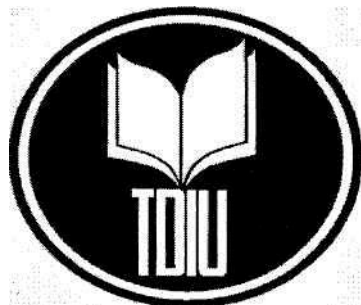


**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВАЎРТА  
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**



**И. ИВАТОВ**

# **РЕСТОРАН МЕНЕЖМЕНТИ**

Ўқув қўлланма



Тошкент - 2007

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС  
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

**И. ИВАТОВ**

# **РЕСТОРАН МЕНЕЖМЕНТИ**

Ўқув кўлланма

Ўзбекистон республикаси Олий ва ўрта махсус, касб-хунар таълими ўқув-методик бирлашмалар фаолиятини Мувофиқлаштирувчи Кенгаши томонидан ўқув кўлланма сифатида чоп этишга тавсия этилган

Маъсул муҳаррир:

Ж.Жалолов

Такризчилар:

и.ф.д., проф. Ф.Комилова  
и.ф.н., доц. Ф.Бухарова

Тошкент – 2007

**Иватов И. Ресторан менежменти. Ўқув қўлланма. - Т.: “Иқтисодиёт”, 2007.-150 б.**

Ўқув қўлланмада хизмат кўрсатиш бозори ресторани хўжалигининг ҳозирги замон концепцияси, усуллари ва бошқариш жараёнлари ёритилган. Истеъмолчилар ҳаракатига таъсир қилувчи ташқи ва ички омиллар ўрганилган ва улардан корхона амалиётида фойдаланиш имкониятлари баҳоланган. Айниқса истеъмолчилар билан ишлаш жараёнида ижтимоий-иқтисодий жиҳатларга катта эътибор берилган ва бу менежмент назарияси ва амалиётчилар, тадқиқотчилар ўқитувчилар, аспирантлар ва талабалар, шунингдек истеъмолчилар билан ишловчи менежерлар ва бошқа хизмат доирасидагилар учун ўта муҳим аҳамиятга эгадир.

Китобдаги материаллар “Туризм менежменти” фанини ифодалайди ва Ўзбекистон Республикаси Олий таълим вазирлиги томонидан тасдиқланган. Олий таълимнинг Давлат стандартлари талаблари доирасида ишлаб чиқилган.

**Иватов И. Менеджмент ресторана. Учебное пособие. -Т.: “Иқтисодиёт”, 2007.- 150 с.**

В учебном пособии представлены современные концепции, методы и подходы управления ресторанного хозяйства на рынке сферы услуг. Рассмотрены внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей. Оцениваются возможности их использования в практике предприятия. Значительное внимание уделено социально-психологическим аспектам работы с потребителем, что делает книгу интересной для теоретиков и практиков менеджмента, исследователей, преподавателей, аспирантов и студентов, менеджеров и всех служб по работе с потребителями.

Материал книги отражает дисциплину «Менеджмент туризма» и составлен в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного Министерством образования Республики Узбекистан.

**Ivatov I. Menedzhment of restaurant. The manual. -Т.: “Iqtisodiyot”, 2007. 150 with.**

In the manual modern concepts, methods and approaches of management of a restaurant facilities in the market of sphere of services are presented. The external and internal factors influencing behaviour of consumers are considered. Opportunities of their use in practice of the enterprise are appreciated. The significant attention is given to socially-psychological aspects of work with the consumer that makes the book interesting to theorists and experts of management, researchers, teachers, post-graduate students and students, managers and all services on work with consumers.

The material of the book reflects discipline « Management of tourism » and is made according to requirements of the State educational standard of the higher education approved by the Ministry of Education of Republic Uzbekistan.

© Тошкент Давлат Иқтисодиёт Университети, 2007

## КИРИШ

Умумий овқатланиш жараёни у ёки бу жамият қайси тизимда ривожланишидан қатъий назар, иқтисодиётда мавжуд бўлиши ва аҳолини маълум бир истеъмол товарларига талабини қондиришда иштирок этиши мумкин, шунинг учун ҳам ресторан менежменти фан сифатида ўрганилиб, унда содир бўладиган ўзгаришлар иқтисодиёт, маркетинг, менежмент каби муҳим элементлар орқали ўзининг керакли соҳа эканлигини намоён қилади. Айниқса умумий овқатланишнинг муҳим таркибий қисми ҳисобланган менежмент кейинги вақтларда бу соҳада фаолият юритаётганлар учун муҳим бўлиб қолди. Жумладан ресторан менежменти фани савдо, сайёхлик мутахассисликлар бўйича таълим олаётган талабалар учун дарс сифатида ўтилади. Бу фан ресторан, умуман умумий овқатланиш жараёнида содир бўладиган барча қирраларни, яъни уни ташкил қилишни режалаштириш, асосий иқтисодий кўрсаткичларни ўрганиш, хўжалик молия фаолиятини ўрганиш, шунингдек маркетинг бозорини вужудга келтириш ва бошқариш, яъни менежмент муаммоларини ўргатади. Айниқса бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида бу фанни ўрганилиши иқтисодиёт учун муҳим аҳамиётга эга бўлиб айнан ресторандан фойдаланадиган мижозларнинг сони йилдан-йилга ортиб боради. Шунинг учун ҳам бўлажак мутахассислар бу фанни ўрганишлари ва унинг асосий томонларини мукамал билиши шарт.

