'lib restoranlarda ko'rsatiladigan xizmatlar tahlili va ularning sifatini oshirish yo'llarini takomillashtirish bo'yicha qabul qilingan Prezident farmonlari, qonunlar, Vazirlar mahkamasi qarorlari, shuningdek ishlab chiqilgan yo'riqnoma va dasturlar hisoblanadi.

Tadqiqot ob'ekti. Tadqiqot ob'ekti bo'lib, Samarqand shaharidagi «Karimbek» restorani hisoblanadi.

Tadqiqot ishining amaliy ahamiyati. Dissertatsiya ishida berilgan takliflar amaliy jihatdan Samarqand shahar restoranlarida ko'rsatilayotgan xizmatlarni rivojlantirishda to'siq bo'layotgan muammolarni bartaraf etish bo'yicha ilmiy va amaliy ishlarni amalga oshirishga va tashkillashtirishga o'zining munosib hissasini qo'shadi.

Tadqiqot ishining approbatsiyasi. Mazkur dissertatsiya ishi yuzasidan muallif tomonidan respublika miqyosida o'tkazilgan ilmiy-amaliy anjumanlarda ma'ruzalar qilingan.

Dissertatsiya ishining tarkibiy tuzilishi. Dissertatsiya ishi kirish, to‘rtta bob, xulosa va foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxatidan iborat.

Kirish qismida tadqiqot mavzusining dolzarbligi, uning maqsad va vazifalari, mavzuning o‘rganilganlik darajasi, predmeti va ob‘ekti, uning uslubiy va nazariy asoslari, ilmiy-amaliy ahamiyati, himoya uchun olib chiqilayotgan masalalar, hajmi, tarkibi haqidagi ma’lumotlar berilgan.

Birinchi bob «**Adabiyotlar tahlili**» deb nomlanadi. Bunda ovqatlanish korxonalarining turlari va sinflanishi, ya’ni klassifikatsiyalanishi, mehmonlarga ko‘rsatiladigan xizmat shakllari va turlari hamda korxonalarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va ularga qo‘yilgan talablar bo‘yicha masalalar ko‘rib chiqiladi.

Ikkinchi bob «**Restoranda xizmat ko‘rsatish jarayonini tashkil etish**» deb nomlanadi. Bu bobda xizmat ko‘rsatuvchilarning xizmat ko‘rsatish qoidalari, mehmonlarga taomlarni va alkogoli ichimliklarni tavsiya etish va uzatish hamda xizmat ko‘rsatishda servirovka turlarining muammolari o‘rganib chiqiladi.

Uchinchi bob «**«Karimbek» restoranida mehmonlarga xizmat ko‘rsatish**» deb nomlanib, unda restoranning tavsifi, ishlab chiqariladigan taomlar va ichimliklar assortimenti, menejer va restoratorning vazifalari, ofitsiantning xizmat ko‘rsatish texnikasi, ko‘rsatiladigan informatsion xizmatlar va mehmonlarga ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar ko‘rib chiqilgan.

To‘rtinchi bobda esa «**Karimbek» restoranida xodimlarning shaxsiy gigiyenasi va mehnatini muhofaza qilish** bo‘yicha olib borilayotgan ishlar bo‘yicha masalar yoritib beriladi.

Dissertatsiyaning xulosa va takliflar qismida dissertatsiya bob va bo‘limlari bo‘yicha olib borilgan ishlarni tahlil qilish va aniqlashdagi xulosalar va ular bo‘yicha bir qator takliflar umumlashtirilgan.

Magistrlik dissertatsiya ishining tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya ishi kirish, to‘rtta bob, xulosa, foydalangan adabiyotlar ro‘yxatidan va ilovalardan iborat. Uning hajmi ___ betdan iborat bo‘lib, ___ ta jadval va ___ ta rasmdan iborat.

I-BOB. Adabiyotlar tahlili

1.1. Ovqatlanish korxonalarining turlari va sinflanishi

Umumiy ovqatlanish korxonalari – pazandalik mahsulotlarini tayyorlaydigan va ularni mijozlarga yetkazib berishni tashkil etadigan maskandir.

Korxonada ishlab chiqarishni to‘la amalga oshirgan holda xom ashyoni qayta ishlaydi, chala tayyor va tayyor mahsulot ishlab chiqaradi, so‘ngra o‘zlari zallarda, bufet va taomlar magazinlarida ularni sotadi. Turlari, o‘rnashgan joyi, moddiy-texnika jihozlanish darajasi va hajmiga qarab umumiy ovqatlanish korxonalari turlar va sinflarga bo‘linadi.

Turistik industriyada ovqatlanishi korxonalari bir qator kursatkichlari bilan sinflanadi. Ularning ichida muhimlari qo‘yidagilar hisoblanadi.

1. Savdo ishlab – chiqarish faoliyatiga ko‘ra.
2. Korxonani joylashgan joyiga ko‘ra
3. Iste‘molchilarga xizmat ko‘rsatishiga ko‘ra
4. Mahsulot assortimentiga ko‘ra
5. Sig‘imiga ko‘ra
6. Xizmat ko‘rsatish shakliga ko‘ra
7. Xizmat ko‘rsatish darajasi

Savdo ishlab-chiqarish faoliyatiga ko‘ra qarab ovqatlanish korxonalari 6 turga bo‘linadi, chunki bu ko‘rsatkich asosiy hisoblanadi.

- restoran;
- kafe;
- bar;
- bufet;
- tamadixona;
- oshxona va bosh.

Ovqatlanish korxonalari har bir turiga qarab ishlab – chiqarayotgan taom va ichimliklar assortimenti, qo‘llaniladigan xizmat ko‘rsatish shakli, joylashgan o‘rni, iste‘molchilarga xizmat ko‘rsatishi ko‘rsatkichlariga qarab sinflanadi.

Restoran mehmonlarga keng assortimentda taomlar, ichimliklar, konditer mahsulotlari, jumladan firma va buyurtma taomlari bilan ta'minlab beradi. Restoranda xizmat ko'rsatish yuqori darajada bo'lib, malakali oshpazlar, ofitsiantlar metrdatellar bilan ta'minlanadi, hamda dam olish va ko'ngil ochish birga mujassamlashtiriladi.

Restoran kompleksi tizimida bir nechta restoran bo'lishi mumkin. Ayrim hollarda esa birorta ham restoran bo'lmasligi mumkin.

Sharqli restoran zanjiriga kiradigan yirik restoranlarda ikkita restoran kiradi. Birinchisida firma taom va ichimliklari keng o'rin olgan bo'lsa, ikkinchisida esa taomlar assortimenti unchalik kata bo'lmaydi va narxlari ham nisbatan pastroq bo'ladi. Restoran restoranida nisbatan pastroq bo'ladi. Restoran restoranida restoranda yashovchi mehmonlar bilan bir qatorda keng ommaga xizmat ko'rsatadi. Restoranda restoranida tantanali va rasmiy qabullar, yig'ilishlar, anjumanlar, kongresslar tashkil etilib, mehmonlarga bir qator xizmatlar taklif etiladi, ya'ni suvenir, gullar sotish restoran nomerida xizmat ko'rsatish va h.k.

Ko'p restoranlarda musiqaviy dastur va konsert o'tkazish ko'rib chiqiladi.

Kafeda mehmonlar uchun chegaralangan assortimentda taom va ichimliklar, konditer mahsulotlari, sut mahsulotlari taqdim etilib dam olish va ko'pgim ochish (xordiq chiqarish) mujassamlashtiriladi. Ko'pgina restorankomplekslari o'zining tizimi restoranlar bilan bir qatorda katta bo'lmagan kafelarni ham oladi.

Bar maxsuslashgan ovqatlanish korxonasi bo'lib mehmonlarga turli xildagi ichimliklar, desertlar, shirin taom va zakuskalar taqdim etadi. Barda sokin sharoitda dam olish, musiqa eshitish va kngil ochish imkoniyatlari mavjud.

Bufetda chegaralangan assortimentda sovuq zakuskalar, buterbrotlar, ichimliklar, bulochka va konditer mahsulotlari, tayyorlashi murkkab bo'lmagan taomlar sotiladi, uzi bilan qadoqlangan mahsulotlarni, hamda oziq-ovqat mahsulotlarini olib ketish ruxsat etiladi.

Restoranlarda elektrplita, sovutgichlar, sovutadigan prilavkalar, kafe qaynatgich va boshqa zamonaviy jixozlar bilan jixozlangan bufetlar ishlaydi.

Tamadixonada turli xildagi tayyorlanishi murakkab bo'lmagan taom va zakuskalar, bulonlar, issiq va sovuq ichimliklar, unli konditer mahsulotlar tayyorlanadi va ularning sotuvi tashkil etiladi.

Oshxonalar kurort restoranlari tizimida ko'p uchraydigan ovqatlanish korxonalaridir. Oshxona aholini turli qatlamlari uchun nonushta, tushlik, kechki ovqat tayyorlash, sotish va iste'molchi o'zi bilan olib ketish uchun mo'ljallangan ovqatlanish korxonasi. Bunda tashqari turli xildagi qo'shimcha xizmatlar ham taqdim etiladi.

Joylashgan joyiga ko'ra ovqatlanish korxonalari bir-biridan farq qiladi, ya'ni:

- shahar restorani;
- vakzal restorani;
- vagon restorani;
- teploxod restorani;
- avtoturistlar restorani.

Shahar restorani shaharni chekaroq qismida joylashgan bo'lib, iste'molchilarga turli xildagi assortimentda taomlar, zakuskalar, ichimliklar bilan ta'minlaydi tushlik va kechki ovqatlanishga ayrim hollarda bo'ladi. Korxonasi ma'lum soatlarda ishlaydi va o'zini ko'p iste'molchilarga ega

Vokzal restorani temir yo'l va aerovokzallarda joylashgan. Restoranda taomlar, zakuskalar, ichimliklar, chegaralangan bo'lib, ularning bahosi ham baland bo'lmaydi. Restoran kechagyu-kunduz ishlaydi va nisbatan tez xizmat ko'rsatadi.

Vagon restorani asosan uzoq masofa yo'naltirilgan poyezd vagonlarida tashkil etiladi va yo'lga chiqqantolovchilari xizmat ko'rsatiladi. Vagon restorani menyusiga sovuq zakuskalar, birinchi va ikkinchi taomlar, issiq ichimliklar, kompleks tushliklar kiradi.

Undan tashqari ofitsiant poyezdining barcha vagonlarida paketga solingan yo'l yig'masi, konditer mahsulotlari, mevalar, sharbatlar, mineral suvlar ham mineral o'rin oladi.

Teploxoddagi restoranlarda yo‘lga chiqqan yo‘lovchi va turistlarga xizmat ko‘rsatish mo‘ljallangan. Bunda ular uchun tushlik, nonushta va kechki ovqatlar taqdim etiladi. Yirik teploxodlarning ichida bir – nechta restoran bo‘ladi.

Avtoturistlar uchun restoranlar avtomagistral va yirik avtoto‘xtash joylarini yopida joylashadi. Mehmonning vaqtini ekonom qilish maqsadida to‘g‘ridan – to‘g‘ri mashinani ichichda ofitsiant xizmat ko‘rsatadi. Bunday turdagi restoranlar AQShda keng tarqalgan.

Barlar joylashganligiga qarab quyidagi sinflarga bo‘lish mumkin:

- vestibyl bari;
- banket bari;
- restoran bari;
- basseyn qoshidagi bari;
- yordamchi bar;
- mini bari.

Vestbyul bari uchrashuv va suxbat uchun qulay joy hisoblanadi. Restoran bari esa restoran intererini o‘ziga tortuvchi element hisoblanadi. Yordamchi bar restoran binosini ichki qismida, qavatlarida joylashgan savdo nuqtasi hisoblanadi. Katta restoranlarda bir nechta yordamchi barlar bo‘ladi. Banket bari banket zalida joylashgan bo‘lib, asosan banket va konferensiya o‘tkaziladigan vaqtda tashkil etiladi. Odatda banket barida qimmatbaho va ommabop vinolar, ichimliklar, pivolar zahirasi katta bo‘ladi. Basseyn qoshidagi bar yuqori razryadli restoranlarda (kurort restoranlaridan tashqari) tashkil etiladi. Unda mehmonlar ekzotik kokteyl yoki boshqa turdagi ichimliklar ichib dam olishadi. Mini barlar restoran nomerini restoran xonasida sovutgichli mini barlar joylashgan. Bu bar mehmonlarni kechayu – kunduz ichimliklar bilan ta’minlash uchun mo‘ljallangan.

Mini barlarda ichimliklar zaxirasi har kuni to‘ldirib beriladi. Ikilgan ichimliklar bahosi umumiy schetga qo‘shimcha yozib qo‘yiladi.

Iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishiga ko‘ra ovqatlanish korxonalarini qo‘yidagicha bo‘linadi:

- hammabop;

- ma'lum kontingentdagi kishilarga xizmat ko'rsatishi bilan bog'liq.

Vaholangki, restoranlar, barlar, kafelar birinchi navbatda mehmonlarga xizmat ko'rsatsa, ko'p hollarda ular hammabop hisoblanadi. Restoran klubi, pansiyat, kurort tarkibiga kiruvchi ovqatlanish korxonalarini faqat o'zini mehmonlariga xizmat ko'rsatadi. Xuddi shunday ta'lim muassasalari, tashkilot, korxonalar tarkibida bo'lgan ovqatlanish korxonalarini ham faqat o'zlarini talablari, ishchi – xodimlari uchun xizmat ko'rsatadi.

Mahsulot assortimentiga ko'ra ovqatlanish korxonalarini ikkita kategoriyaga bo'linadi:

- 1) to'la servisli;
- 2) maxsuslashgan.

To'la servisli ovqatlanish korxonalarini turlari ichida ko'p hollarda restoran va kafe bo'lishi mumkin, chunki ular keng tanlovda zapuska, taom, non, konditer mahsulotlari, turli xildagi ichimliklar tavsiya etadilar.

To'la servisli restoran va kafe menyusida firma va buyurtma taomlarini ulushi yuqori bo'ladi. To'la servisli restoranlarda juda yuqori darajada xizmat ko'rsatiladi.

To'la servisli restorani bezash odatda restoran yaratmoqchi bo'lgan umumiy faoliyatga mos keladi. Ajoyib taom, xizmat ko'rsatish va muhitga bularning barchasi unitib bo'lmas ta'surot qoldiradi.

Maxsuslashgan ovqatlanish korxonasi turlicha bo'lishi mumkin. U yoki bu milliy oshxonalar taomlarini bir yoki bir necha turdoshi maxsuslashishi. Bitta asosiy taomni tayyorlashga maxsuslashgan korxonalarda odatda tez xizmat ko'rsatiladi.

Sinflashishiga qarab ovqatlanish korxonalarini shartli harakterga ega bo'lib, bitta restoran bir vaqtni o'zida to'la servisli va maxsuslashgan bo'lishi mumkin. Masalan, fransuz oshxonasiga moslashgan restoran keng turdagi (kamida 15) assortimentda taomlar tayyorlanadi.

Turli xildagi ovaqatlanish korxonalarini ichida oddiy maxsuslashgan barlar bo'ladi, ular sotadigan ichimliklar assortimenti (vino, pivo, sutli, kokteyl - bar)ga bog'liq.

Zakuskali ovqatlanish korxonalari o'z navbatida umumiy tipdagi va maxsuslashganga (tashlik, cheburak, blinli, bulonli va x.k) bo'linadi.

Sig'imiga qarab restoranlar 50 dan 500 o'rinli, kafe 50-150 gacha, oshxonalar 50, 100, 200, 500 va undan ortiq bo'ladi.

Xizmat ko'rsatish shakliga qarab ovqatlanish korxonalari qo'yidagilarga bo'linadi:

- o'z-o'ziga xizmat ko'rsatadigan korxonalar;
- ofitsiantni qisman xizmat ko'rsatishi bilan bog'liq;
- ofitsiantni to'la xizmat ko'rsatishni bilan bog'liq;
- bufetchini xizmat ko'rsatishi bilan bog'liq.

Vaqt davomiyligi mezoniga qarab ovqatlanish korxonalari qo'yidagilarga bo'linadi:

- doimiy faoliyat ko'rsatadigan;
- mavsumiy;
- kunduz va kechki vaqtda ishlaydigan;
- kechasi ishlaydigan (kechki barlar).

Xizmat ko'rsatish darajasiga qarab ovqatlanish korxonalari qo'yidagi kategoriyalarga bo'linadi:

- lyuks;
- oliy;
- birinchi;
- ikkinchi;
- uchinchi.

O'z navbatida xalqaro standartlarga ko'ra restoranlar uchta kategoriyaga, ya'ni lyuks, oliy va birinchi kategoriyalarga bo'linadi.

1.2. Mehmonlarga ko'rsatiladigan xizmat shakllari va turlari

Umumiy ovqatlanish korxonalarida birinchi navbatda qoyilmaqom qilib xizmat ko'rsatishdir. Ovqatlanish korxonalarida sifatli va zamonaviy xizmat ko'rsatish uning nufuzini yanada oshiradi.