Умумий овқатланиш корхоналари ичида ресторан асосий ўринни эгаллайди. Бу аҳолининг ҳордиқ чиқаришини ташкил қилишда муҳим аҳамиятга эга бўлиб, у ерда одамлар овқатланиш, юбилей тантаналарини нишонлаш, киши ҳаётидаги муҳим воқеаларни, у ёки бу жамоа ўзларининг қувончига шерик бўлиш, тўй тантаналарини ўтказиш, иш бўйича ёки расмий учрашувлар ўтказиш, шунингдек, дилкаш дўстлар даврасида дам олиш учун йиғиладилар, Шундай ҳолларда бу хизмат кўрсатувчи корхоналарнинг ходимлари меҳмонларни хурсандчилик билан кутиб олишлари, тез ва лаззатли таомлар тайёрлашлари, уларнинг тўлақонли дам олишлари учун ҳамма шароитларни яратишлари зарур. Ресторанда хизмат қилувчи ходимларнинг ишини тўғри ташкил қилиш келган меҳмонлар кайфиятини кўтаради, уларнинг хурсандчилиги, хушчақчақлигини янада оширади. Умумий овқатланиш ходимлари фаолиятига бериладиган баҳо хизмат қилиш маданиятининг юксаклигига боғлиқ. Ресторанда хизмат кўрсатиш даражаси моддий-техник база ва яхши хизмат қилишдангина иборат бўлмай, хизмат қилувчи ходимларнинг хушмуомалалиги, чиройи, айниқса бош официант ва бошқа официантларнинг юксак кайфиятларига боғлиқ.

Ушбу ўқув қўлланмада умумий овқатланиш тармоқлари, хусусан ресторан корхоналарида хизмат кўрсатиш жараёнидаги менежментнинг назарий ва амалий жиҳатлари, унинг шакл ва усуллари, жиҳозлардан

фойдаланиш тартиб қоидалари залларни тайёрлаш, хизмат ходимларининг миждозлар билан ўзаро муносабат тамойиллари, хорижий сайёҳлар учун хизмаат кўрсатиш хусусиятлари ва бошқа жараёнлар ёритилган. Умумий овқатланиш хизматларини кенг кўламда мавжуд бўлиши туфайли йиллар давомида бу соҳада маълум қоидалар юзага келган ва янада такомилланиши учун мавжуд булган шарт-шароитлар юзага келганлиги ҳам ўқув қўлланмада баён қилинган.

Ҳозирги пайтда истеъмолчиларга аъло даражада хизмат кўрсатаётган машҳур ресторан хўжаликлари мавжуд бўлиб, улар фаолияти бошқалар учун намунадир. Истеъмолчи фақат дастурхоннинг гўзаллиги билан эмас, балки ресторан персоналини маҳорат билан ишлашдан ҳам завқ олиши ва шу орқали маданий ҳордиқ чиқариши лозим. Билимдон, чакқон, эътиборли сервис персоналига жуда катта маъсулиятлар юкланмоқда. Чунки унинг ҳаракатидан ресторан фаолияти самарадорлиги ва рақобатга чидаш бера олиши бевосита боғлиқдир.

Ресторан менежменти ва уни такомиллаштириш ҳақида фикр билдириб, шуни таъкидлашимиз жоизки, бозор иқтисодиётини шаклланиши жараёнида истеъмолчилар учун ресторан фаолияти билан боғлиқ бўлган хизматларни янада ривожлантириш шу куннинг талабларидан келиб чиқади. Шунинг учун ҳам бу фанни ўрганиш ва уни амалиётда қўллаш муҳим масалалардан ҳисобланади. Ҳозирги шароитда инсонларнинг овқатланиш жараёнида муҳим ҳисобланган менежментни ўрганиш магистрлар ва талабалар учун жуда зарурдир. Ўқув қўлланма ўқув-услубий бўлим тасдиқлаган намунавий дастур асосида ёзилди.

# **1- МАВЗУ. БОЗОР ИҚТИСОДИЁТИГА ЎТИШ ШАРОИТИДА УМУМИЙ ОВҚАТЛАНИШ**

## **РЕЖА:**

- 1.1. Бозор иқтисодиётини шакллантиришда умумий овқатланишнинг ўрни ва роли.**
- 1.2. Ҳозирги замон иқтисодий тафаккури ва уни хизмат кўрсатиш жараёнларида ақс этиши.**
- 1.3. «Ресторан менежменти» фанининг предмети ва вазифалари.**
- 1.4. «Ресторан менежменти», фанини бошқа иқтисодий фанлар билан боғлиқдиги.**

### **1.1. Бозор иқтисодиётини шакллантиришда умумий овқатланишнинг ўрни ва роли**

Бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида аҳолига хизмат кўрсатувчи соҳаларнинг аҳамияти ва роли кундан-кунга ортиб бормокда. Бу эса ўз навбатида иқтисодиётда фаолият кўрсатаётган барча тармоқларни, шахсларни бу жараёнда у ёки бу даражада қатнашишини тоқазо этади. Аҳолига хизмат кўрсатувчи тармоқлар муҳим аҳамият касб этиб, бошқа соҳаларни ривожланишида сезиларли аҳамиятга эгадир. Савдо, умумий овқатланиш ва уларда амалга ошириладиган турли хилдаги хизматлар иқтисодиётни бошқа соҳаларида содир бўладиган жараёнларни осон ва тез бажарилишига сабабчи бўлади. Маълумки, бозор иқтисодиёти учта асосий элементдан иборат бўлиб, булар - талаб, таклиф ва нарх-навонинг эркин шаклланишидир. Мана шу уч таркибий қисм бозор иқтисодиётини бошқа функцияларини аниқлаб беришда иштирок этиши, шу жумладан ҳар бир тармоқда уларнинг қўлланиши умумий овқатланишга ҳам тааллуқлидир. Умумий овқатланишнинг бозор иқтисодиётида тутган ўрни шундан иборатки, бу соҳадан фойдаланиш учун талаб ортиб боради, шунга қараб таклиф ҳам жавоб бера олиши керак.

Умумий овқатланишнинг ўрни яна шу нарсада намоён бўладики, у уй шароитида овқат тайёрлашдан ва шу асосда умумий овқатланишдан фойдаланувчиларни вақтини тежаш ва бу вақтни маданий, маиший ишларга сарфлаш, малакасини ошириш, китоб ўқиш, фикр доирасини кенгайтириш учун йўналтириши мумкин. Умумий овқатланиш шаҳар шароитида сезиларли даражада ривожланган бўлади. Бу албатга шаҳар ҳаётини кўп қирралилиги, турли тоифадаги меҳмонларни шаҳарга ташриф буюриши ва уларни умумий овқатланиш корхонасидан фойдаланиши билан боғлиқдир. Умумий овқатланиш бозор иқтисодиёти шароитида янада ривожланади. Чунки бу соҳани ривожланиши учун Ўзбекистон шароитида етарли шарт-шароит ва имкониятлар яратилган ва айниқса аҳолининг ўзида унинг хизматидан фойдаланиш учун зарурият бор.

Бозор иқтисодиёти шароитида аҳолига пуллик хизмат кўрсатиш соҳалари янада кучаяди. Бунинг асосий сабаби пуллик хизмат кўрсатувчи фирмалар ва шахслар фаолияти рақобатга чидаш бера олиш доирасида ўзининг фаолиятини янада тезлаштиради. Пуллик хизматни ривожланиши аҳолининг талабидан келиб чиқади. Фан ва техника ривожланиши, аҳолининг даромадини ошиб бориши, бир мамлакатдан иккинчи мамлакатга келадиган туристлар сонини кўпайиши пуллик хизматга бўлган талабни кучайтиради. Савдо, умумий овқатланиш, маиший хизмат ва бошқа соҳаларда пуллик хизматни ташкил қилиш, унинг иқтисодиёти самарадорлигини ошириш ҳозирги куннинг энг муҳим вазифаларидан биридир.