Ovqatlanish korxonalaridan yuqori darajaga ega bo'lgan restoranga mehmonlarning oqimi kelishi uzluksiz davom etganda mijozlarga kundalik xizmat qilish kuchayadi. Restoran xizmati quyidagi asosiy elementlardan iborat:

- xo'randalarni kutib olish va joy-joyiga o'tqazish;
- buyurtmalar qabul qilish;
- buyurtmalarni bajarish;
- buyurilgan taom va ichimliklarni olib kelib berish;
- xizmat so'ngida hisob-kitob qilish.

Restoran zaliga kirishda keluvchilar kutib olinadi, stollarga kuzatib qo'yiladi, o'tqaziladi va taomnoma bilan tanishtiriladi. Taom va ichimliklar tanlashda yordam beriladi. Buyurtma qabul qilinadi.

Keluvchilarni kutilgan aziz mehmon kabi, birinchi kimga ro'paro bo'lsa, ular kutib oladi: eng avval mehmon-larni shveysar va garderoib sohibi, so'ngra bosh ofitsiant va ofitsiant qabul qiladi.

Garderoib sohibi keluvchilarning ust kiyimi bilan birga qo'llaridagi portfel, diplomat va boshqa narsalarni ham topshirishni tavsiya qiladi.

Bosh ofitsiant mijozlar bilan restoran xizmat qiluvchilarini bir-biriga bog'lovchi zveno. Bosh ofitsiant restoran zali oldida turib, mehmonlarni kutib olishi shart, ular tanlagan joyga kuzatib qo'yishi yoki o'zi joy ko'rsa-tib o'tqazishi kerak. Shu bilan birga bosh ofitsiant mezbonlik vazifasini bajaradi: keluvchilarni hush kelibsiz deb kutib olishi, ularga qarab muloyim jilmayishi lozim. Mehmonlarning oldida to stolgacha yurib o'tirishga yordam qilib taomnoma tavsiya etadi.

Agar mehmon o'zi joy tanlagan bo'lsa, bosh ofitsiant uning orqasidan boradi, tanlamagan taqdirda ular oldi-da borib xohlagan joyiga o'tqazadi. Keluvchilar guruh bo'lsa, necha kishiga joy kerakligi va zalning qaysi tomonidan bo'lishini so'raydi. Ularning xohishini hisobga olib, bosh ofitsiant stollarni ko'rsatadi va mehmonlarni o'tqazadi, u yerga borish uchun qulay yo'lni ko'rsatib, o'zi sal oldinroqda boradi.

Bosh ofitsiant yoki ofitsiant mijozlardan kimning qayerga o'tirishi lozimligini tavsiya qiladi va uning bi-lan birga axloq-odob yuzasidan quyidagilarni amalga oshirishi mumkin:

- o‘tirishga taklif qilingan odam stolini qulayroq qilib qo‘yib berish;
- oldin ayollarni, so‘ngra erkaklarni o‘tqazish kerak, ayollar erkaklardan o‘ng tomonda, erkaklar stolning o‘ng burchagida yoki ayolga qarama-qarshi tomonda o‘tirishi lozim;
 - agar mijoz ayol bilan kelsa, ayolni erkakdan oldin o‘tqazadi, erkakka esa o‘tirishda bosh ofitsiant yordam qiladi;
 - bordiyu ayol ofitsiant xizmat qilayotgan bo‘lsa, u holda yoshi ulug‘largagina o‘tirishda yordam qilishi mumkin;
 - mijozlar o‘zlari joy tanlab o‘tirib olsalar, ularni bezovta qilib boshqa stolga o‘tqazishning hojati yo‘q;
 - bir joydan ikkinchi joyga o‘tqazish mijozlar hohishi bilangina bo‘lishi mumkin;
 - tayyorlanmagan stolga taklif qilish mumkin emas;
 - doimiy mijozlar kelsa, ularni har doim o‘tiradigan joyga taklif qilish kerak;
 - ish yuzasidan uchrashadigan mehmonlar kelsa, ularni ham o‘zlariga qulay joyga o‘tqazish maqsadga muvofiqdir;
 - gullar stolning markaziga qo‘yiladi.

Hozirgi paytda ovqatlanish korxonalarida xizmat ko‘rsatish zamonaviy usullari va turlari mavjud. Asosan nonushta, tushlik va kechki ovqatni tashkil etishda xizmat ko‘rsatishning turli xil usullaridan foydalaniladi. Ularga quyidagilarni kiritish mumkin:

- ***“a lya kart” xizmat ko‘rsatish***
- ***“A parti”;***
- ***“tadldot”;***
- ***“Shved stoli”***
- ***Bufet xizmat ko‘rsatish***

“A lya kart” da xizmat ko‘rsatish mehmonlar taomlar va ichimliklar menyu kartasidan ko‘proq o‘ziga ma’qul bo‘lganlarni tanlab oladi. qabul qilingan buyurtma zudlik bilan oshxonaga beriladi va darhol stollar servisrovkasi

boshlanadi. Bunday xizmat ko'rsatishda mehmon ofitsiantdan maslaxat olishi, ofitsiant esa o'z navbatida taom va ichimliklarni topishda faol qatnashadi.

Bunday holatda servis ko'rsatishda taom va ichimliklari buyurtma berishda g'oyani singdirish lozim. Bu esa o'z navbatida restoranni foydasini oshirishning kuchli vositasi hisoblanadi.

Ofitsiant mehmon umuman eshitmagan qandaydir taom haqida maslahat berishi va uni tatib ko'rishni tavsiya etadi. Xuddi shunday mehmon buyurtma bergan taomi bilan qaysi vino to'g'ri kelishi, umuman olganda ofitsiant xizmat ko'rsatish jarayonida xizmat ko'rsatuvchi personaldan o'zini mahsulotini ustasi bo'lgan restoran xizmatining sotuvchisiga aylanadi.

“A port” (a part) Bu usul bilan xizmat ko'rsatishda mehmon oldindan buyurtma berib belgilangan ma'lum bir vaqt ichida xizmat ko'rsatiladi. Bunday xizmat dam olish joylarida va kurort restoranlarida ko'p uchraydi.

«**Tabldot**» «A port»dan shuni bilan farq qiladiki, kelgan barcha mehmonga bir vaqtda va bita menyu bilan xizmat ko'rsatiladi. Mehmonlarning hammasi stol atrofida yig'ilganda xizmat ko'rsatish boshlanadi. Ushbu usul oshxonani ishlab chiqarish quvvati va imkoniyatlari chegaralangan pansionatlarda, dam olish uylarida va boshqa joylashish vositalarida qo'llaniladi.

Shved stoli. Shved stoli xizmat ko'rsatish usulida taomlarni erkin tanlash keng yo'lga qo'yilgan, ya'ni taqdim etilgan barcha taom va ichimliklardan hammasidan iste'mol uchun olish imkoni beriladi. Bunda haqiqatda stolni usti turli tuman taomlar va yig'malardan (djem, non, sariyog', kolbasa va pishloqning 2-3 xil sorti, bir xil sharbat, choy kofe) iborat bo'ladi. Ko'p narsalar restoran kategoriyasiga tashkil etayotgan davlatiga bog'liq.

Ushbu xizmat ko'rsatish usuli bir qator qulayliklarga ega:

- restoran zalini o'tkazish xususiyatini oshiradi
- xizmat ko'rsatish jarayonini tezlashtiradi.
- kam miqdorda malakni personal talab etiladi.

Barcha kategoriyadagi mehmonlar ushbu usulni qo‘llab quvvatlaydi, chunki ular ishtaxani qoniqtiruvchi taomlardan ta’mi va miqodir jihatidan o‘zlari tanlab oladilar.

Bufet xizmat ko‘rsatishi. Bufetlar mehmonlarni o‘z o‘ziga xizmat ko‘rsatishi, ta’milaydi. Xizmat ko‘rsatuvchi xodim gazak va taomlar assortimentini to‘ldiradi, qo‘shimcha porsiyalar keltiradi, mehmonlarni taom tanlashda maslahatlar beradi, ichimlik to‘la idishlarni ochadi, choy va kofe tayyorlaydi va stol ustidagi bo‘sh idish va anjomlarni yig‘ishtirib oladi. Bufet mahsulotlarining assortimenti uning tayyorlash va chiqarish sharoitiga bog‘liq xilma – xil bo‘lishi mumkin: sovutilgan va issiq ichimliklar, non va konditer mahsulotlari, sut mahsulotlari, mevalar, buterbrotlar, gazaklar va h.k.

Oxirgi vaqtlarda ushbu xizmat ko‘rsatish usuli nonushtani tashkil etishda ommaviy tusga kirgan. Xudi shunday bu xizmat ko‘rsatish usuli konferensiya, simpozium, yig‘ilish va kelishuvlar qatnashchilariga ham keng qo‘llanmoqda.

Ovqatlanish korxonalarini mehmonlarga xizmat ko‘rsatish kontingentiga kategoriyasi va ta’minlanganligiga bog‘liq servisni turli xillari qo‘llaniladi, ya’ni:

- fransuzcha;
- inglizcha;
- amerikanacha;
- ruscha.

Ularning hammasida xizmat ko‘rsatish servisi ofitsiantlar tomonidan amalga oshiriladi.

Fransuzcha servis. Servisning bu usulida elegant xizmat ko‘rsatiladi va unga oliy darajadagi restoranlar kiradi. Fransuzcha servis dunyoda eng ta’surotli va qimmat turadigan hisoblanadi. Katta idishlarga solin gan taomlar mehmonlarga namoyish etiladi. Mehmonlarning ishtaxasini ochish maqsadida chiroyli servirovka qilingan ovqatlarni taqdim etish hisobga olinadi. Fransuzcha servisning xizmat ko‘rsatishning yana boshqa variantida ofitsiant taomni o‘zi bajaradi.

Fransuzcha servisdagi xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarda to‘la brigada qatnashib, ularning tarkibiga qo‘yidagilar bo‘lishi lozim:

1. Restoran menejeri (fr. Maitze d hotel)

2. Katta ofitsiant (Chet de rang), taxminan u 4 ta stolga ma'sul. U mehmonlarni kutib olib, menyu to'g'risida tushintiradi, buyurtma qabul qiladi, xizmat ko'rsatishning tezkorligini kuzatadi va shaxsan o'zi mehmonlar tarelkasiga taomlarni qo'yadi, go'shtni kesadi va x.k.

3. Katta ofitsiantning yordamchisi (demi cheft de rang) ichimliklarga buyurtma qabul qiladi, taolarni uzatadi;

4. Suvni uzatuvchi ofitsiant (commis de rang) U o'z navbatida oshxonaga buyurtma beradi, u joydanovqatlarni telejkada olib keladi va stolni yig'ishtiradi.

5. Vino bo'yicha ofitsiant (Sommeliers).

Fransuzcha servis turi alohida stolda xuddi shuningdek banket stolida ham amalga oshirilishi mumkin.

Fransuzcha servisni qulayligi mehmon bilan doimo kontaktda bo'lish. Mehmon hohlagan taomni o'zi aniqlaydi.

Fransuzcha servisni kamchiligi yuqori darajada mehnatni talab qilishidir.

Inglizcha servis alohida qo'yilgan stolda mehmon tarelkasiga ovkat solib, uning o'ng qo'l tomonidan uzatadi. Agar qo'shimcha talab etilsa, ofitsiant toza tarelkadan foydalaniladi. O'z navbatida oshxona anjomlarini ham almashtiradi. Bu servis turi mehnatni ko'p talab etadi, shuning uchun ham faqat alohida stoliklarga xizmat ko'rsatishda tavsiya etiladi.

Inglizcha servis termini bilan paralel ravishda guerdon terimini ishlatiladi. G'ildirakli stolga qo'yilgan mahsulotlar servirovka idishga solinadi. Stollik mehmon o'tirgan stolga olib kelinadi. Mehmon o'zi porsiyani tanlaydi, ofitsiant esa mehmonni ko'z oldida taomni bezashni boshlaydi.

Inglizcha servisni qulayligi:

- mehmon bilan ideal kontaktda bo'lishi;
- xizmat ko'rsatuvchi xodimni erkin harakatlanishi.

Amerikanacha servis Ovqat oshxonani ichida tayyorlanib o'sha joyni o'zida mehmonlar tarelkasiga solinadi. Ofitsiantlar ovqatni olib kelib mehmonni oldiga qo'yadi. Bu usulni ommaviy qo'llanilishi uning sodda va tezligi tufaylidir.

Amerikancha servisni qulayligi:

- mehnatni ko'p talab etilmaydi;
- xizmat ko'rsatuvchi xodimlar kam talab etiladi.

Amerikancha servisini kamchiligi mehmon bilan unchalik kontaktda bo'lmashligi va porsiyani belgilangan sig'imdali.

Nemischa servis. Ovqat kata idishga solinib stolni mehmon uchun qulay bo'lgan joyiga qo'yiladi. Bunda mehmon o'z – o'ziga xizmat ko'rsatadi.

Nemischa servisni qulayligi:

- mehmon qancha ovqat yeyishini o'zi belgilaydi va qo'shimcha oladi;
- mehnatni ko'p talab etmaydi.

Kamchiligi ko'p miqdorda idish tovoqni ishlatilishi.

Ruscha servisdan ovqat servirovka idishida olib kelinadi. Mehmonlarni ko'z oldida ofitsiant porsiyalarga ajratadi, keyin esa mehmonlarning o'zlari porsiyani tarelkalariga soladi.

Ruscha servisni qulayligi ovqatni hohlagan hajmda tanlashi, kamchiligi esa mehnatni ko'p talab etishi va tajribasiz mehmon ovqat solganda ovqatni tashqi ko'rinishi buzilishidir.

1.3. Korxonalarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va ularga qo'yilgan talablar

Mahalliy va chet eldan keladigan mehmonlarga xizmat qilishda ularning ovqatlanishiga xos xususiyatlarni, xodimlar qiyofasini va shaxsiy gigiyenasini hisobga olishdan tashqari ko'rsatilayotgan xizmat sifatiga o'ta katta ahamiyat berilishi lozim, chunki chet ellik mehmonlar xodimlar qiyofasi, shaxsiy gigiyenasi, korxonaning sanitariya holati va xizmat sifatiga qarab respublikaning barcha ovqatlanish korxonalari va millat madaniyati to'g'risida xulosa chiqarishlari mumkin. Shu sababli ham har kuni chet ellik turistlarga xizmat qiluvchi metrdotel ulardan korxonalar xizmati sifati va sanitariya holati to'g'risida ularning fikrlarini oladi va korxonalar rahbariga (sohibiga) yetkazadi. Olingan ma'lumotlar asosida kamchiliklarni tuzatish bo'yicha zudlik bilan choralar ko'riladi.

Yuqorida ko'rsatilganlarni hisobga olgan holda ovqatlantirish korxonalari xodimlari o'zlarining ko'rsatayotgan xizmatlari sifatiga katta ahamiyat berishlari lozim va ular doimo mehmonlar nazorati ostida ekanligini unutmasliklari kerak.

Tashqi go'zal qiyofaga ega, shaxsiy gigiyenaga qat'iy rioya va hech qanday kamchiliksiz xizmat qiladigan va xushmuomalali xodimlar o'zlariga va korxonaga ishonch hosil qilishdan tashqari korxonada vakili sifatida mehmonlar nazarida uning shuhratini oshiradi.

Chet ellik turistlarga xizmat qiladigan har bir korxonada ko'rsatayotgan xizmat sifatini ko'tarish maqsadida korxonada mavqeyiga mos keladigan va uni yanada oshiradigan shaxsiy xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqishlari va amalda ularga qat'iy rioya qilishlari lozim.

Korxonada chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatish sifatiga quyidagilar katta ta'sir ko'rsatadi: har bir ishning juda ham ehtiyotkorlik bilan va aniq bajarilishi; xodimlar tomonidan mehmonlarga g'amxo'rlik ko'rsatilishi, xizmat vaqtini aniq rejalashtirilishi, o'z-o'zini nazorat qilishi, professional va sotsial kommunikativligi.

Yuqorida ko'rsatilgan ishlarni sifatli bajarish xodimlarning kasbiy mahoratiga bog'liq bo'ladi. Kasbiy mahorat deganda xizmat qilish tezligi, xizmat qilish bo'yicha har qanday ishni bajarishda tozalikka va etiket qoidalariga qat'iy rioya, xizmat iste'molchilariga g'amxo'r qilish va maslahatlar berish mahorati tushuniladi. Xizmat qilish tezligi - bu xizmat iste'molchilarining kutish vaqtini minimum qisqartirishdir. Bu ofitsiantlar, barmenlar va metrdotellarning ishlashi uchun qulay sharoitlarni yaratish va ovqatlanish zali bo'yicha harakat qilishi avtomatizm darajasigacha yetkazish orqali erishiladi.

Xizmat iste'molchilariga g'amxo'rlik deganda xizmat qiluvchi xodimlarning ularga hurmat bilan qarashi, ularning istak va hohishlarini bajarishga doimo tayyorligi, xushmuomalaligi, sabr-toqatliligi va odobliligi tushuniladi. Demak, xizmat iste'molchilariga g'amxo'rlik qilish metrdotel, ofitsiant va barmenlardan etiket qoidalariga qat'iy rioya qilishni talab qiladi. Bundan tashqari g'amxo'rlik tez va sifatli xizmat qilishni ham o'z ichiga oladi.