Пуллик хизмат доираси жуда ҳам кенг бўлиб у аҳолига хизмат кўрсатувчи тармоқларда жуда кенг қўлланилади. Жумладан, умумий овқатланиш соҳасида пуллик хизматни қўлланилиши хизмат кўрсатиш доирасини кенгайтириши, хизмат кўрсатаётганларни пул даромадини янада ортириши учун имконият туғдиради. Пуллик хизматда истеъмолчиларга сервис хизмати кўрсатилиб, улар учун энг мақбул шарт-шароитларни яратиб бериш ва шу асосда пуллик хизмат билан шуғулланаётган субъектларни даромадини ошириш имкони туғилади. Бу ерда пуллик хизматни асосий ҳиссаси харидорларга тўғри келади. Асосий хизматдан ташқари бўлган қўшимча ишларни бажариш билан боғлиқ турлари, масалан: меҳмонлар жамоасига турли хилдаги овқатлар, ичимликлар ва шу каби нарсаларни етказиш, пляжларда, дам олиш жойларида турли ейиш ва ичиш таомларини етказиб бериш ресторандарда сигарета, қўшимча ичимликларни пуллик хизматлар асосида ташкил қилиш шулар жумласига киради. Ресторан хўжалигида пуллик хизмат турли хиллиги билан ажралиб туради. Бу ерда истеъмолчилар учун хизмат кўрсатиш яқка шахс томонидан ёки жамоа томонидан кўрсатилиши мумкин. Шунинг учун ҳам айрим жойларда кўрсатилаётган хизматларнинг барчаси ҳисобатда тўлиқ акс этмайди. Бунинг натижасида пуллик хизматнинг ҳажми камаёди. Ресторан хўжалигида ҳар қандай вазиятда пуллик хизмат кўрсатишга интилиши, харидорларни талаб эҳтиёжини тўлиқ қондирган ҳолда даромад олишга муқаррар бўлиши билан белгиланади. Ресторан хўжалигида официантлар, швейцарлар ўзларининг асосий иш фаолиятларидан ташқари уларга хизмат кўрсатиб пуллик хизмат доирасини кенгайтириши мумкин. Иқтисодиётни ривожланиши фақат ишлаб чиқаришни йўлга қўйиш, йирик саноатни қуриш ҳисобига эмас, балки аҳолини ва субъектларни турли туман талабларини қондириш учун хизмат қиладиган соҳаларни ҳам мавжудлигига боғлиқ. Ривожланган капиталистик мамлакатларда пуллик хизматни янада кучайтириш хизмат қиладиган соҳаларни ҳам етарлича мавжудлиги билан боғлиқдир.

Шунинг учун ҳам истеъмолчиларни ресторандан фойдаланиши, айниқса Ўзбекистонга ташриф буюрган меҳмонларни юқори сервис

асосида кутиб олиш ғоят муҳим масаладир. Чунки ўлкамизга ташриф буюрувчи ҳар бир сайёҳ ўзининг маълум бир валютасини овқатланиш учун сарфлайди ва унинг эвазига юқори даражада сервисдан моддий ва маънавий эҳтиёжини қондириши керак. Бу эса ўз навбатида ресторан фаолиятини янада ривожлантириш ва уни ижтимоий-иқтисодий аҳамиятини ортиб боришини кўрсатади.

## **1.2. Ҳозирги замон иқтисодий тафаккури ва уни хизмат кўрсатиш жараёнларида акс этиши**

Иқтисодий тафаккур нима? Иқтисодий тафаккур - бу жамият борасида юз бераётган иқтисодий ўзгаришларни инсон онгида шаклланиб, ундан у ёки бу ҳодисани амалга ошириш ёки оширмаслик тўғрисида фикр қабул қилишидир.

Ҳозирги замон иқтисодий тафаккури инсонларни бозор иқтисодиёти талабларига жавоб берган ҳолда ҳар ким ўз қобилияти, эҳтиёжига яраша у ёки бу ишларни бажариши ва ундан даромад кўриши ва шу асосда турмуш тарзини яхшилаш учун имконият даражаларидан унумли фойдаланишдир. Иқтисодий тафаккур хўжалик тармоқларида, жумладан хизмат кўрсатиш соҳаларида ҳам инсонларни моддий бойлик тўплашга ундайди. Бу жараёни хизмат кўрсатиш соҳаларида тез суръатлар билан амалга оширишимиз мумкин, чунки хизмат кўрсатиш соҳасига одамлар тезроқ мослашади, ундан айтарли даражада манфаат кўради. Бу манфаат иқтисодий тафаккурни ўзгариб бориши жамият доирасида содир бўлаётган ўзгаришлар билан бевосита боғлиқдир. Шу жараёнларни ҳисобга олиб хизмат кўрсатиш соҳаларидан ресторан менежментини ўрганиш, аҳоли учун жуда ҳам зарур бўлган соҳа эканлигини ҳис қилган ҳолда унинг энг муҳим томонлари билан яқиндан танишишимиз шарт.

Жамият ҳаётининг барча томонларини демократик янгиланиши шароитида асосий масалалардан бири бўлиб, иқтисодий, илмий-техникавий, ижтимоий тараққиётни рағбатлантириш ҳисобига бошқариладиган бозор тамойиллари асосида шахс ва жамоа манфаатларини самарали боғлашни йўлга қўйиш ҳисобланади. Назарий ва амалий нуқтаи назардан ишлаб чиқариш эгалари бўлган инсонлар манфаати энг муҳим манфаат эканлиги, ижтимоий-иқтисодий ва илмий-техникавий тараққиётни жадаллаштирувчи қудратли ҳаракатлантирувчи куч эканлиги шубҳасиздир. Мана шундай шароитда бошқарувни ислоҳ қилишнинг стратегик ғояси аҳоли манфаатини ҳимоя қилиш ва шарт-шароит яратиш, иқтисодиётни соғломлаштириш, ишчининг меҳнатдан манфаатдорлигини кескин оширишдагн иборат. Бунга фақат ишлаб чиқаришнинг ҳақиқий эгаси сифатида меҳнат қилган ҳолдагина эришиш мумкин бўлиб, бу жуда мураккаб масала ҳисобланади. Шунинг учун ҳам унинг шахсий манфаатларини ижтимоий манфаатлар билан мос



келишини ҳисобга олган ҳолда фаолият юритиш шу кун талабларидан бири ҳисобланади. Инсонлар ўртасидаги иқтисодий ва ижтимоий муносабатларда акс этувчи манфаатлар улар максадлари, меҳнат интизоми, фаоллигига бевосита таъсир кўрсатади ва уларнинг ҳаракатларини тартибга солади.

### **1.3. «Ресторан менежменти» фанининг предмети ва вазифалари**

«Ресторан менежменти» фанининг предмети бўлиб, яъни ўрганилиши лозим бўлган жараёнлар қуйидагилардан иборат:

1. Ресторан иқтисодиётининг ривожланиш тенденцияси.
2. Унинг иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили.
3. Режалаштириш. Ҳозирги шароитда амал қилаётган маркетинг - режалар, бизнес - режалар, тадбиркорлик режаларини тузиш, ва уларни амалга ошириш.
4. Ҳодисаларни вақт бирлигида ўрганиш.
5. Маркетинг ва менежмент масалаларига эътиборни қаратиш.

Ресторан менежментининг вазифалари аҳолига хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган ишларни амалга ошириш, ресторан корхонасини ташкилий иқтисодий томонларини ўрганиш, унинг қувватини аниқлаш ва ресторан ходимлари фаолиятини самарали ташкил этиш, шунингдек, молиявий хўжалик фаолиятини таҳлил қилиш ва ундан самарали фойдаланиш каби ҳолатларни чуқур таҳлил қилишдан иборатдир.

Айниқса, ресторан корхоналарини мулкчилик шаклларини туридан қатъий назар, уни бошқариш, яъни менежменти билан боғлиқ бўлган масалаларга кўпроқ эътибор берилган. Ресторанлар фаолиятини самарали ташкил этиш, менежер томонидан амалга оширилади. Унинг имкониятлари чегараланмаган. Аммо бу имкониятлардан тўлиқ фойдаланиш менежернинг ақл-заковатига, салоҳиятига, ишбилармонлигига, иқтисодни тўғри таҳлил қила била олиш қобилиятларига боғлиқдир. Бу фан шу томонларга ҳам катта эътиборни қаратади.

Ресторан - фаолият доираси ва унда банд бўлган ходимлар сони жиҳатидан барча мамлакат иқтисодиётининг муҳим тармоғи ҳисобланади ва бу тармоқнинг иқтисодиётдаги салмоғи юқоридир. Ресторан корхоналарининг фаолияти истеъмолчилар талабларини қондириш билан бевосита боғлиқ бўлгани учун кундалик ҳал этилиши лозим бўлган ташкилий - техник, иқтисодий ва молиявий масалалар ушбу соҳанинг ҳал қилувчи омилларидан ҳисобланади. Серқирра ва нозик соҳа бўлган ресторан фаолиятини бошқариш - мураккаб жараён бўлиб, у ресторан менежментининг турли усуллари ёрдамида амалга оширилади.

Ресторан менежменти ресторан корхонаси фаолиятини бошқариш жараёнининг барча асосий жиҳатларини ўрганади. У ресторан корхонасининг ривожланиш шартлари билан боғлиқ масалаларни ҳал этиш

учун бошқаришнинг оқилона ташкил этилишини шакллантиришга қаратилгандир.

Комплекс тармоқларнинг бир соҳаси сифатида ресторан менежменти ҳозирги пайтда амалда юзага келиш палласида турибди. Ресторан менежментининг асосий қоида ва тамойиллари ҳозирча чет эл ва маҳаллий адабиётларда умуммеъёрий аксини топмаган. Шуларни ҳисобга олган ҳолда биз янги илмий соҳа бўлган, бозор иқтисодиётининг шаклланишида катта аҳамиятга эга бўлган ресторан менежментининг моҳияти ва унинг асосий хусусиятларини кўриб чиқамиз.

Ресторан менежменти умумий менежмент назарияларига асосланган ҳолда турли менежмент усуллари ва қоидаларини ресторан фаолиятига мувофиқлаштириш орқали ўрганади. Шу жумладан, ресторан менежменти, ресторан корхоналари фаолиятига алоқадор ишлаб чиқариш менежменти, инновацион менежмент, персонал менежмент ва молиявий менежментнинг умумий усулларидан фойдаланади.

#### **1.4. «Ресторан менежменти» фанини бошқа иқтисодий фанлар билан боғлиқлиги**

«Ресторан менежменти» фани иқтисодий фанлар билан бевосита боғлиқдир, чунки бу фан ҳам бошқа иқтисодий фанларда қўлланиладиган усуллар, жадваллар, графиклар, тушунчалар ва категорияларни ишлатиши мумкин. Умумий овқатланишнинг молиявий хўжалик фаолиятини ва бошқа иқтисодий кўрсаткичларини таҳлил қилишда статистика фанидан кенг фойдаланилади. Айниқса иқтисодий статистика, умумий овқатланиш статистикаси ресторан менежментини ўрганишда жуда зарурдир.