Xizmat qilishda tozalikka rioya qilish chiroyli xizmat ko'rsatish, sanitariya va shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilishni bildiradi.

Sotsial kommunikativlilik - xizmat qiluvchi xodimlarning xizmat iste'molchilari bilan tez muomalaga tusha olish qobiliyatini bildiradi. Kommunikativlilikda xorijiy iste'molchilar tillarini bilish, gapga chechanlik, ochiq chehralilik va samimiylik hamda bergan va'dasining o'z vaqtida ustidan chiqa olishi katta ahamiyatga ega.

Xizmat qiluvchi xodimlarning ziyrakligi xizmat iste'molchilarining istaklarini oldindan bila olish qobiliyatini va har bir mehmonga nisbatan alohida g'amxo'rlik ko'rsatishni bildiradi.

Ko'rsatilganlardan tashqari xodimlar xizmat boshlanishidan oldin ustki va oyoq kiyimlarini tartibga keltirishlari, sochlarini yaxshilab tarashlari, qo'llarini sovunlab yuvib, dezinfeksiya qilishlari va zarur bo'lsa, og'iz bo'shliqlarini tozalab yuvishlari kerak.

II-BOB. Restoranda xizmat ko'rsatish jarayonini tashkil etish

2.1. Xizmat ko'rsatuvchilarning xizmat ko'rsatish qoidalari

Mehmondo'stlikning etik poydevorini mehmonlarni mansabiga, jinsiga va yoshiga qarab ovqatlanish stoli atrofida o'tirg'izish, stol atrofida o'zini tutish, taomni bevosita iste'mol qilish, taom iste'mol qilish instrumentlaridan va salfetkalaridan foydalanish hamda mehmonlarga xizmat ko'rsatish qoidalari tashkil qiladi.

O'zbekiston Respublikasi va chet mamlakatlar halqlari tajribasida qabul qilingan qoidalarga ko'ra mehmondo'stlik asosan restoranlarda (ovqatlanish sohasining boshqa korxonalarida ham) va uy sharoitlarida tashkil qilinadi. O'zbekistonda mehmondo'stlik qilishda ham milliy an'analar bilan boyitilgan yevropacha etiket qoidalariga rioya qilinishi lozim.

Umumiy ovqatlanish korxonasida madaniy xizmat qilish quyidagi ko'rsatkichlar va bahoga ega:

- xizmat qiluvchi xodimlarning mijozlar bilan o'zaro munosabatlari, ularning xizmat qilish texnikasi;
- xizmat qiluvchi xodimlarning tashqi ko'rinishi va shaxsiy gigiyenasi, kiyim shakli, poyafzal belgilangan talabga javob berishi, har bir xodimning shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilishi;
- umumiy ovqatlanish binosining ichi, oshxona idish-tovoqlari, jihozlari, maxsus kiyimlar, sochiq va boshqalarning sanitariya holati;
- restoran, kafe oshxonasining idish-tovoqlar, anjomlar, inventar, mebel bilan to'la ta'minlanganligi;
- taom, ichimliklar, ovqat mahsulotlari assortimentiga rioya qilish;
- mijozlarga tez xizmat qilish;
- muzika xizmatining sifati;
- qo'shimcha xizmatlarning mavjudligi.

Xizmat qilish madaniyatining bahosi besh ballik shkala bilan belgilanadi. Nazorat qiluvchi organlar tekshiruv natijalari va mijozlar fikrlari hisobga olinadi.

Bu haqda respublikaga xos tartib-qoidaga rioya qilinadi.

Restoranlarda xizmat darajasi quyidagicha amalga oshiriladi:

- ofitsiantlar buyurtirilgan taomga xos vino tavsiya etishni bilishi;
- xodimlarning mutaxassislik darajasi yuqori bo'lishi;
- ofitsiantlarning ovqat, vino va ichimliklar sohasida chuqur bilimga ega bo'lishi;
- hamma restoran xodimlari mijozlarga hurmat bilan munosabatda bo'lishi;
- ofitsiant va vino sotuvchilarning mijozlarga yaxshi mahsulot tavsiya etishlari;
- mijozlar bilan nizoli masalalarda tortishmasdan yon berish.

Ma'lumki, mehmondo'stlikka kelgan kishilar o'z joylarini oldindan bezatilgan ziyofat stollari atrofida egallaydi. Bezatilgan ziyofat stoli deganda ustiga dasturxon to'shalgan, zaruriy barcha idish–tovoqlar, ichimlik ichish idishlari, ovqatlanish instrumentlari, ziravorlar, salftkalar va gullar qo'yilgan stol tushuniladi.

Restoranlarda ziyofat stollarini maxsus bilimga ega bo'lgan va dizayn talablaridan xabardor mutaxassis xodimlar bezatadi. Lekin mehmondo'stlik doimo restoranlarda tashkil qilinmaydi, u ofislarda, uyda va sayr qilib dalaga chiqqan joylarda ham tashkil qilinishi mumkin. Ofislarda, dalaga sayr qilish joylarida va uy sharoitida aksariyat hollarda mehmon kutadigan biznesmenlar stolni o'zlari bezatishadi. Shu sababli ham har bir biznesmen ziyofat stolini bezatishdan xabardor bo'lishi shart.

Ziyofat stoli ustiga to'shaladigan dasturxon, qo'yiladigan idish–tovoqlar, ichimlik idishlari, ovqatlanish instrumentlari va xizmat ko'rsatishda foydalaniladigan barcha inventar va instrumentlar toza yuvilgan bo'lishi va sanitariya talablariga to'liq javob berishi shart.

Idish va instrumentlarning bir–birlariga tiqilib qolmasligini bartaraf qilish maqsadida bezatish uchun kengroq stol tanlanadi. Uning ustiga to'shaladigan

dasturxon kraxmallangan va juda ham yaxshi dazmollangan bo'lishi kerak. Ziyofat stoli quyida ko'rsatilgan tartibda bezatiladi: avval qimirlamaydigan qilib o'rnatilgan stol ustiga dasturxon solinadi. Uning markaziy taxi stolning markaziy o'qiga to'g'ri kelishi, uchlari esa stol qopqog'idan 25 – 30 sm pastga tushib turishi lozim. Furshet stolini bezatishda dasturxonning pastga tushib turgan uchidan polgacha (yergacha) bo'lgan masofa 5 – 10 sm dan ko'p ham kam ham bo'lmasligi kerak; har bir mehmonga mo'ljallab 60 – 70 sm joy ajratiladi va shunga qarab stullar o'rnatiladi; qo'yilgan har bir stul o'rtasining qarshisida stol chekkasidan 2 sm joy qoldirib, ustidan taom solingan idish qo'yiladigan katta yassi lagan va uning ustidan diametri 20 sm. Gazak uchun lagan qo'yiladi; uning chap tomonidan 5 – 15 sm masofada pirojka tarelkasi joylashtiriladi; keyin gazak yoki pirojka likopchasining ustiga har xil shaklda buklangan mato salfetka qo'yiladi; ustiga taom solingan idish qo'yiladigan yassi laganning o'ng taomnida 0,5 sm masofada tig'i laganga qaratilgan holda pichoqlar va chap tomonida xuddi shunday masofada tishi osmonga qaratib, sanchqilar joylashtiriladi. Pichoq sanchqi va qoshiqlar soni ziyofat stoliga beriladigan taomlar turi va sonlariga bog'liq bo'ladi. Pichoq va sanchiqlar o'z navbatida quyidagi tartibda qo'yiladi: tarelkaning o'ng tomonidan go'sht va baliq taomlari uchun pichoqlar, keyin esa gazaklar uchun pichoq, chap tomonida esa ketma–ket (tarelkadan boshlab) go'sht, baliq taomlarini va gazaklarni iste'mol qilish sanchqilari qo'yiladi. Agar birinchi taom stolga tortilishi kerak bo'lsa, gazak va baliq taomini iste'mol qilish pichoqlari o'rtasiga osh qoshig'i, agar bulon yoki pyuresimon sup berilishi nazarda tutilgan bo'lsa, osh qoshig'ining o'rniga desert qoshig'i joylashtiriladi.

Ziyofat stoli ustiga qo'yiladigan desert priborlar soni mehmonlarga beriladigan faqat desert taomlar soniga bog'liq bo'ladi va ular ham stol ustida joylashtiriladi. Agar desert (shirin taom) sifatida mehmonlarga faqat kompot taklif qilinadigan bo'lsa, uning uchun desert qoshiq ustiga taom solingan idish qo'yiladigan yassi laganning orqa, ya'ni qarama–qarshi, tomonida stol chekkasiga parallel holda dastasi o'ng tomonga qaratilib qo'yiladi. Agar mevalar ham berilsa, ularni iste'mol qilish uchun zarur bo'lgan desert qoshiq va sanchqi ham kompot

yoki muzqaymoq qoshig'ining orqa tomonida birin–ketin holda joylashtiriladi: desert sanchqisi chap tomonda bandi bilan chap qo'l, desert pichoq esa dastasi bilan o'ng qo'l tomonga qo'yiladi.

Ikkinchi go'sht va baliq taomlari, gazaklar, birinchi va shirin taomlar uchun priborlar joylashtirilgandan keyin ichimliklar uchun quyidagi tartibda idishlar qo'yiladi: mehmonning chap qo'li tomonidan unga qaratib birinchi qatorda aroq uchun ryumka, keyin vino uchun ryumka, mineral va meva suvlari uchun fujer, ikkinchi qatorda ko'rsatilgan tartibda oq osh vinosi uchun reynvey ryumkasi, qizil osh vinosi uchun laft ryumkasi va shampan vinosi uchun bakal. Mehmonning chap qo'li tomonidan sanchiqilar qarashisida tuz va ziravorlar solingan pribor qo'yiladi.

Mehmoning chap qo'li tomonida ziyofat stoli chekkasidan 4 sm qoldirib, ustiga kofe yoki choy uchun chashka qo'yilgan likopcha joylashtiriladi. Likopcha ustidagi chashka dastasi (bandi) mehmonning chap qo'li tomoniga qaratilgan bo'lishi kerak. Likopchaning ustiga chashkaning o'ng tomonidan desert qoshig'i joylashtiriladi.

Kofe yoki choy likopchasining o'ng tomonida pirojnoye yoki pirogni iste'mol qilish uchun zarur bo'lgan desert qoshiq yoki sanchqi qo'yiladi.

Xorijiy turistlar uchun ovqatlantirishni tashkil etish restoran va kafelarda amalga oshiriladi. Xorijiy turistlar kelishidan 5 kun oldin umumiy ovqatlanish tashkilotiga «O'zbekturizm» xodimlari tomonidan grafik beriladi. Unda xorijiy turistlar qaysi mamlakatdan kelayotgani, soni, ovqatlanishga qachon kelishi, necha kun bu yerda bo'lishi yoziladi. Bir sutka oldin har bir guruh haqida buyurtma beriladi.

Beriladigan buyurtmada xorijiy turistlar uchun mas'ul kishining familiyasi, guruh indeksi, xabarnoma raqami, turistlar qaysi mamlakatdan kelayotgani, guruhdagi turistlar soni, jumladan bolalar va parhez taomga muhtojlar, turistlarni kuzatuvchilar, xizmat qilish klassi, ovqatlanish soatlari (nonushta, tushlik, kechki ovqat), taom turlari, restoranda qancha vaqt bo'lishi, birinchi va oxirgi kun sanasi, xizmat qilish soatlari yoziladi. Xorijiy turistlar uchun alohida zal yoki umumiy zalning bir qismi ajratiladi.

Agar xorijiy turistlarga bir necha kun xizmat qilish kerak bo'lgan taqdirda restoranda alohida maxsus joy ajratiladi. Bir necha mamlakatlardan kelgan xorijiy turistlar restoranning bitta zalida o'tiradigan bo'lsa, o'sha mamlakatning bayroqchasi stolga qo'yiladi.

2.2. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning mehmonlarga taomlarni tavsiya etish va uzatish

Har bir ovqatlanish korxonalarida yuqorida ta'kidlaganimizdek, xizmat sifati bu asosan taomning sifatli bo'lishida. Shuning uchun bu taomlarni mehmonlarga yetkazib berish esa, restorandagi oshpazlar va xizmat ko'rsatuvchi ofitsiantlarga bog'liq hisoblanadi. Chunki, taom mazzali va yoqimli bo'lsa mijozning xursandchiligi va kafiyati ko'tariladi.

Quyida biz sovuq gazaklar va ikkinchi (quyuq) taomlarni turlari va ularni uzatish tartibini taqdim etamiz.

Sovuq gazaklarni tavsiya etish va uzatish. Sovuq gazaklar ishtahani ochishni ta'minlaydi, shuning uchun ham uning tashqi ko'rinishi bezatish kishini o'ziga tortadigan bo'lishi kerak. Sovuq gazaklarni uzatish quyidagi ketma-ketlik asosida amalga oshiriladi:

1. Baliq gastronomiyasi (ikra, baliq, shprot).
2. O'zida ishlab chiqarilgan, baliq taomlari (qaynatilgan baliq, maripodlangan, sousli).
3. Go'shtli gastronomiya.
4. O'zida ishlab-chiqarilgan go'shtli gazaklar.
5. Tabiiy sabzavotlar.
6. Salatlar (baliqli, go'shtli, sabzavotli, tuxumli).
7. Pishloq.

Sovuq gazaklarni uzatishda ularning harorati 14⁰Sdan yuqori bo'lmasligiga kerak. Ayrim mahsulotlar, jumladan sariyog' sovitilgan holda beriladi. Sabzavotlar tabiiy holda salat idishida muz bilan uzatiladi.

Individual mehmonlar uchun sovuq gazaklar gazak tarelkalarida uzatiladi. Agar mehmonlariga banket va qabullarda xizmat ko'rsatilsa aylana va oval shakldagi metall va chini idishlarda uzatiladi. Gazaklarni turiga qarab ularni kichik idishlarga solishda maxsus anjomlardan foydalaniladi baliq, ikra, shprotni solish uchun lopatkalar, salat uchun anjomlar, qichqichlar.

Issiq gazaklar asosiy taomdan oldin beriladi qoidaga binoan ularni tayyorlashda ishlatilgan maxsus idishlarda keltiriladi.

Suplarni tavsiya etish va uzatish. Suplar gazaklardan so'ng beriladi. Harorati jihatidan suplar issiq (74°S) va sovuq ($7-14^{\circ}\text{S}$) suplarga bo'linadi. Lezon bilan berilgan suplarni uzatishda harorati 64°S dan kam bo'lmasligi kerak.

Tayyorlash texnologiyasi bo'yicha suplar qo'yidagi turlarga bo'linadi. Tiniq (bulon) zapravkalangan (borsh), pyuresimon, sutli, sovuq, meva – rezavorli. Supning turiga qarab idish hamda uzatish usullari tanlanadi.

Suplar tarelkalarda, bulon chashkalarida va suplar uchun maxsus idishlarda uzatiladi. Ayrim turdagi zapravkali suplarp hamda milliy taomlarni uzatishda porsioln issiq garshoklardan foydalaniladi.

Ikkinchi taomlarni tavsiya etish va uzatish. Restoranda mehmonlar uchun tavsiya etiladigan ikkinchi taomlarning assortimenti foydalangan va issiqlik ishlov berishga qarab turli tuman bo'ladi. Ularni uzatish ketma-ketligi qo'yidagicha amalga oshiriladi:

1. Baliqli.
2. Go'shtli.
3. Parranda.
4. Sabzavotli.
5. Yormali.
6. Tuxumli.
7. Sutli.
8. Unli.

Agar u yoki bu taom yo‘q bo‘lsa, u holda ularning uzatish ketma – ketligi buzilmaydi. Ikkinchi taomlar issiq holda 65⁰S haroratda uzatiladi. Taomga sous 75⁰Sda berildi. Restorandagi buyurtma taomlari 80-90⁰S haroratda uzatiladi.

Taomlarni haroratini saqlab qolish maqsadida taom solinadigan tarelka isitish shkafida 40-45⁰Sga isitib olinadi.

2.3. Mehmonlarga alkogol ichimliklarni tavsiya etish va uzatish

Asosan bu jarayon restoranlarda amalga oshiriladi. Alkogoli ichimliklarni tavsiya etish va ularni uzatish qoidalariga alohida e‘tibor qaratish lozim.

Alkogol ichimliklar ta‘m ko‘rsatkichlari iste‘mol qilinayotgan taomlarga qulaylits olib keladi. Shuning uchun ichimliklar taom bilan iste‘mol qilinishining asosiy tamoyillarini bilish zarur. Quyida biz ularni qanday tartibda uzatish qoidalarini tavsiya etamiz:

- gazaklarga o‘tkir spirtli ichimliklar va quvvatli vinolar tavsiya etiladi. Ayrim issiq va sovuq gazaklarga pivo beriladi.