Шунингдек бу фан савдо иқтисодиёти, савдони ташкил қилиш, маркетинг, менежмент асослари, тадбиркорлик асослари, бизнес асослари, туризм иқтисодиёти, туризм менежменти, меҳмонхона хўжалиги иқтисодиёти каби фанлар билан бевосита боғлангандир ва улар бир-бирини тўлдиради. Хар бир соҳада содир бўладиган жараёнларни ўрганишда уларнинг ўз услуб ва усуллари мавжуд. Лекин шу билан ҳамма соҳалар учун умумий бўлган йўналишларни ўрганишда юқоридаги предметлар бир -бирини тўлдиради ва шу асосда ривожланиб бориш тенденциясига эга бўлади.

Маъруза якунида хулоса қилиб шуни таъкидлаш жоизки, бозор иқтисодиёти шароитида ресторан ва у биланбоғлиқ бўлган иқтисодий, ташкилий ва бошқа масалалар ўзининг ечишни толиб боради. Айниқса туризм соҳасини ривожлантиришга қаратилган бир шароитда мамлакат иқтисоди учун албатта валюта тушумларини кўлайтириш жуда муҳимдир.

Шунинг учун ҳам «Ресторан менежменти»ни янада чуқурроқ ўрганиш учун кенг имкониятлардан фойдаланишимиз зарур.

## **Хулоса**

Демак, юқорида баён қелинганлардан келиб чиққан ҳолда шуни таъкидлашимиз жоизки, бозор иқтисодиёти шароитида умумий овқатланиш корхоналарига, чунончи ресторанлар фаолиятига эътибор янада ортиб борар экан. Шунинг учун ҳам «Ресторан менежменти» фани туризм, халқаро иқтисодиё муносабатлар, савдо йўналишларида тайёрланаётган мутахассислар учун жуда ҳам зарурдир. «Ресторан менежменти» ходимлар меҳнатини ташкил қилиш ва уни самарадорлигини оширишда ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлган фанлардан биридир.

### **Таянч иборалари**

- Бозор иқтисодиёти;
- хусусий мулкчилик;
- рақобат;
- эркин иқтисодиёт;
- менежменти;
- умумий овқатланиш;
- ресторан
- ресторанда хизмат
- аҳолига хизмат кўрсатиш
- пуллик хизмат
- хизмат турлари
- иқтисодий тафаккур
- ресторан менежменти.
- \*Ресторан менежменти \* фанининг услуги.
- ресторан менежменти ва бошқа иқтисодий фанлар

### **Назорат ва мулоҳаза саволлари**

1.Бозор иқтисодиёти шароитида аҳолига хизмат кўрсатувчи соҳаларнинг ўрни ва роли.

2.Умумий овқатланиш соҳасини иқтисодиётда тутган ўрни нима билан белгиланади?

3.Ресторан фаолиятини ривожлантириш зарурияти ва уни имкониятлари.

4.Хизмат кўрсатиш соҳалари ва уни аҳоли моддий фаровонлигига таъсири.

5.Бозор иқтисодиёти шароитида иқтисодий тафаккур уни шаклланиши.

6. «Ресторан менежменти» фанининг предмети.

7. «Ресторан менежменти» фанининг услуги ва вазифалари.

8. «Иқтисодий фанлар ва ресторан менежменти» фани, улар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малъгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общй менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **2-Мавзу: РЕСТОРАН ФАОЛИЯТИНИ ЙЎЛГА ҚЎЙИЛИШИ ВА УНИ БОШҚАРИШ ТАРКИБИ**

### **РЕЖА:**

**2.1. Умумий овқатланиш корхоналари тавсифи**

**2.2. Ресторан умумий овқатланиш корхонасининг асосий асосий туридир**

**2.3. Ресторанларни бошқариш жараёнини ташкил қилиш**

### **2.1. Умумий овқатланиш корхоналари тавсифи**

Умумий овқатланиш корхоналари - пазандалик маҳсулотларини тайёрлайдиган ва уларни мижозларга етказиб беришни ташкил этадиган маскандир.

Ишлаб чиқариш фаолияти турига қараб умумий овқатланиш корхоналари қуйидагиларга бўлинади: ресторан, қаҳвахона, бар, буфет, тамаддихона, ошхона ва бошқалар.

Корхона ишлаб чиқаришни тўла амалга оширган ҳолда хомашёни қайта ишлайди, чала тайёр ва тайёр маҳсулот ишлаб чиқаради ва уларни сотади. Турлари, ўрнашган жойи, моддий-техника жиҳозланиш даражаси ва ҳажмига қараб умумий овқатланиш корхоналари турлар ва синфларга бўлинади.