- och rangli go‘shlar (cho‘chqa, buzoq, tovuq) dan tayyorlangan taomlarga oq oshxona vino uzatiladi.

- to‘q rangli (mol, qo‘y, g‘oz, o‘rdak va yovvoyi hayvonlar) go‘shlardan tayyorlangan issiq taomlarga qizil oshxona vinosi uzatiladi.

- baliqdan tayyorlangan taomlarga oq oshxona vinosi tavsiya etiladi.

- sabzavotli taomlar va ko‘katlar uchun yoqimli ta‘mga past kislotalikka ega bo‘lgan yarim shirin oq va qizil oshxona vinosi tavsiya etiladi.

- shirin taom va mevaalarga shampon va dessert vinosi tavsiya etiladi. O‘ta shirin taomlarga shirin vino berilmaydi.

- agar taom vinoda tayyorlansa, u holda taom uchun vinoni aynan shunday navi taqdim etiladi.

- mahalliy taomlar mahalliy vino bilan yaxshi birikma hosil qiladi.

- vinoni hech qachon sirka kislotasi qo‘shilgan sardak va ziravorlar, shokolad asosida tayyorlangan shirin taomlar bilan ichilmaydi, chunki bu ta‘mlar dissormoniya hosil qiladi.

- stolga uzatilayotgan katta assortimentdagi vinolarning, jumladan marog'niy vinosi oddiy vinodan keyin, shirin dessert va likyor, suxoy va yarim shirindan keyin quvvati yuqori vino esa kam alkogolli hamda qizil vino oq vinodan keyin beriladi.

Ichimliklar ta'm va aromatik moddalar ma'lum shakldagi, sig'imdagi shisha idishlarga quyiladi, uzatilgandan so'ng ma'lum ta'm va aromatga ega bo'ladi. Idishning sig'imi quyilayotgan ichimlikning quvvatiga bog'liq. Ichimlikning quvvati qanchalik yuqori bo'lsa, idishning sig'imi shunchalik kichik bo'ladi. Barcha vino quyiladigan idishlar rangsiz shishadan tayyorlangan bo'lishi kerak. Restoranga kelgan mehmon ichimlikni ichishdan oldin uning rang va tiniqlik ko'rsatkichlarini baholay olishi kerak.

Quyidagi 2.3.1-jadvalda ichimliklar uchun tavsiya etiladigan idishshlar turi keltirilgan.

2.3.1-jadval

Ichimliklar uchun idishlar

Ichimlik	Foydalanadigan idish turlari	Sig'imi (sm)
Liker	Ryumka	25
Konyak	«Pola»shaklidagi ryumka	35
Aroq, nastoyka	Ryumka	50
Quvvatli va dessert vinolar	Moderli ryumka	75
Oq yarim quvvatli vino	Reynveyn ryumka	100
Qizil oshxona vinosi	Lafitli ryumka	125
Shampon vinosi	bakallar	125-150
Pivo	Pivo krutkasi	250-500
Muz solingan viski	Silindir shakldagi stakan va tag tomoni keng bo'lgan konusimon stakan	300

Alkogol ichimligining ta'm ko'rsatkichlari to'la hosil bo'lish uchun hal qiluvchi sharoit ularni uzatishda ma'lum haroratda berilishi talab etadi.

2.3.2-jadvalda turli xildagi ichimliklarni uzatishda tavsiya etiladigan harorat ko'rsatilgan.

2.3.2-jadval

Ichimliklarni uzatish harorati

Ichimlik	Uzatish harorati, °S
Aroq, viski, djin	4-6
Barcha turdagi likflar, nastoyka	10-15
Fransuz konyagi	18-19
Oq oshxona vinosi	8-12
Qizil oshxona vinosi	16-18, qishda 20
Dessert vinosi, vermutlar	13-16
Shampon vinosi (shirin)	14-16
Pivo, och rangli	8-10
Pivo, to'q rangli	10-12
Alkogolli kokteyl	4-5

Alkogol ichimligini taqdim etilayotganda yilning mavsum vaqtlari hisobga olinadi. Yilning issiq kunlarida tetiklashtiruvchi ta'mga ega bo'lgan oq vino, qish mavsumida esa qizil quvvatli oshxona vinosi va konyak tavsiya etiladi.

Bir porsiyani yodda tutish kerakki, guruh mehmonlar uchun alkogol ichimliklari butilkada beriladi, yakka tartibda kelgan mehmonlar uchun esa teng keladigan sig'imdagi grafiklarda beriladi. Alkogol ichimligini qo'yishi oson bo'lishi uchun grafini 3-4 qism hajmi to'ldiradi.

Ichimlikni stolga qo'yishdan oldin ofitsiant butilkani mehmonga ko'rsatish kerak, bu esa o'z navbatida berilgan buyurtmani to'g'ri bajarilganligiga ishonch hosil qiladi. Butilka mehmonni oldida va uni ruxsati bilan ochiladi. Ko'rsatilgan

butilka ochilgandan so'ng ofitsiant mehmonga tatib (proba) ko'rish uchun bir qultum ichimlikdan qo'yadi.

Ryumka (bokal)ni mehmon qo'lga olib yorug'likga qarshi ko'taradi va vinoni rangini va tiniqligini tekshirib ko'radi. Aromati orqali uning buketi aniqlanadi. Roziligi olingach ofitsiant stol atrofida o'tirgan barcha mehmonlarning ryumka bakallariga va oxirida o'tirishni tashkil etgan mezmon ryumka bakaliga ichimlik qo'yadi Katta guruh mehmonlarga xizmat ko'rsatishda mezbonga tashkilotchiga tatib ko'rish uchun chimlik qo'yilmaydi.

Aroq, moderli va reynveyn ryumkalariga ichimlik yarim santimertgacha quyilmaydi. Lifli ryumka va bokallarga shampon ichimligi ularning 2/3 qismigacha, fujerlarga esa yarmigacha quyiladi.

Xizmat ko'rsatish jarayonida ofitsiant faqat to'la bo'shab qolgan ryumka, bokal va fujerlarni ichimlik bilan to'ldiradi. To'la ichilmay qolgan ichimlik ustiga quyishdan oldin mehmonni roziligini olish kerak.

2.4. Xizmat ko'rsatishda servirovka turlari

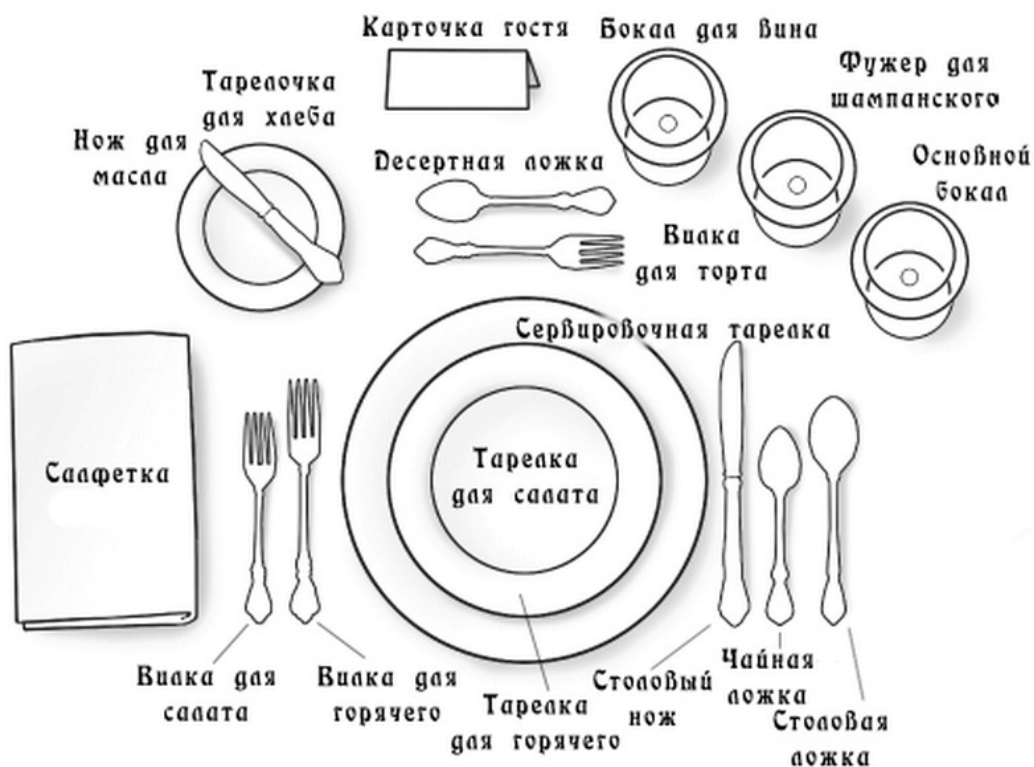
Servirovka so'zi fransuz tilidan olingan bo'lib «servir» - stolni ovqatlanishga tayyorlash, ya'ni idish tovoqlarni ma'lum ketma – ketlikda stolga qo'yish hisoblanib, o'z ichiga anjomlar va oshxona dasturxonlari, sochiq va salfetkalarini shu maqsadda foydalanishga aytiladi.

Stollar servirovkasi – ijodiy jarayon bo'lib, ko'p variantlilik bilan farqlanib, bir qator omillarga bog'liq bo'ladi:

- ovqat qabul qilish vaqti;
- metoddagi taomlar assortimenti va ularning tayyorlash;
- ovqatlanish korxonalarining kategoriyasi;
- xizmat ko'rsatish usullari;
- xizmat ko'rsatish turlari va boshqa omillar.

Stol servirovkasida ishlatiladigan predmetlarni qo'llashda ma'lum qoidalarga rioya qilish talab etadi. Foydalaniladigan oshxona idish-tovoqlari va

anjomlari doimo yaltiroq holatgacha tozalangan bo‘lishi, servirovkada ishlatiladigan har bir element stolda o‘z o‘rniga ega bo‘lishi lozim (2.4.1-rasm).



2.4.1-rasm. Umumiy servirovka priborlari.

Stol servirovkasi chinni idish-tovoqlarni qo‘yishdan boshlanadi, keyin esa anjomlar, shisha va billur idishlar quyiladi. Servirovka salftkalarini joylashtirish bilan tugallanadi. Undan keyin stolga ziravorlar va gul quyilgan vaza joylashtiriladi.

Mehmonlar o‘zlarini qulay his etishi uchun va ofitsiant oson va yengil xizmat ko‘rsatish uchun zalda stollar servirovkasidagi har bir joy uchun 60-70 sm, banketlarda xizmat ko‘rsatish uchun 80-100 sm ko‘zda tutiladi.

Umumiy reja bo‘yicha ikki xil servirovka bor: oldindan stollar servirovkasi va bajariladigan stillar servirovkasi.

Restoran zalini xizmat ko‘rsatishga tayyorlash jarayonida stollarni oldindan servirovka qilish ishi bajariladi. Buyurtmani bajarishda minimal miqdorda predmetlar foydalaniladi.

Stolni servirovka qilish oldindan ma'lum menyuga binoan amalga oshiriladi, odatda banketlar va boshqa marosimlarda xizmat ko'rsatiladi.

Nonushta uchun stollarni oldindan servirovka qilish pirojki tarelkasi, gazaklar to'plami, choy qoshiq, fujer va salfetaklar zarur bo'ladi (2.4.2-rasm). Taqdim etayotgan menyuga asosan qo'shimcha sariyog' uchun pichoq va gazak tarelkasi ham qo'yishi mumkin.



2.4.2-rasm. Nonushta uchun taxminiy servirovka.

Nonushta uchun stol servirovkasi o'z ichiga kunduz kuni stollarni oldindan bezash pirojki tarelkasi, oshxona anjomlari fujer, salfetaklarni oladi.

Tushlik vaqtida buyurtma taomlar menyusining servirovkasida pirojki, gazak tarelkalari, gazak va oshxona anjomlari, fujer va salfetaklar quyiladi (2.4.3-rasm).



2.4.3-rasm. Tushlik uchun servirovka.

Kechki vaqt xizmat ko'rsatishda buyurtma taomlar servirovkasiga qo'shimcha idish – tovoq va anjomlar olinadi. Stollar oldidan o'rnatilgan kichik oshxona gazakli va oshxona anjomlari qoshiqsiz salfetka, fujer ziravor anjomlari pirojki va gazak tarelkalari bilan servirovka qilinadi.

Kechki ovqat stolini servirovka qilish. Servirovka qilishda gazakli va oshxona tarelkalari chap tomonidan 5-10 sm uzoqlikda pirojki tarelkasi qo'yilib, ularning markaz bir liniyada yotish kerak. Tarelkani o'ng tomoniga qo'yiladigan oshxona anjomlari chapdan o'ng tomonga qaratiladi (2.4.4-rasm). Tarelkani chap tomonga qo'yiladigan anjomlar esa o'ngdan chap tomonga yo'naltiriladi. Mehmon anjomlari teskari tartibda oladi.



2.4.4-rasm. Kechki ovqalanish servirovkasi.

Shisha idishlarni servirovka qilishda predmetlardan birortasi oshxona pichog'ini uch qismiga qo'yiladi.

Bir nechta shisha predmetlarini turlari sig'imda fujer ryumkalar servirovka qilishda ularning har birini taom va ichimliklarning uzatish ketma – ketligi aniqlanadi.

Gazak uchun berilgan ichimlik ryumkalari oldinda, desert uchun mo'ljallangan ryumka va stakanlar undan keyin turishi ham mehmonlar ham ofitsiant uchun qulaylik yaratadi. Fujer va ryumkalar diognal bo'yicha joylashtiriladi. Ularni uch byuurchak qilib joylashtirish ham ruxsat etiladi.

Ikkinchi taomlar uchun ichimlik shishaga mo'ljallangan asosiy idish ryumka hisoblanadi.

Qo'shimcha buyurtma berilgan ichimliklarni uzatishda ofitsiant ularga boshqa ryumka, fujer uzatadi.

Ichimliklar uchun shisha idishlarni stolni servirovka qilish variantlari:

A) porsion xizmat ko'rsatish: 1) pivo uchun fujer, 2) konyak uchun ryumka;

B) tushlik uchun ikki xil taomni uzatish: 1) ikkinchi taom uchun ichimlik bokali, 2 dessert vinosi uchun bokal.

V) tushlik uchun uchta taom uzatish: 1) baliq taomi beriladigan ichimlik fujeri; 2) go'shtli taomga beriladigan ichimlik uchun fujer; 3) dessert vinosi uchun fujer

G) uchta tushlik taom uchun stolni shisha idishlar bilan servirovka qilish varianti

Har bir ofitsiant vazifasini amalga oshirish uchun ijodiy yondoshib, oshxona idish-tovoq va anjomlarini joylashtirishda o'zining variantini taqdim etishi mumkin. Biroq mehmonlar uchun maksimum qulay bo'lishi talab etiladi.

III-BOB. «Karimbek» restoranida mehmonlarga xizmat ko‘rsatish

3.1. «Karimbek» restoranining tavsifi

«Karimbek» restorani Samarqand shahrining Amir Temur ko‘chasi bilan Gagarin ko‘chasining kesishgan joyida joylashgan. Restoran shaharning eng nufuzli korxonalaridan biri hisoblanadi. «Karimbek» restorani jami 620 o‘ringa moslashgan bo‘lib, uni tarkibiga 11 ta 8 va 10 o‘ringa mo‘ljallangan alohida xonalar, 250 o‘ringa mo‘ljallangan joylardan iborat. Yuqoridagilardan tashqari yoz mavsumi uchun 200 o‘rinli joyni o‘p ichiga oladi.

Restoranning asosiy iste‘molchilariga mahalliy xalq, respublikaning turli joylaridan kelgan mehmonlar tashkil etadi. Bundan tashqari, chet eldan kelgan turistlarni ovqatlantirish ham yo‘lga qo‘yilgan. Korxonaning ish vaqti ertalab soat 10⁰⁰ dan boshlanib kechki soat 24⁰⁰ gacha davom etadi.

Restoranning pastki qismida bar ishi yo‘lga qo‘yilgan. Unda asosan yoshlar asosiy iste‘molchi hisoblanadi.

Restoranda keng assortimentda turli xildagi taomlar tayyorlanadi. Ularga birinchi taomlar, ikkinchi taomlar, turli xildagi shirin taom va boshqa mahsulotlar kiradi. Taomlarning aksariyat qismi buyurtma taomlari bo‘lib, o‘z ichiga firma taom va ichimliklarini oladi. Taomlarning asosiy qismi milliy taomlar bo‘lib, taomnomaga MDH taomlari ham kiritilgan, bularga borsh, shchi, solyanka, kiyevcha kotlet, lyubitelskiy kotlet, zrazi, azu, chaxoxbili, gril, gulyash va boshqalarni olish mumkin.

Restoranda issiq, sabzavot, go‘sht, sut, sovuq va yuvish sexlari mavjud bo‘lib, ular joylashish jihatdan talablarga javob beradi.

Issiq sexda 12 ta oshpaz faoliyat ko‘rsatadi. Ular birinchi, ikkinchi taomlar tayyorlashadi.

Taomlar ichida go‘shtdan tayyorlanadigan taomlar alohida o‘rin tutadi. Ayniqsa, shashlikning assortimenti yuqori bo‘lib, uning turlari 15 dan ortiq. Ularga qiymali shashlikning 6 turi, maydalangan va xata bo‘lakli qo‘y va mol go‘sh tidan

tayyorlangan shashliklar, qovurg'a, cho'chqa go'shti va tovuqdan tayyorlangan shashliklarni olish mumkin.

«Karimbek» restoranida turli xildagi bazmlar (banketlar) o'tkaziladi. Uning uchun oldindan buyurtma olib kelishiladi.

Restoranda hammasi bo'lib 17 ta oshpaz va 7 ta ofitsiant va 2 ta boshqaruvchi menedjer faoliyat xizmat ko'rsatadi.

Restoranning tashqi ichki ko'rinishlari did bilan bezatilgan. Restoranning birinchi qavati ham ikkinchi qavatlarini milliy uslubda bezatilgan. Umumiy zali esa yevropacha usulda bezatilgan.

Restoranni tahlil qilganimizda shu narsa ma'lum bo'ldiki, unda xizmat ko'rsatuvchi oshpazlar va ofitsiantlar tegishli hujjatlarga ega emas. Ayniqsa, ofitsiantlarning xizmati to'la qoniqarli deb bo'lmaydi. Yevropa mamlakatlarini oladigan bo'lsak ofitsiantlar xizmat ko'rsatish darajasi bilan turli xil razryadlarga ega bo'ladi va bu razryadlar maxsus kvalifikatsion komissiyalar tomonidan beriladi. Faqat ana shunday razryadlarga ega bo'lganlarga maxsus sertifikat beriladi. Uchinchi, to'rtinchi va beshinchi razryadlarga ega bo'lganlarga xizmat ko'rsatishga qo'yiladi.

3.2. Restoranda ishlab chiqariladigan taomlar va ichimliklar assortimenti

Restoran menyusining asosini milliy va xorijiy taomlar tashkil etadi. Menu tarkibida Yevropa taomlari ham o'rin olgan restoran menyusini tarkibiga sovuk taomlar, suyuk taomlar, sabzavotli, yormali, parrandadan tayyorlangan, gushtdan tayyorlangan va hamirli mahsulotlardan tayyorlangan taomlar kiritilgan.

Restoran menyusida shirin taom va ichimliklar, kandolat mahsulotlari menyusining asosiy kismini egallaydi.

Sovuk taomlardan restoranda quyidagilar tayyorlanadi:

- rediskali salat;
- achchik-chuchuk salati;
- Navruz salati;

- yaxni gusht;
- yaxna til;
- baxor salati;\
- yaxna tovuk;
- turp salati;
- sabzavotli va dukkakli mahsulot salati;
- «Oliviye» salati;
- «Vinegred» salati;
- «Fransuz» salati;
- o‘zbekcha salat;
- lavlagi salati.

Restoranda tayyorlanadigan birinchi taomlarga quyidagilar kiradi:

- kaynatma shurva;
- sholgom shurva;
- kovurma shurva;
- frikadelkali birinchi suyuk taomi;
- moshxurda;
- «Karam» shurva;
- chuchvarali shurva;
- loviya oshi;
- lagmon;
- makaron mahsulotlaridan tayyorlanadigan sutli osh;
- sutli ugra oshi.

Bulardan tashkari, restoranda kovurma lagmon, mampar, chuchvara, «Karam» do‘lma, kovokli matni, kovurma manti, go‘shli manti, norin, kovurma chuchvara, tuy kabobi, somsa va kuk somsa ham mavsumiga karab tayyorlanadi.

Shirin taom va ichimliklardan quyidagilar tayyorlanadi:

- kuk choy, rayxonli choy, kora choy;
- xolvaytar;
- ayron;

- chak-chak;
- yalpizli ichimlik;
- parvarda;
- xolva;
- nisholdalar ham menyu tarkibiga kiritilgan.

Yukoridagilardan tashkari, menyuda borsh, shchi, rassolnik, kartofeli sup, solyanka, gulyash, shpiklangan gusht, dimlangan pishirilgan gusht, shinitset, langet, befstrogen, azu, kiyevcha kotlet, hamda 10 turdan ortik turli xildagi shakshliklar ham tayyorlanadi.

Ushbu taomlarning barchasi iste'molchilarning buyurtmasiga asosan tayyorlab beriladi.

3.3. Restoranda menejer va restoratorning vazifalari

Xususiy mulk, kooperativ, kichik biznesning qayta qurish davrida jonlanib, real hayotimizga kirib kelishi ko'plab kasblarni shiddat bilan yangi shakllarga o'zgarishiga olib keldi.

Xususiy kafe, restoran, klublarni ishini samarali yuritish uchun avvalgidek, kollejlarda bilim olgan ofitsiantlarni mehnati yetarli emasligi sezildi. Shu bois ham 90 yillar boshida restoran – oshxona ishi sohasida yangi professionallar avlodi shakllandi, ular qayta hayotga chanqoqligi, izlanuvchanligi va ijodkorlikka layoqati bilan ajralib turardi.

Restoran xodimini ijtimoiy holati o'zgardi. Chunki, restoran va banket zallari tubdan o'zgardi. Yangilanish milliy an'ana to'kin-sochin dasturxon va o'zbekonalik, mehmondo'stlikni tikladi⁴.

Mehmondo'stlik bamisoli bir buloqki, unda do'stlik, odamgarchilik, insonparvarlikni shakllantiradigan, shaxsan pokizalik, tadbirkor-chaqqonlik, axloqan teran va turmushga nafosat nazari bilan qarashni tarbiyalaydigan bir zam-zam qaynaydi.

⁴ Махсудов К. Мехмонхона. – Т. 1989, 5 бет.

Restorator soʻzi fransuz tilidan (restourateur) olingan boʻlib, - restoran egasi, yaratuvchisi, boshqaruvchisi maʼnosini anglatadi.

Bugungi kun restoratorlari, kim oʻzi? Restorator – bu ulkan oshxona maydonidagi rejissyor. Oshxona na faqat ovqat tayyorlanadigan sex, balki sifatli servis bozori maʼnosida. Hozirda professional mutaxassis ishtiyoq bilan restoranni biznes rejasini tuzadi, taomnoma (menyu) uchun yangi taom yaratadi. Restorator mehmonni kutib olishdan, yangrayotgan musiqa va ohanglar, lazzeatli taomlar, ajoyib kayfiyat muhitini yaratuvchi moʻjizakor kabi mahorat sohibi boʻlishi lozim.

Restoranga kelgan odamni qanday olam choʻlgʻab olishini restorator oldindan sezib olishi kerak.

Restoratorlik ishiga oʻrganish mumkin. Restorator kasbi boʻlsada, bunday mutaxassislik yoʻq. Mazkur kasb boʻyicha mahorat - kollej yoki oliy oʻquv maskanida tahsil olish va restoran, klub, kafelarda turli ishlarni bajarish jarayonida hosil boʻladi. Haqiqiy restorator bu qadam ba qadam ofitsiantdan, boshqaruvchiga yoki restoran egasiga aylangan odam tushuniladi⁵.

Pazandachilik sanʼati, barmen ishi va restoran xoʻjaligi asoslari kollejlarda oʻqitiladi. Kollejdand soʻng ular uchun oliy oʻquv yurtlariga kirish imkoni yaratiladi, ayniqsa restoran ishi bilan bogʻliq yoʻnalishlarga. Hozir xizmatlar koʻrsatish, kichik va oʻrta biznesni tashkil etish, boshqaruv, restoran ishi hamda turizm yoʻnalishlarida asosiy yoʻnalishlar hisoblanadi.

Koʻngil ochar markazlari va restoranlar sonini ortishi tufayli ushbu bozorda ular oʻrtasida raqobatbardoshlik ham oʻsib bormoqda, nazariya va amaliyotni oʻrganish natijasida oliy oʻquv yurtlarini obroʻyini oshiradi.

Ishchiga xos boʻlgan amaliy masalalardagi koʻnikmalarni nazariy bilimlar bilan uygʻunlashishi kelajakda talabani katta imkoniyatlar kutishidan darakdir. Bunday talaba oddiy ofisda ishlovchi yoki oliy maʼlumotsiz xodimdan alohida ajralib turadi.

⁵ Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, ООО «Новая знания», 2001 г. – 53 стр.

Bu sohani o'z qiziqishiga mos ish deb bilgan inson, korxonaning uskunalari qanday ishlashini, xodimlarni to'g'ri saralashni, ularni ortiqcha yuklamalarini kamaytirish va resurslardan iloji boricha oqilona, samarali foydalanishni bilishi lozim.

Taomnomani o'ylab topishi va tuzishi, oshxonada, zallar, soqchilar, omborxonalar va qo'shimcha yordamchi binolardagi ishlarni nazorat qilishi kerak. Restoran mehmonlarni qanday iste'molchisiga moslanishi, kim u yerga kelishi, ular nimalarni hohlashi, nimadan voz kechishini, xizmatlar taomnomasiga qo'shish lozim bo'lgan narsalarni yaxshi anglash kerak.

Restorator marketing tadqiqotlarni olib borishni, biznes-reja tuzishni va ishni ko'ngilochar tomonini tashkil qila bilishi lozim. Nechta va qanday xodimlarni ishga jalb qilish keakli ekanligini bilishi, jumladan, idish-tovoq yuvadigan ishchilar, soqchilar, farroshlar, oshpaz, bosh oshpaz, buxgalter, administrator, kotib, xodimlar bo'yicha menedjer, ofitsiantlar, barmen, direktor va boshqalarni.

Yangi restoran uchun bino, imorat topish, eski kafeni ta'mirlash yoki uni yangidan jihozlashni bilishi kerak. Kelajakda restorator bo'ladigan mutaxassislarni tayyorlaydigan oliy o'quv va o'rta maxsus o'quv yurtlarida quyidagi fanlar va yo'nalishlar o'tiladi: jihozlash, ichki va tashqi iqtisodiyot, falsafa, etika asoslari, menejment, kasbiy muzokaralarni olib borish xususiyatlari, chet tili, restoran xo'jaligi, turizm, korxonani boshqarish, buxgalteriya hisobi, moliya, statistika, metrologiya va standartlash, kimyo, matematika, informatika, ona tili, ovqat tayyorlash texnologiyasi.

Restoran egasi uchun barcha fanlar ham tabiiy va keraklidek tuyilmaydi. Yuqori bosqich talabasi sifatida juda o'ziga xos yo'nalishlarni profil o'quv yurtlarida tanlash mumkin. Bularni ichida uzumchilik va vino ishi, ko'ngil ochar san'atning menejmenti, ichki iqtisodiyot va restoran biznesi, yuqori texnologik oshxonali restoranning texnologik jarayoni va h.k.

Yangi shakldagi faoliyat bo'lganligi sababli restoratorlik kasbi yangicha yondashuvni talab etadi. Bu yo'nalishni tanlagan insonlarni fikrlashi ham o'ziga xosdir. Doimo ulkan narsalarga intilish bilan bir qatorda oddiy ishlarni ham bajarib

ketmoq zarurdir. Restoran ishining uzun zanjiridagi har bir halqasining ahamiyatini tushinish va har daqiqani qadrlashi lozim. O‘zini ta’lim, kasb malakasini oshirish va yangi narsalarni o‘rganishga ishtiyoq tug‘iladi. Chunki, restoratorlik ko‘plab, turfa xil kasblar mahoratini talab etadi, jumladan: menedjer, iqtisodchi, hisobchi, dizayner, muxandis, texnolog, oshpaz, shou tashkilotchilikni.

Bunday uzoq va mashaqqatli yo‘lni faqat sabr-toqat sohibi bo‘lgan inson bosib o‘ta oladi. Restoran biznesiga asosan davomli mehnat va o‘qish orqali kirib boriladi. Bunday og‘ir jismoniy va ko‘p soatli mehnatni uddasidan asosan erkaklar chiqadilar. Bu ishda aqliy mehnatni ahamiyati va chet tillarga bo‘lgan qobiliyatni ham unutmaslik kerak. Faoliyatni bir qadar kibirligi nozik did va estetik tuyg‘uni talab etadi. Chunki, taomni bezash, dasturxonni chiroyli qilib tuzash, idish-tovoqni nafis guldorligidan to mehmonlarni kutib olinadigan zallarni dekor va dizaynini tanlash restoratorni vakolatidir. Shu sababli oddiy jismoniy quvvatlilik, o‘tkir aql va rivojlangan nafosat hissi restorator uchun zarur bo‘lgan sifatlardir. Bunday sifatlarni sohibi bo‘lgan inson bu sohada muvaffaqiyatlarga erisha oladilar.

Mamlakatimizda iste’mol bozori kundun-kunga rivojlanmoqda va servisga bo‘lgan talab oshib bormoqda⁶. Bayram tantanalari, tuy-xashamlar, turistik mavsumlarda restoran biznesida tinim bo‘lmaydi. Restoran xodimlari san’atkorlar kabi hamma xordiq olganida mehant qiladilar. Kasbiy yuksalish borasida bo‘lg‘usi restoratorni bosqichma-bosqich vazifalari va mas’uliyati oshib boraveradi, chunki u ko‘plab ishlab chiqarish yo‘nalishlarini kuzatib boradi. Restorator bo‘lganidan keyin bo‘sh vaqt haqida unutish kerak. Restoran bu juda injiq, mutlaqo kutilmaganda har-xashali va tinmaydigan farzand kabidir. Bu esa restoratoridan sabr-toqat, aql-idrok, tadbirkorlik, yuksak nafosat, xushmuomalalik, odob-axloq va bedorlikni talab etadi.

3.4. Restoranda ofitsiantning xizmat ko‘rsatish texnikasi

Bosh ofitsiantning asosiy vazifasi iste’molchilarni ko‘ngilxushlik bilan kutib olish, restoranda bor hamma yaxshi imkoniyatlarni ularga qaratish: lazziyatli taomlar,

⁶ http://edunews.ru/magazine/magazine_586.html

dilrabo musiqa, xushchaqchaqlik bilan vaqtni o'tkazish. Shunday sharoit yaratish kerakki, bu yerdagilar o'zlarini xuddi uyidagidek, erkin his qilishsin. Bosh ofitsiantning vazifasi restoranning asosiy xizmat tarmog'ini boshqarishdir. Bosh ofitsiant restoranda mehmondo'stlik muhitini yaratishi kerak.

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

Bosh ofitsiant savdo xonalarini ko'rib chiqqach, kecha-gi smenaning qoldirgan yozuvlarini ko'zdan kechiradi. Buyurtmalar bilan tanishadi, o'rganib chiqadi va stol yasa-tish uchun tegishli topshiriq beradi. Dasturxon yasatili-shini, stol va servantlar tozaligini shaxsan o'zi tekshiradi. Uning vazifasiga taomnomada yozilgan ovqatlar haqiqatan bor-yo'qligini tekshirish ham kiradi. Taom va mahsulotlar taomnomada yozilib, oshxonada bufetda bo'lmasa, taomnomaga tuzatish kiritadi.

Bosh ofitsiant hamkasblariga nisbatan xushmuomala, g'amxo'r, ochiq ko'ngilli, o'rtoqlik munosabatida bo'lishi lozim.

Bosh ofitsiant brigadalarga tegishli joylarni bo'lib beradi, tantanali qabullar, banketlar, to'ylarda xizmat qilish bo'yicha brigadir tayinlaydi.

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

Butun ish kuni davomida bosh ofitsiant ovqatlar qoidaga binoan berilayaptimi, idishlardan to'g'ri foydalanilayaptimi, hisob-kitob to'g'ri amalga

oshirilayapti-mi — bularni nazorat qiladi. Bundan tashqari bosh ofitsiant mijozlarning taklif va e'tirozlariga quloq so-ladi, birinchi talabdayoq, «mulohaza va takliflar daftari»ni iste'molchilarga olib chiqib beradi.

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

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

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

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

Restoranga xodimlar tanlashda, ofitsiantlikka xohish bildiruvchilar oldiga asosan ikkita muhim talab qo'yiladi: samimiylik, sofdillik va odamlarga mehr-hurmat. Bu ishga g'ayratli, his qilish tuyg'usi kuchli, saranjom-sarishta odamlarni topish kerak. Boshqa tomondan, yetuk pazanda, taomlar, ichimliklar xususiyatini biladigan odamlargina ofitsiant bo'lib ishlashi mumkin. Yuzaki bilimga ishongan, restoran ishini yengil-yelpi yodlab olib, xodimlar bo'limida o'zini bilimdon qilib ko'rsatadigan odamlar bu ishni eplay olmaydi. Restoran ishini san'at deb qarab,

joni-dili bilan ishlaydigan odamgina ofitsiant bo'lishi mumkin. Dastlabki davrda u uncha tushunmasligi, lekin zehni, irodasi, mehnatsevarlik hislatlari mujassamlashgan bo'lsagina, ofitsiant lavozimini bajarishi mumkin. Ofitsiant bilimdonlik bilan tegishli taom va ichimliklarning sifati, ularning nafi haqida mijozlarga tushuntira bilishi kerak.