Савдо белгиси бўйича умумий овқатланиш корхоналари маҳсулотларни ҳозирлаш ва таомлар тайёрлашгача бўлган даврга бўлинади.

Дастлабки тайёргарлик корхонаси - механизациялашган корхона бўлиб, чала тайёр маҳсулотларни, шунингдек, овқат ва ун маҳсулотларини марказлаштирган ҳолда ишлаб чиқаришга мўлжалланган.

Овқат маҳсулотлари ва чала тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи фабрикалар - овқат фабрикалари, фабрика - ошхоналар, овқатларни тез музлатадиган фабрикалар, чала тайёр маҳсулот тайёрлайдиган махсус цехлардир.

Чала тайёр маҳсулотлар тайёрлаш ва уларни комплект таъминлашгача бўлган даврда овқат маҳсулотлари ва чала тайёр маҳсулотлар фабрикаси хизмат қилади.

Уларда юқори ишлаб чиқариш анжомлари билан жиҳозланган, механизациялашган ва автоматлаштирилган линиялар, автоматлар ҳаракат қилади. Фабрика махсус хоналарга - хомашё ва тайёр маҳсулотларни тегишли ҳароратда сақлайдиган совутгич ва музлатгичларга эга бўлган омборхона хўжалигига эга.

Ошхона фабрика индустриал усул билан овқат тайёрлайди, алюмин ёки пластмасса лотоклар, полиэтилен плёнка, пакетларга жойлайди.

Одатда, ошхона фабрикалари юқори даражада механизациялашган бўлади. Механизациялашган ва автоматлашган линиялар тўхтовсиз ишлайди.

Фабрика ошхона - йирик, механизациялашган корхона, ўзи маҳсулот ишлаб чиқаради, овқат ва қандолат маҳсулотлари тайёрлайди.

Чала тайёр маҳсулот ишлаб чиқарувчи махсус цехлар магазинларни чала тайёр гўшт, балиқ, сабзавот билан таъминлайди.

Овқатланиш комбинати - йирик бирлашма, унинг таркибига: фабрикалар, ошхона, ресторан, қаҳвахона, тамаддихоналар, овқат магазинлари киради. Овқатланиш комбинати бошқа корхоналар - чакана савдо, овқат магазинлари учун ҳам чала тайёр маҳсулотлар тайёрлаб беради.

Овқатланиш комбинатлари, одатда, йирик ишлаб чиқариш корхоналари, бирлашмалар, олий ўқув юртлари қошида ташкил этилади. Тайёрловчи фабрика алоҳида бинода жойлашган бўлади ва йўлак билан ошхоналарга бирлаштирилади.

Умумий овқатланиш корхоналари орасида ошхоналар энг кенг тарқалган умумий овқатланиш жойи ҳисобланади. Асосий фаолияти ўз маҳсулотидан аҳоли учун таомлар тайёрлаш, уларнинг хўрандалик талабларини қондириш, нонушта, тушлик, кечки овқатлар ёки уларнинг бир қисми тайёрланади. Ошхоналардан уйга ҳам овқат берилади, олдиндан, буюртмалар қабул қилинади, шунингдек, овқат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар сотилади.

Ошхоналар бир-бирларидан фарқланади:

- маҳсулот турлари бўйича: умумий ва парҳез таомлар ошхоналари;
- хизмат кўрсатиладиган мижозлар: мактаб болалари, талабалар ва шунга ўхшашлар;

- манзили бўйича: ҳамма учун, ўқув юрти ва корхона, муассаса ходимлари учун. Тамаддихона - таом турлари чекланган умумий овқатланиш маскани. Тегишли хомашёлардан тез ва осон таом тайёрланади, хизмати ҳам тез амалга оширилади.

Истеъмол таомлари турлари - совуқ ва иссиқ таомлар, ҳаммабоп ва тез тайёрланадиган таомлар: сосиска, сарделкалар, чучвара, қовурилган тухум. Спиртли ичимликлар сотиш таъқиқланади.

Тамаддихоналарда хоҳлаган овқат танланади, кўп ҳолларда тик туриб тамадди қилинади. Таом танлангач, ҳисоб-китоб бирданига амалга оширилади. Бу иш автомат - кассалар орқали ҳам амалга оширилиши мумкин. Тамаддихоналарда ҳамма ишлар жуда тез бажарилади. Шошилган, вақти зиқ кишилар бир зумда овқатланиб, йўлга равона бўлишлари мумкин. Тамаддихоналар одамлар қатнови сероб, кўзга тез ташланадиган жойларга қурилади.

Тамаддихоналар маҳсулот турларини сотиш бўйича умумий ва махсус турларга бўлинади. Махсус тамаддихоналарда чучвара,

пиширилган гўшт, кабоб, сомса, котлет, сосиска, бутерброд ва бошқалар тайёрланади.