Ofitsiant ta'riflagan taomlar, ichimliklar haqiqatga mos kelgandagina mijoz shu restoran tomon yana yo'lga tushadi.

Ofitsiant bosh ofitsiant bilan birgaliqda zalning to'laqonli sardori hisoblanadi.

Ofitsiant o'z qadr-qimatini, insonlar uchun qilayotgan mehnati yengil emasligini, kasb g'ururini hamma vaqt his qilishi kerak. Ofitsiant bilan iste'molchilar orasidagi munosabatda har ikki tomonning samimiyligi talab qilinadi. Ayniqsa, ofitsiantdan restoranda xushchaqchakdik, mehmondo'stlik kayfiyati talab qilinadi.

Ofitsiantga bo'lgan asosiy talablardan yana biri xizmat qilish usulining qoida va texnikasini bilish, amaliy ishda ularni qo'llay olishdir. Bulardan tashqari ofitsiant oziq-ovqat mahsulotlari tovarshunoslik asoslari bilan tanish bo'lishi, zal jihozlanishini yaxshi bilishi, ishlatiladigan idish-tovoqlar, anjomlarning qayerda foydalanishini amalda qo'llashi lozim.

Ofitsiantning xizmati ish jarayonida zarur bo'ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofi-siant bilak uchiga solib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofitsiantning qo'li quyishiga va kiyim yengi ifloslanishiga yo'l qo'ymaydi.

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

Uz ish faoliyatida ofitsiant quyidagi tamoyillarga amal qilishi kerak: kasbiy burchni yuqori darajada ang-lash, mehnatga ijodiy munosabatda bo'lish, o'rtoqlarcha o'zaro yordam muhiti. Bu tamoyillarni amalga oshira bo-rishda hozirgi restoran ofitsiantlarininghuquq va burch-lari bor.

Ofitsiantning burchi, vazifalari quyidagilardan iborat:

- grafiqda belgilangan vaqgda albatta ishga yetib kelish;
- mijozlarga xizmat qilish tartibi bo'yicha bosh ofitsiant ko'rsatmalarini bajarish;
- mijozlarga xizmat qilish va o'zini tuta bilish qoidalariga rioya qilish, mulohazali, mehrlil, e'tiborli bo'lish;
- taomnomada ko'rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, bahosini, ularni berish tartibi va ularni tayyorlash texnologiyasi asoslarini bilish;
- mijozlarga taom va ichimliklar tavsiya etish;
- ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, ko'rkam bo'lishi, poyafzallari toza tutilishi lozim;
- shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilish;
- stollarni iste'molchilar kelishiga jiddiy tayyorlash, butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o'z vaqgida tuzash, foydalanilgan idishlar, anjomlarni texnika qoidalariga binoan yig'ishtirib olish;
- yordamchi stol va servantlarni ozoda saqlash;
- xushmuomalalik bilan keluvchilarni kutib olish, zalga boshlab kirib o'tqazish, taomnoma tavsiya qilish, xizmat qilish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;
- singan, yorilgan, darz ketgan yoki dog'i bor idish-tovoq va boshqa anjomlardan foydalanishga yo'l qo'yilmaydi;
- qabullarda, banketlarda xizmat qilish tartibi va texnikasini bilish, mijozlarning mulohaza va takliflarini bosh ofitsiantga yetkazish.

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

Kasb mahoratini hisobga olgan holda ofitsiantlarga V, IV va III daraja (razryad) beriladi. Bu ixtisosligiga qarab hal qilinadi. Ixtisos harakteristikasi ikki bo'limdan iborat bo'ladi: «Ish bo'yicha harakteristika» va «bilishi kerak».

Biz ishimizda 5 darajadagi ofitsiantning ish bo'yicha tavsifi va bilish kerak bo'lgan qoidalarini taklif etamiz.

Ish bo'yicha tavsifi:

- stol yasatishning turli xillari, jumladan termik;
- stol, zal, peshzallarni jihozlash uchun gullardan kompozitsiya tuzish;
- nonushta, tushlik, kechki ovqat, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini hisobga olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- mijozlar ishtirokida taomlar tayyorlash, shakllantirish va narsalarga bo'lish;
- turli xil banketlarni tashkil qilish va o'tkazish;
- xorijiy turistlarga xizmatni tashkil qilish;
- «Shved stoli» va boshqa mijozlarga xizmat qilishning progressiv shakllarini tashkil qilish;
- mijozlar uchun maksimum qulaylik yaratish.

Bilishi kerak:

- turli idish-tovoqlar, anjomlar, oshxonadagi latta buyumlari, ularni hisobga olish va saqlash;
- stol yasatish qoidalari va turlari;
- guldasta shakllantirish qoidalari;
- taomnomaning vazifasi, turlari va tuzilishi tamoyillari;
- oziq-ovqat tovarlari haqida qisqa ma'lumot;
- oshpaz, ovqat harakteristikasi, taom va ichimliklar berish qoidasi va o'ziga xos xususiyati;
- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- psixologiya asoslari va professional etika;
- mijozlarga xizmat qilish tartibi va banket turlari;
- mijozlarga xizmat qilishning ilg'or shakllari;
- madaniy xizmat ko'rsatkichlari va ularga baho berish usuli;
- xorijiy turistlarga xizmat qilishni tashkil qilish.

Bundan tashqari, ofitsiant mijozlar bilan munosabatda juda xushmuomalali bo'lishi talab qilinadi: biron narsa olib kelib qo'yganda «marhamat» deyishi,

«kechirasiz, taom bersam bo‘ladimi» kabi muomala qilishi. Agar mijoz qoshiq, vilka, salfetka va boshqalardan birontasini tushirib yuborsa, ofitsiant oldin o‘rniga tozasini olib kelib qo‘yadi va so‘ngra pastga tushgan buyumni oladi. Polga tushgan narsani zinhor mijoz olmasin. Toza narsalarni ofitsiant patnis yoki tarelkada olib kelib berishi lozim. Ofitsiant narsalarni mijozga yaqin turgan qo‘li bilan uzatadi. O‘zbek odati bo‘yicha hamma vaqg o‘ng qo‘l bilan uzatish lozim va bu milliy an‘anamiz talablariga mosdir.

3.5. Restoranda ko‘rsatiladigan informatsion xizmatlar

Informatsion xizmatlar barcha korxonalar va tashkilotlarda amalga oshiriladi. Hozirgi vaqtda informatsion xizmatlar to‘g‘ri yo‘lga qo‘yilgan va har bir mijoz o‘zi uchun yetarli axborotlarga ega bo‘lishlari mumkin.

Barcha informatsion tizimlar telekommunikatsiya tizimlari, ya‘ni audio-, video- va boshqa informatsiya ko‘rinishlarini turli elektromagnit jarayonlar yordamida uzatish imkoniyati bilan bog‘liq tizimlar tushuniladi.

Restoranda telekommunikatsiya tizimlari va jihozlari bilan jihozlanishi restoran faoliyatiga zamonaviy informatsion texnologiyalarni tadbiq etish vazifasini hal qilishga imkon beradi.

Mehmondo‘stlik sohasida informatsion texnologiyalaridan foydalanishi nafaqat texnikaviy taraqqiyot talablari bilan, balki birinchi navbatda restoran mahsulotini o‘ziga xosligi bilan belgilanadi. Biznes nuqtai nazaridan restoran mashg‘uloti xizmat, restoran majmuasi esa xizmatlarni ishlab chiqaruvchi va taqdim etuvchi korxonalar hisoblanadi. Bu yerda sotuv ob‘ekti xizmatlar haqidagi informatsiya, ya‘ni ularni mavjudligi, sifati, narxi hisoblanadi. Restoran xizmatlarini paypaslab ko‘rish yoki o‘lchash mumkin emas. Iste‘molchi bu xizmatlar haqida faqat informatsiya olishi mumkin. Shuning uchun informatsiya restoran xizmati ko‘rsatish sohasida markaziy ob‘ektga aylanadi va muhim ahamiyatga ega.

Informatsiyalarga quyidagi yuqori talablar qo‘yiladi: ishonchligi, aniqligi, tezkorligi, ko‘p funksiyaliligi, ishlov berish va uzatishni katta tezligi,

egiluvchanligi va boshqalar. Ushbu talablar kompyuter informatsion tizim doirasida amalga oshirilishi mumkin.

Restoranda alohida kompyuterlar, videokommunikatsiyalar va dasturlarni emas, balki o‘zaro bog‘langan kompyuter va informatsion texnologiyalarni bir butun tizimidan foydalanish amalga oshiriladi.

Mehmondo‘stlik sohasida informatsion texnologiyalarni tatbiq etilish bir necha bosqichlarda amalga oshiriladi:

Birinchi bosqichda, informatsion texnologiyalarni foydalanish bo‘yicha birinchi qadamlar qilinadi. Bu vaqtda baza operatsionlarni avtomatlashtirish hisobida personalni qisqartirish sodir bo‘ladi. Misol uchun, avtomatlashtirilgan buxgalter va porte ishchi o‘rinlarini yaratilishi.

Ikkinchi bosqich quyidagi firma ichidagi faoliyatlarni avtomatlashtirilishi bilan kechadi:

- har bir faoliyat yo‘nalishini avtomatlashtirilishi;
- restoran faoliyati yo‘nalishlarini hammasini (yoki deyarli hammasini) boshqarishni amalga oshiruvchi bir butun dasturiy vositani yaratilishi.

Uchinchi bosqich, restoranni barcha informatsion tizim va faoliyat yo‘nalishlarini korxonani avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimiga integratsiyalashuvidir.

Restoranni barcha bo‘lim va xizmatlarini samarali faoliyat yuritishi va ularni boshqarish uchun quyidagi informatsion tizimlar tadbiq etilishi lozim:

- kommunikatsiyalarni integrallashgan informatsion tizimlari;
- xavfsizlikni ta‘minlashni kompleks tizimi, u quyidagilarni qamrab oladi: kirishni boshqarish tizimi, muhofaza televideniyesi tizimi, muhofaza va yong‘in signalizatsiyasi, axborotlarni aktiv va passiv himoyalash vositalari, odamlar evakuatsiyasini e‘lon qilish va boshqarish tizimi;
- konferens zallar jihozlanishini kompleks tizimi, u ovoz kuchaytirish, sinxron tarjima tizimi, konferens tizim, grafikaviy axborotlarni videoproxyeksiyalash va tasvirlash tizimlari, ichki televideniye;

➤ servis tizimi (televizion eshittirishlar) va texnologik televideniye, radiotranslyatsiya va mahalliy eshittirishlarni qabul qilish tizimi, elektron soatlar tizimi;

➤ restoran hayotini ta'minlash tizimi (muxandislik jihozlarini dispetcherlash, energiya ta'minoti, xonalarda mikroklimalarni yaratish tizimlari);

➤ telekommunikatsiya tizimlari jihozlarini texnik ekspluatatsiyasi.

Kommunikatsiyalarni integratsiyalashgan informatsion tizimi quyidagilardan iborat bo'lishi mumkin:

➤ strukturlashgan kabel tarmog'i;

➤ mini AS yoki muassasa ASi asosidagi mahalliy telefon tarmog'i;

➤ lokal kompyuter tarmog'i;

➤ muassasa radiotelefon aloqasi, mobil ob'ektlari radiotelefon aloqa tizimlari;

➤ peydjingli aloqa va boshqalar.

Ko'pgina restoranlarda oddiy telefon tarmog'i bilan bir qatorda mikrouyali radiotelefon tarmog'i yoki peydjer tizimi ham o'rnatiladi. U yordamida ish joyida bo'lmagan xodimni tez topish mumkin, bu esa muassasa katta binoda joylashganida o'ta foydalidir. Muassasa mikrouyali tarmog'i oddiy uyali telefon tamoyili bo'yicha quriladi

Uyali tamoyilni qo'llash zaruriyati binoda tegishli diapozondagi to'lqinlarni tarqalishi uchun ko'p to'siqlar borligi uchun qisqa masofa bo'lishiga qaramasdan yaxshi aloqa faqat retranslyatorlar o'rnatilishi bilan tushintiriladi. Muassa mikrouyali tarmog'ini bazaviy bloki MATSga ulanadi va muassasa doirasida bir butun raqamli maydon ta'minlanadi. Muassasa radiotelefon tarmog'ini tashkillashtirish uchun 50 ta abonentga xizmat ko'rsatuvchi «GPT» firmasini ISDX telefon stansiyasi va boshqalar ishtlatiladi.

Restoran binosini xavfsizligi xavfsizlik tizimlari (qoravullik signalizatsiya tizimi, video kuzatuv tizimi, kirishni nazorat qilish tizimi va yong'in signalizatsiyasi) yordamida ta'minlanadi.

Qoravullik signalizatsiya tizimi xonalarni va ob'ekt atrofini muhofaza qilish uchun mo'ljallangan. Odatda, 3 ta chegaralar farqlanadi: ob'ekt atrofini

muhofaza qilish; xona chegaralari (yeshik, deraza, devor) va hajmini muhofaza qilish; bevosita ob'ektlarni (qimmat baho apparatura, seyf va boshqalar) muhofaza qilish. Bu tizimlarda magnitokontakt, sig'imli, optik, ultraqisqa to'liqlik, infraqizil, akustik, seysmik, kombinatsiyalashgan va boshqa datchik va xabar bergichlar ishlatiladi.

«Ademco» Amerika kompaniyasini «Vista 501» tizimi bizni sharoitga moslashtirilgan bo'lib, Rossiya kompaniyalari tomonidan ishlab chiqariladigan datchiklar bilan ishlay oladi.

Kirishni nazorat qilish tizimi bu qandaydir xona yoki ma'lum hududga kirishni cheklash yoki taqiqlash uchun mo'ljallangan jihozdir. Bularga oddiy, mexanikaviy kodalanadigan qulflardan boshlab, odamni biologik va fiziologik belgilariga ko'ra identifikatsiya qiluvchi murakkab biometrik tizimlar tegishli. Tizim qanchalik murakkab bo'lsa, ob'ektga yashirincha kirish ehtimoli ham shunchalik mayda bo'ladi (bu ko'rsatkich zamonaviy biometrik tizimlar uchun 0,001 %ni tashkil qiladi).

Yuqoridagi tizimlarni eng asosiy qismi turli informatsiya tashuvchilariga yozilgan shaxsiy identifikatsiya kodini o'qiydigan qurilma hisoblanadi. Magnit yo'llariga informatsiya yozilgan kartochkalar keng tarqalgan. Informatsiya tashuvchisi radiokarta ham bo'lishi mumkinki, ularni o'qish uchun o'qiydigan qurilma bilan bevosita kontakt bo'lishi shart emas. O'qish distansiyasi 5dan 120 sm gacha. Kirishni nazorat qiluvchi tizimlarda o'qish qurilmasi kompyuter boshqaruvi ostida ishlaydigan tarmoqqa ulanadi.

3.6. Mehmonlarga ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar

Restoranlarda ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar, restoranlar kategoriyasi, xilidan kelib chiqqan holda turlicha bo'lish mumkin. Ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar asosiy xizmatlarni to'ldirib, o'z o'rnini mehmonlarga restoranda xordiq chiqarishida ko'pgina qulayliklar yaratadi.

Restoranda o'zining nizomi bo'yicha asosiy va qo'shimcha xizmatlar ko'rsatiladi. Asosiy xizmat ko'rsatishga restoranda ovqatlanish xizmati kiradi.

Ulardan qolgani qo‘shimcha xizmatlar bilan boyitiladi. Qo‘shimcha xizmatlar bepul va pulli bo‘lishi mumkin.

Qo‘shimcha xizmatning bepuliga: tez yordam chiqarish, tibbiy aptechkadan foydalanish, telekommunikatsiya tizimlari kiradi.

Qo‘shimcha xizmatlar puli turlariga, mehmon shaxsan yoki guruh bilan birgalikda buyurtma berib xizmat olishi tushuniladi.

Ularga restoranda ko‘rsatiladigan sayyohlik xizmati, gid tarjimon buyurtmasi, teatr, sirk konsertlarga va h.k. Katta sotishni tashkil etish; barcha turdagi transportlarga bilet sotish; taksi chaqirish, avtomobil prokatini tashkil etish, shahar restoranlariga joyga buyurtma berish, suvenirlar, otkritkalar va boshqa mahsulotlar sotuvini restoranda tashkil etish; bufet va qo‘shimcha ovqatlanish xizmati kiradi.

Qo‘shimcha xizmatlarni bajarishda ularning turi, balki bajarilish sifati o‘ta muhim hisoblanadi. Asosiy va qo‘shimcha xizmatlarning qanday sifatda ko‘rsatilganligini aniqlash uchun turli tadqiqotlar olib borilishi zarur. Shulardan eng ko‘p tarqalgani mehmonlardan ketish vaqtida so‘rov anketasi (ya‘ni har bir xizmatining xizmatlarni qanday bajarilganligi, uning bahosi, kamchiligi, takliflar so‘raladi) to‘lg‘aziladi va shunga qarab kelgusi ishlar rejalashtiriladi. Bunday anketalar adminstratsiya va marketing bo‘limida o‘rganilib chiqiladi. Bu haqda chora-tadbirlar ishlab chiqiladi.

Qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishda, yoki ularni tashkil etishda albatta mehmonlarga qulay – komfort sharoit yaratishi birinchi vazifa bo‘lishish lozim.

Restoran transport xizmatlariga taksi buyurtmasi, avtotransport ijarasi va boshqalar kiradi.

Restoranda ko‘rsatiladigan barcha qo‘shimcha xizmatlar buyurtma asosida bajariladi. Buyurtmalar esa mehmonlar tomonida maxsus shakldagi buyurtma blankalari orqali yoki og‘zaki ravishda, telekommunikatsion texnika yordamida berishi mumkin.

Olingan buyurtmalar, hammasi rasmiylashtiriladi va mehmonxona xodimlari tomonidan bajariladi.

IV-BOB. «Karimbek» restoranida xodimlarning shaxsiy gigiyenasi va mehnatini muhofaza qilish

4.1. Restoran xodimlarining shaxsiy gigiyenasi

Sanitariya qoidalariga ko'ra xodimlar ovqatlanish korxonalariga tibbiyot ko'rigi natijalariga qarab qabul qilinishi, ishlab chiqarishda faoliyat ko'rsatayotgan ishchi – xodimlar esa vaqti – vaqti bilan tibbiyot ko'rigidan qayta o'tib turishlari shart.

«Karimbek» restoranida ishlashni xohlovchi kishilar joylardagi belgilangan tibbiyot muassasalarida gijjalari va ichki yuqumli kasalliklar bo'yicha umumiy terapevt ko'rigidan o'tadi. Bundan tashqari, korxonada rahbari (yoki korxonada sohibi) oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar, bufetchilar va qozon tovoqlarni yuvadigan, mahsulotlarga ishlov beradigan va tayyor mahsulotlarni qadoqlaydigan xodimlar qo'shimcha dermavenerolog ko'rigidan hamda gonokokk (suzak) va sifilis kasalliklari bo'yicha laboratoriya tekshiruvlaridan o'tishlari lozim.

«Karimbek» restoranida ishlash uchun tibbiyot tashkilotining ma'lumotnomasiga ko'ra, ya'ni ko'rikdan o'tgan kishilar, qabul qilinadi va sanitariya bo'yicha o'qitiladi va imtihon topshirishadi. O'pkasida va o'pkadan tashqari organlarida aktiv shakldagi sil kasalliklari, terisida yiringlaydigan, kuchli kechadigan ichak kasalliklari, yuqumli shakldagi teri, sifilis va kuchli so'zak kasalliklari bilan kasalband hamda moxov kishilarga umumiy ovqatlanish xonalarida ishlash uchun ruxsat berilmaydi.

«Karimbek» restoranining ishlayotgan xodimlari ish faoliyatlari davrida joylardagi sanitariya organlari tomonidan belgilangan muddatlarda majburiy ravishda tibbiyot ko'rigidan qayta o'tkaziladi. Tibbiyot ko'rigidan qayta o'tishda ich terlama, paratif, ichburug', difteriya (bug'ma) kasalliklari topilgan xodimlar ovqatlanish korxonalarida ishlashdan vaqtincha chetlashtiriladi. Xuddi shuningdek, birga yashaydigan oilasida biron kishi ich terlama, paratif, ichburug', difteriya, skarlatina (qizilcha) kasalliklaridan biriga uchraganda ham kasalning shifoxonaga yotqizilib, sog'ayganligi va bunday yuqumli kasalliklarning oldini olish bo'yicha

oilada tibbiy tadbirlarning o'tkazilganligi to'g'risida ma'lumotnoma keltirmaguncha xodim ishga qo'yilmaydi. Xuddi shuningdek, shamollashdan (tumov, angina va sh. o'.) keyin ham oziq – ovqat sanoati, ayniqsa ovqatlanish korxonalarida faqat tibbiyot xodimlarining tavsiyasi bo'yicha ishni boshlash mumkin.

«Karimbek» restoranida ishlash uchun qabul qilingan xodimlar maxsus sanitariya kitobchasi bilan ta'minlanadi. Unda tibbiyot ko'rigi natijalari va yuqumli kasalliklarga qarshi emlashlar yoziladi.

«Karimbek» restoranida shaxsiy gigiyena talablariga qat'iy rioya qilish tayyor taomlar hamda toza idishlarga mikroblar tushishining va uning natijasida kelib chiqadigan yuqumli kasalliklarning hamda zaharlanishlarning oldini olishga qaratilgan asosiy sanitariya tadbirlaridan biri hisoblanadi, chunki oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar, non pishiruvchilar, ofitsiantlar va qozon – tovoqlarni yuvadigan xodimlar ish kuni davomida oziq – ovqat mahsulotlari, tayyor taomlar suzib uzatiladigan kosa, tovoqlar, pichoq, qoshiq va sanchqilar bilan kontaktda bo'lishadi. Shaxsiy gigiyena qoidalariga ko'ra badan, qo'l, og'iz bo'shlig'i parvarishiga, sanitariya kiyimlariga va korxonalar sanitariya tartibiga qator gigiyenik talablar qo'yilgan. Ovqatlanish korxonalarida xodimlari tomonidan ularga qat'iy rioya qilinishi shart.

Ma'lumki, odam badani yaxlit teri bilan qoplangan. Teri orqali modda almashinuvi natijasida hosil bo'lgan issiqlik energiyasi va zararli moddalar atrof muhitga chiqadi. Bundan tashqari inson o'zining terisi orqali havo oladi. Agar ovqatlanish korxonalarida xodimlari (tayyor taomlarni va hamirli qandolat mahsulotlarini ishlab chiqaradigan oshpazlar va oshpaz – qandolatchilar, qozon – tovaqlarni yuvadigan xodimlar) shaxsiy gigiyena talablariga rioya qilishmasalar, ya'ni badanni surunkali ravishda tozalab turmasalar, teri teshiklari teri bilan chiqadigan iflosliklar bilan to'lib qolishlari mumkin. Bunday hollarda odam o'zini yomon his etadi, uning mehnat unumdorligi, ishlab chiqarilayotgan tayyor mahsulot sifatiga va tozaligiga e'tibori pasayib ketadi. Bundan tashqari badanning kir to'plangan qismlarida mikroorganizmlar rivojlanishi va tayyor taomlarga

hamda toza idishlarga tushishi mumkin. Shu sababli ham gigiyena talablariga ko'ra xodimlar har kuni sovunlangan mochalka bilan gigiyenik dush qabul qilishlari va qo'llarini tirsaklarigacha ish boshlashdan oldin sovunlab yuvishlari zarur. Ovqatlanish korxonalarining xodimlari qo'llarida kasalliklar keltirib chiqaradigan mikroorganizmlar (salmonellalar va gijja tuxumlari) bo'lishi hamda xom ashyo, yarim tayyor va pishgan mahsulotlarga ishlov berganda ular to'g'ridan to'g'ri tayyor taomlarga tushishlari mumkin. Shu boisdan ham gigiyena qoidalari oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar, ofitsiantlar va qozon – tovoqlarni yuvadigan xodimlardan ishni boshlashdan oldin hamda hojatxonadan keyin qo'lini yaxshilab yuvishni va dezinfeksiya qilishni talab qiladi. Qolgan vaqtlarda taomlar tayyorlash jarayonida oshpazlar va oshpaz – qandolatchilar har bir ishlab chiqarish operatsiyasini bajargandan keyin, ofitsiantlar esa taom qoldiqlarini va foydalanilgan idish – tovoqlarni yig'ishtirib olganlaridan keyin qo'llarini sovunlab yuvishlari shart.

«Karimbek» restorani sohibi har kuni ertalab oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar va bufetchilar qo'llarining holatini tekshirib chiqishi, agar yiringlagan yoki shishgan yarasi bo'lsa, ishga qo'ymasligi kerak. Ish davrida xodimlarning qo'llari tirnalganda yoki kesilganda vodorod peroksidi yoki brilliant malhami bilan dezenfeksiya qilish va steril bint bilan bog'lab, rezina qo'lqopini kiyish lozim.

Yana shuni ta'kidlash kerakki, korxonada xodimlarining tirnoqlari qisqa olingan, tirnoq tagidagi bo'shliq toza bo'lishi kerak. Ish vaqtida taqinchoqlar va soatni taqib ishlash man qilinadi.

Og'iz bo'shlig'ini parvarish qilish ham katta gigiyenik ahamiyatga ega. Ma'lumki, og'iz bo'shlig'ida mikroorganizmlar juda ham ko'p bo'ladi. Ular tayyor taomlarga tushishi va parvarish qilinmagan og'iz bo'shlig'idan atrofdagilar uchun yoqimsiz hid chiqarishi mumkin. Bu birinchi navbatda iste'molchilar bilan doimo muloqotda bo'ladigan ofitsiantlarga taalluqlidir. Shu boisdan ham tishni har kuni (ertalab va uxlashdan oldin) maxsus pastalar bilan tozalash talab qilinadi. Bundan tashqari ofitsiantlarga ish boshlanguncha va ish davrida o'tkir hidli

(sarimsoqpiyoz, piyoz va boshqa hidli mahsulotlar solingan) taomlarni iste'mol qilish tavsiya etilmaydi.

Erkak oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar va ofitsiantlarning sochlari qisqa, soqol – mo'ylovlari esa qirtishlab olingan, sochlari chiroyli taralgan bo'lishlari lozim. Ular ish boshlashdan oldin va ish davrida o'tkir hidli atirlardan foydalanmasliklari kerak. Tayyor taomlarni xodimlarning tanasi va shaxsiy kiyimlaridan tushadigan mikroorganizmlardan saqlashda maxsus sanitariya kiyimlarining ahamiyati juda ham katta. Shu sababli ham oshpazlar, oshpaz – qandolatchilar va ularni tashish, saqlash va birlamchi ishlov berish bilan bog'liq boshqa xodimlar maxsus sanitariya kiyimlari bilan ta'minlanishlari shart.

Oshpazlarning sanitariya kiyimlari oq, tashish va saqlash jarayonlari bilan shug'ullanadigan xodimlarning sanitariya kiyimlari esa ko'k yoki qoratob rangli materiallardan tikilgan bo'ladi. Oshpazlar, oshpaz –qandolatchilar, qozon – tovoqlarni yuvadigan xodimlar va bufetchilar sanitariya kiyimlari komplektiga kurtka yoki xalat, qalpoq yoki boshini o'raydigan ro'molcha (kosinka), sochiq, terni aritadigan ro'molcha, shim yoki yubka kiradi. Namligi baland xonalarda (sabzavotlarga, baliqlarga va qishloq xo'jaligi parrandalariga texnologik ishlov berish sexlarida hamda qozon – tovoqlarni yuvish xonalarida) ishlaydigan xodimlar, sanitariya kiyimlaridan tashqari, namlikni o'tkazmaydigan fartuk va maxsus oyoq kiyimlari bilan ta'minlanishi lozim.

«Karimbek» restoranida shaxsiy kiyimlarini kiyishga ham qator talablar qo'yilgan. Ularning asosiylari quyidagilardan iborat:

- sanitariya kiyimlari yaxshilab dazmollangan bo'lishi lozim, chunki dazmollashda ulardagi mikroorganizmlarning aksariyati halok bo'ladi;

- kurtka bilan fartuk kiyilganda kurtka fartuk ustidan emas, uning tagidan bog'lanishi shart;

- kiyilgan qolpoq yoki boshi o'ralgan ro'molcha xodimlar sochini to'liq yopib turishi lozim.

- ish davrida sanitariya kiyimlari ifloslanmasliklari va toza saqlanishlari hamda bukimasliklari kerak;

- sanitariya kiyimlari choʻntaklariga begona predmetlarni solib yurish man etiladi;

- ertalab sanitariya kiyimlarini kiyishdan oldin qoʻlni sovun bilan yuvish va ish tamom boʻlgandan keyin ularni darrov yechib, maxsus joyda qoldirish tavsiya qilinadi; yana shuni eʼtiborga olish kerakki, sanitariya kiyimlarini shaxsiy kiyimlar bilan birga saqlash mumkin emas;

- sanitariya kiyimlari bilan hojatxonalarga borish, koʻchada yurish va koʻchada ish bajarish qatʼiy man qilingan;

- taomlarni suzishdan oldin oshpazlar sanitariya kiyimlarini almashtirib, tozasini kiyishlari lozim;

- shaxsiy kiyimlar bilan sanitariya kiyimlarini birga yuvish ham mumkin emas, ular alohida yuviladi.

- sanitariya kiyimlari tagidan kiyiladigan shaxsiy kiyimlar juda yupqa, qulay va paxta gazlamasidan tayyorlangan, ishlab chiqarishda foydalaniladigan oyoq kiyimlari esa rezinali takcharmli va past poshnali boʻlishi lozim.

Ofitsiantlarning ish va oyoq kiyimlari bugungi kun modasi talablariga mos kelishi va milliy anʼanalarni oʻzida ifodalashi shart.

Ishni boshlashdan oldin ofitsiantlar ish kiyimlarining, ayniqsa yoqalarining va manjetlarining, tozaligiga, tugmalariga eʼtibor berishlari va dazmollashlari, har kuni ichki kiyimlarini va paypoqlarini almashtirishlari lozim. Oyoq kiyimlari yaltiroq holigacha tozalanishi kerak. Maxsus kiyimlarga nishonlarni, toʻgʻnagichlarni (broshka) qadab yurish qoidalariga koʻra man etiladi.

Maʼlumki, korxonada dasturxonni bezashda tovoq va kosalar hamda qoshiq, sanchqi va pichoqlar yaxshilab artiladi. Ularni artishda va issiq taomlarni patnisga qoʻyib keltirishda sochiqlardan foydalaniladi. Shu boisdan ham ofitsiantlarning sachiqlari oppoq, toza va yaxshi dazmollangan boʻlishi lozim.

4.2. Restoran xodimlarining yong'in xavfsizligiga qo'yiladigan talablar

«Karimbek» restoranida yong'in xavfsizligi bo'yicha bir qancha choralar amalga oshirilgan. U yerda 2009 yil 30 sentyabrda qabul qilingan «Yong'in xavfsizligi to'g'risida»gi qonun asosida ishlar olib borilgan.

Yonish jarayoni to'xtashi uchun oksidlanish-tiklanish ekzotermik zanjir reaksiyasi tuzilishi kerak. Bu reaksiyada to'xtashning fizik hamda kimyoviy usullari qo'llaniladi.

O't o'chirish vositalari asosan uch turga bo'linadi:

1) yonishni tugatish usuli bo'yicha – sovituvchi, aralashtiruvchi ixotalovchi, ingibiritlashtiruvchi;

2) elektr o'tkazuvchanligi bo'yicha – elektr tokini o'tkazuvchi (suv, bug', ko'pik), elektr tokini o'tkazmaydigan (gazlar, kukunli birikmalar);

3) zaharliligi bo'yicha – zaharli (freon, brometil), kam zaharli (karbonat anhidrid, azot), zaharsiz (suv, ko'pik, kukunli birikmalar).

Suv o'tni o'chirishda eng keng tarqalgan moddadir. O'zining quyidagi xususiyatlari tufayli o'tni o'chirishda eng afzal hisoblanadi. Issiqlik sig'imi katta, yonayotgan yuzaga tushganda uning issiqligini yutib oldi. Yuqori haroratli yuzalarga tushgan suv tezda bug'lanadi. Bug'lanish natijasida uning hajmi 1700 marta ortadi va vaqtincha yonayotgan yuzani qamrab olib, havodagi kislorod miqdorini kamaytiradi. Suvning yuzalarini ho'llash xususiyati yong'inning tarqalmasligida katta rol o'ynaydi. Uning sirt tarangligi kichik (0,073 n/m) bo'lganligi uchun yonayotgan moddalarning tirqish va teshiklariga tezda kirib, ularni sovitadi.

Kukunli birikmalar yonayotgan gazlar, yengil alanganuvchan, yonuvchan suyuqliklar, kuchlanish ostida bo'lgan elektr uskunalarni o'chirishda ishlatiladi. Ular arzonligi tufayli tobora ko'proq qo'llanilmoqda. Asosiy qismi natriy karbonatdan iboratdir.

Ko'pik yonayotgan yuzaga tushgach, uni qoplab olib, kislorod kirishidan to'sadi va ajralib chiqayotgan suyuqlik yonayotgan yuzani sovitadi. Ko'pik asosan

qattiq moddalar va yonuvchan suyuqliklarni o‘chirishda ishlatiladi. U paydo bo‘lishiga ko‘ra ikki xil bo‘ladi: ko‘pik hosil qiluvchi qorishmani havo oqimi bilan mexanik aralashtiruv orqali olinadigan havomexanik va ishqor eritmasi bilan kislotaning aralashishi natijasida paydo bo‘ladigan kimyoviy ko‘pik.

Korxonada yong‘inga qarshi o‘t o‘chirish vositalari standart talablari asosida ta‘minlangan.

O‘t o‘chiruvchi asboblarda dastlabki o‘t o‘chirish vositasi bo‘lib, yong‘inning boshlang‘ich davrida, uning kuchayib, tarqalib ketmasligi uchun ishlatiladi. GOST 12.2.047-80 «O‘t o‘chirish texnikasi. Atama va qoidalar»da o‘t o‘chiruvchi moddaning turiga qarab quyidagi xillarga bo‘linadi:

1. Suyuqlik vositasidagi (faol yuzali moddalar qo‘shilgan suv yoki turli kimyoviy birikmalarning suvdagi eritmaları); karbonat kislotali (suyultirilgan karbonat dioksidi); kimyoviy-ko‘pikli (kislota va ishqorlarning suvdagi eritmasi); havo-ko‘pikli (ko‘pik hosil qiluvchi moddalarning suvdagi eritmasi bilan siqilgan karbonat angidrid gazi yoki havoning aralashmasi); xladonli (galloidlangan uglevodorod asosidagi kukunli moddalar – bromli etil, xladon va boshqalar); kukunli (karbonat ikki oksidli soda asosidagi quruq kukunlar); aralashma holdagi (kukunlar va ko‘pik hosil qiluvchilar).

2. O‘t o‘chiruvchi moddaning miqdori va o‘lchamlari bo‘yicha – kam hajmli (hajmi 5 litr, 10 litrli), ko‘chma va hajmi 25 litrdan kam bo‘lmagan statsionar uskunalar.

Havo-ko‘pikli o‘t o‘chirish asboblari ishqorli elementlar va elektr uskunalaridan tashqari turli moddalarni o‘chirishda ishlatiladi. 16.5-rasmda OVP-10 havo-ko‘pikli o‘t o‘chirish asbobining sxemasi keltirilgan. Bu asbob yong‘in yuzalarini 60 karrali ko‘pik bilan ta‘minlashi mumkin. O‘t o‘chirish asbobining qobig‘ida ko‘pik hosil qiluvchi qorishma, stakan ichida esa bosim ostida karbonat kislotasi joylashtirilgan.

Korxonada yong‘in xavfsizligi bo‘yicha ham bir qancha tizimlar joriy qilingan, ya‘ni *sprinkler uskunalari* o‘rnatilgan bo‘lib, u avtomatik o‘t o‘chirish vositalariga mansub bo‘lib, unda xonaning shipiga suv yoki ko‘pik

harakatlanadigan quvurlar oʻrnatiladi. Ularga maʼlum masofalarda shtutserlar yordamida sprinkler kallaklari oʻrnatilgan. Har bir sprinkler kallagi 12 m². yerga moʻljallanadi. Oddiy holatda kallaklarning suv yoʻllari qopqoq bilan berk holda turadi. Qopqoqni yengil eruvchan metall dan yasalgan qulf ushlab turadi.

Sprinkler kallaklari shtutser yordamida shirdan oʻtgan suv quvurlariga burab kirgiziladi. Shtutserning teshigi zanglamasligi uchun bronza halqa burab kiritilgan. Halqa bilan shtutser orasiga oʻrtasi teshik metall diafragma oʻrnatilgan. Diafragmaning bu teshigi shisha sharcha (qopqoq) bilan berkitilgan. U esa uchta oʻzaro yengil eruvchan metall bilan kavsharlab qoʻyilgan mis plastinkalari yordamida ishlab turiladi.

Yongʻin chiqqanda, havo qizib sprinkler kallagiga yetib boradi va yengil eruvchan kavsharlagichga taʼsir qilib qulfni buzib yuboradi. Bosim ostidagi suvning qopqoqqa taʼsiri natijasida u diafragmadan tushib ketadi va suvga yoʻl ochadi. Teshikdan urilib tushayotgan suv tarqatgichga urilib, 9-12 m². ga yoyilib tushadi. Sprinkler qulflari 72, 93, 141, 182 °Sda erib ketishga moʻljallangan.

Xulosa va takliflar

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2012 yil 10 mayda «2012-2016 yillarda O‘zbekiston Respublikasida xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to‘g‘risida»gi qarori qabul qilindi. Ushbu qarordan kelib chiqib, xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishning hududiy dasturlari va ularni amalga oshirish bo‘yicha kompleks chora-tadbirlar ishlab chiqarilmoqda.

Magistrlik dissertatsiyasi ham shu nuqtai nazardan hozirgi kunning muhim masalalaridan hisoblanadi.

Dissertatsiya ishi kirish, 4 ta bob, xulosa va foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxatidan tuzilgan. Bundan tashqari, dissertatsiya ishiga taaluqli ilovalar keltirilgan.

Ishning kirish qismida mavzuning dolzarbligi, maqsadi, vazifalari, ishning ob‘ekti, ilmiy ahamiyati haqida ma‘lumotlar keltirilgan. Dissertatsiyaning birinchi bobida nazariy jihatdan berilgan ishlarning tahlili keltirilgan. Unda ovqatlanish korxonalarining sinflanishi, turlari xizmat shakllar va restoranlarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga qo‘yilgan talablar yoritib berildi.

Ishning ikkinchi qismida ovqatlanish korxonalarida, jumladan restoranlarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar xizmat ko‘rsatisha bajaradigan ishlari, xizmat ko‘rsatish jarayonida mehmonlar uchun taom va ichimliklarni tavsiya qilish va uzatish qoidalari o‘rganib chiqilgan. Bundan tashqari, ushbu bobda stollarni servirovka turlari keltirildi.

Magistrlik dissertatsiyaning uchinchi bobida ob‘ekt uchun tanlangan «Karimbek» restorani tavsifi, restoranda ishlab chiqariladigan taomlar va ichimliklar assortimenti, xizmat ko‘rsatish jarayonida xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning xizmat ko‘rsatish texnikasi o‘rganildi va tahlil qilindi.

«Karimbek» restorani Samarqand shahrida nufuzli ovqatlanish korxonalari qatoriga kirsa ham, restoranda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning ko‘pchiligi, jumladan, ofitsiantlar xizmatini qoniqarli deb bo‘lmaydi. Chunki, ular xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga qo‘yilgan talablarga javob bermaydi. Ofitsiantlar taomlar

uchun qanday ichimlik tavsiya etishni, taom va ichimliklarni mehmonlarga qo‘yishni va tavsiya etishni yaxshi bilmaydi.

Restoranda ko‘rsatiladigan asosiy xizmatlarga mehmonlar uchun ovqatlanish xizmati hisoblanadi. Qo‘shimcha xizmatlar orqali xizmat ko‘rsatish sifati oshiriladi. Hozirgi paytda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning xizmat haqi taom va ichimliklar narxini 7-10%ni tashkil etadi. «Karimbek» restorani ishini tahlil etilganda bu 10%ni tashkil etadi.

«Karimbek» restoranda ham qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatiladi. Ularga gid tarjimon buyurtmasi, oldindan konsert va shoular uchun joy band etish, taksi chaqirish, gulga buyurtma berish, taom va ichimliklarni mehmonxona va yashash joyiga olib borish va boshqalarni kiritish mumkin.

«Karimbek» restoranida ko‘rsatiladigan xizmatlarni sifatini oshirish uchun quyidagi ishlarni amalga oshirishni tavsiya etamiz:

- mehmonlar o‘rtasida vaqti-vaqti bilan so‘rovnomalar o‘tkazish;
- informatsion xizmat ishlarini takomillashtirish;
- bolalar uchun kompyuter o‘yin xonasini ochish;
- mehmonlar uchun tibbiy xizmatni tashkil etish;
- ofitsiant va barmenlarni malakasini oshirish va qayta tayyorlashdan o‘tkazish;
- boshqaruv tizimida xizmat ko‘rsatayotgan xodimlarni qayta tayyorlashdan o‘tkazish;
- oshpazlarni malakasini oshirish va qayta tayyorlash;
- qo‘shimcha xizmat turlarini tavsiya etish.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasi Qonunlari:

1.1. Turizm to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasining 1999 yil 20 iyulda qabul qilingan 830-I-son Qonuni.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti farmonlari:

2.1. “O‘zbekturizm” milliy kompaniyasini tashkil qilish to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 1992 yil 27 iyuldagi PF-447-son Farmoni.

3. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasini qarorlari:

3.1. “O‘zbekturizm” milliy kompaniyasi faoliyatini tashkil etish masalalari to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1992 yil 20 oktyabrdagi 484-son qarori.

3.2. O‘zbekiston Respublikasida xalqaro turizmning zamonaviy infrastrukturasi barpo etish chora-tadbirlari to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1995 yil 3 iyundagi 210-son qarori.

3.3. “Turizm to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonunini amalga kiritish haqida. O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisining 1999 yil 20 avgustdagi 831-I-son Qarori.

3.5. O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona biznesi va xalqaro turizmni yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2002 yilda 2 sentyabrdagi 310-son qarori.

3.6. O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 yil 17 apreldagi PQ-325-son qarori.

3.7. O‘zbekiston Respublikasida 2010 yilgacha bo‘lgan davrda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 15 maydagi PQ-640-son qarori.

3.8. «O‘zbekiston Respublikasida 2012-2016 yillarda xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish dasturi» O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori. – 2012 yil 10-may, PK-1754 son.

3.9. Karimov I.A. Mamlakatimizda demokratik isloxlarni yanada chukurlashtirish va fukarolik jamiyatini rivojlantirish konsepsiyasi: O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatning qo‘shma majlisidagi ma‘ruzasi. 2010 yil 12 noyabr / I.Karimov. - T.: O‘zbekiston, 2010.-7 b.

4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti asarlari:

4.1. I.Karimov. Mustaqillikka erishish ostonasida. – T.: O‘zbekiston. 2012 yil.

4.2. Islom Karimov. 2012 yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko‘taradigan yil bo‘ladi. T.: «O‘zbekiston» RMIU, 2012 yil.

5. O‘zbekiston Respublikasi vazirlik me‘yoriy–huquqiy hujjatlar:

5.1. 2015 yilgacha bo‘lgan davrda respublikada turizmni yanada rivojlantirish, turistik xizmatlar ko‘rsatish sifatini oshirish va ularning yo‘nalishlarini kengaytirish davlat dasturi to‘g‘risida. 2009 yil 24 oktyabrda O‘zbekiston Respublikasi Bosh vaziri S.Mirziyoev tomonidan tasdiqlangan.

5.2. O‘zbekiston Respublikasini 2014 yilning to‘qqiz oyida ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish yakunlari to‘g‘risida. Xalq so‘zi, 2014 yil 1 noyabr №212 son.

5.3. Karimov I.A. Mamlakatimizda demokratik isloxlarni yanada chukurlapggirish va fukarolik jamiyatini rivojlantirish konsepsiyasi: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatning qo‘shma majlisidagi ma‘ruzasi. 2010 yil 12 noyabr / I.Karimov. - T.: O'zbekiston, 2010.-7 b

6. Darsliklar

6.1. O‘zbekiston Respublikasida chop etilgan:

6.1.1. Aslanova D., Xudayshukurov T., Mo‘minov N. Dunyo xalqlari ovqatlanishining o‘ziga xos xususiyatlari. Darslik. Toshkent, Iqtisodiyot-moliya, 2011 yil.

6.1.2. Xudayshukurov T., Muhamadiyev N., Mo‘minov N., Shukurov I. Ovqatlanish mahsulotlarini ishlab chiqarish asoslari. Darslik. Toshkent, «Iqtisod-Moliya», 2010.

6.2. Rossiyada chop etilgan

6.2.1. Berinin Lini. Novaya ensiklopediya etiketa: Delovoy etiket dvadsat pervogo veka / Per. s angl. Yu.O.Anxinoy. – M.: RIPOL klassik, 2004

6.2.2. Romanovich J.A., Kalachev S.L. Servisnaya deyatelnost. Uchebnik. – M. Izdatelsko torg. korporatsiya “Dashkov i K”, 2007, - 268 s.

6.2.3. Usov V.V. Organizatsiya proizvodstva i obslujivaniya na peredpriyatiyax obshestvennogo pitaniya. M., 2002.

6.2.4. Lyapina I.Yu. Organizatsiya i texnologiya gostinichnogo obslujivaniya. – M. ASADEMA. 2002. – 207 s.

7. O‘quv qo‘llanmalar

7.1. O‘zbekiston Respublikasida chop etilgan:

7.1.1. T. Xudayshukurov, I. Shukurov. Oqilona ovqatlanish asoslari. O‘quv qo‘llanma, 2009 .

7.1.2. Erbo‘tayev I. Umumiy ovqatlanish va xizmat madaniyati. I kitob. – T.: A.Qodiriy nomidagi xalq merosi nashriyoti, 2003. -144 6.

7.1.3. Etiketning oltin kitobi. Tuzuvchi: Sabrina. T.: Yangi asr avlodi, 2010y.

7.1.4. Xudayshukurov T. Kasbiy etika va etiket. Ma’ruzalar matni. SamISI, 2005y.,

7.1.5. Fayziyev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. O‘quv qo‘llanma. Samarqand. “Zarafshon” nashriyoti. – 2010.

7.1.6. Fayziyev J.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. Ma’ruzalar matni, Samarqand, SamISI, 2009 y.

7.1.7. O.Qudratov. Hayot faoliyati xavfsizligi (lotin yozuvida) – T.: «Mehnat», 2004. - 254 b.

7.1.8. Qurbonov J.M. Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish. Ma’ruzalar matni, I-qism. Samarqand, SamISI, 2009. – 126 b.

7.1.9. Qurbonov J.M., Xudoyberdiyev A.Yu., Fayziyev J.S. Hayot faoliyati xavfsizligi. Leksiyalar kursi, Samarqand, SamISI, 2010 y.

7.1.10. Qurbonov.J.M., Turdiqulov A.A., Mamarasulov Z.Ye. «Hayot faoliyati xavfsizligi» fanining amaliy mashg‘ulotlari bo‘yicha uslubiy qo‘llanma. Samarqand, SamISI, 2014 y. 208-bet.

7.2. Rossiyada chop etilgan

7.2.1. Beloshapka M.I. Texnologiya restorannogo obslujivaniya. - M.: 2004.

7.2.2. Grem Braun, Karon Xepner. Nastolnaya kniga ofitsianta: Spravochnik.- Rostov N/D., 2001.

7.2.3. Baranovskiy V.A., Kulkova L.V. Ofitsiant-barmen: Uchebnoye posobiye dlya uchashixsya professionalnix litseev, uchilish i rabotnikov barov, restoranov. – 3-izd. dopol. i pererab. – Rostov n/D: izd-vo «Feniks», 2001.

7.2.4. Avanesova G.A. Servisnaya deyatelnost: Istoricheskaya i sovremennaya praktika, predprinimatelstvo menedjment. Uchebnoye posobiye. - M.: ZAO Izdatelstvo “Aspekt Press”, 2004. – 318 s.

7.2.5. «Restoranniy servis. Osnovi mejdunarodnoy praktiki obslujivaniya dlya professionalov i nachinayushix». Izd. Sentropoligraf. - M.: ZAO, 2003 g.-188 str.

8. Ilmiy monografiya, maqolalar va boshqa asarlar

9. Doktorlik, nomzodlik va magistrlik dissertatsiyalari

9.1. O‘zbekiston Respublikasida chop etilgan

9.1.1. Safarov B.J. O‘zbekiston chakana savdosida bozor tizimlarining shakllanishi va ularni tartibga solish:iqtisod fanlari nomzodi ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya avtoreferati. T.,TDIU,1998.21 b.

9.1.2. Sharipov T.S. Umumiy ovqatlanish korxonalari samaradorligini oshirishning tashkiliy iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida):iqtisod fanlari nomzodi ilmiy darajasini olish uchun disertatsiya avtoreferati.Samarqand 2010 y.

10. Ilmiy-amaliy anjumanlar ma’ruzalari to‘plamlari

10.1. O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi Fan, ta’lim, madaniyat va sport masalalari qo‘mitasining 2010 yil 25 iyundagi “O‘zbekiston turizm salohiyatini oshirish va sohani xuquqiy tartibga solish: muammo va yechimlar” mavzuidagi ilmiy-amaliy konferensiya materiallaridan

11. Gazeta va jurnallar:

11.1. Karimov I.A. Mamlakatimizda demokratik islohotlarni yanada chuqurlashtirish konsepsiyasi // “Xalq so‘zi” gazetasi, 2010 yil, 13 noyabr.

12. INTERNET saytlari:

1. www.google.uz

2. www.ZiyoNet.uz

3. www.lex.uz/

4. <http://koolreferat.kom>

5. <http://bibliofond.ru>

6. vov.litres.ru .

7. vov.chekalova.ru. Kulinarnie resepti

8. <http://lib.usue.ru/text/dop/pr504s.htm>

9. www.ziynet.uz/ru/library/book/7817.../31602 - Hayot faoliyati xavfsizligi

10. www.tdpu.uz/majmua/index.php?f_fan_id - Hayot faoliyati xavfsizligi fani dan majmua

11. www.ref.uz/download.php?id=7861 – Shaxsiy himoya vositalari

12. www.bestreferat.ru – Bezopasnost jiznedeyatelnosti