Буфетлар - овқат маҳсулотлари сотишга мўлжалланган. Улар ичкарида ва ташқарида жойлашиши мумкин. Чала тайёр, ҳар хил бошқа маҳсулотлар, энг кўп талаб қилинадиган иссиқ ичимликлар билан савдо қилади. Мактаб ва билим юртлари буфетларидан ташқари ҳамма буфетлар тамаки маҳсулотлари билан ҳам савдо қилади. Ўз-ўзига хизмат қилиш амалга оширилади. Ҳисоб-китоб буфетчи ёки савдо автомати орқали бажарилади.

Буфетлар меҳмонхоналарда, томоша масканларида, спорт майдонлари атрофида, вокзалларда, дарё, денгиз кемаларида, ишлаб чиқариш ва транспорт корхоналарида, қурилиш ва бошқа муассасаларда фаолият кўрсатади. Одатда, буфет маҳсулотларни ўзларига қарашли умумий овқатланиш корхоналаридан олади.

Мактаб ва билим юртлари қошидаги буфетлар мактаблардаги куни узайтирилган гуруҳ ўқувчилари ва мактаб ходимлари учун нонушта ва тушликлар тайёрлайди. Умумтаълим мактабларида мактаб қурилиш лойиҳасида белгиланган тартибда буфетлар жойлаштирилади.

Оммавий ўйин-томоша жойларидаги буфетларда олий сифатли қандолатлар, конфетлар, мева ва маъданли сувлар, ҳўл мевалар бўлиши керак. Спиртли ичимликлар билан савдо қилиш мумкин эмас.

Бахт уйлари қошидаги буфетларда мева-чевалар, шоколад, конфетлар, шунингдек, гуллар ва совға буюмлари сотилади. Никоҳдан ўтувчиларнинг хоҳишига қараб, олдиндан дастурхон тузатилиши ва официантлар хизмат қилиши мумкин.

Овқат дўконларида аҳолига ҳар хил овқат ва қандолат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар, қўшимча бошқа нарсалар сотилади. Бу магазинларда ҳар хил таомлар, қандолат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар, хомашёнинг янги турларини тайёрланади. Кундалик эҳтиёж учун харидорлар сотиб оладиган маҳсулотларнинг қай даражада сотилишини аниқса, овқат дўкони ходимлари билишлари керак.

Бундай магазинлар шу ҳудудда яшовчи аҳолига қулай имкониятлар яратади. Аниқса, яқин атрофда меҳнат қиладиган кишилар тез овқатланиши ва керакли маҳсулотларни харид қилиб уйларига олиб кетишлари мумкин. Шунинг учун бундай магазинлар 5-10 дақиқалик масофада, 500 м радиусда бўлиши мақсадга мувофиқдир. Аҳоли зич жойлашмаган шаҳарларда дўконларгача масофа 800 м гача бўлиши, харидорлар 15 дақиқадан ортиқ юрмаслиги керак.

Даврий истеъмол эҳтиёжлари қаҳвахона ва тамаддихоналарда, шунингдек, кичикроқ ресторанларда кўпроқ учрайди. Бунда хизмат қилиш радиуси 800 м дан ошмаслиги керак. Йирик ресторанлар учун бу масофа 1,5-2 км. ни ташкил этади.

Ошхона, қаҳвахона, ресторанлар шундай ўрнашган бўлиши лозимки, тайёрлов ташкилотларини чала тайёр ва бошқа маҳсулотлар билан таъминлаш ягона тизим ихтиёрида бўлсин. Йирик шаҳарларда тайёр маҳсулотлар совутилиб, тез музлатилган ҳолда, шунингдек, олий даражада тайёрланган чала тайёр маҳсулотлар тайёрловчи корхоналар томонидан тайёрлаб берилади. Бу усул умумий овқатланиш ходимлари учун ҳам, аҳоли учун ҳам қулайлик туғдиради.

## **2.2. Ресторан умумий овқатланиш корхонасининг асосий асосий туридир**

Умумий овқатланиш корхонаси - маълум турдаги корхона хизматининг ўзига хос белгиларининг мужассамланиши, мижозларга кўрсатилган хизмат сифатининг даражаси ва шароити билан ифодаланади.

Умумий овқатланиш корхоналарининг бешта тури мавжуд: ресторан, бар, қаҳвахона, ошхона, тамаддихона (яхна овқатлар). Корхонанинг турини белгилашда қуйидагиларга эътибор берилади:

- реализация қилинадиган маҳсулотлар ассортименти, уларни тайёрлашдаги турли-туманлик ва мураккаблик;

- техник жиҳозланиш - моддий база, техник жиҳоз ва ускуналар билан таъминланиши, бино тизими, меъморий режаланиши ва ҳоказо;

- хизмат қилиш усуллари;

- ходимларнинг малакалари;

- хизмат кўрсатиш сифати, бинонинг ички беагаи, ахлоқ-одоб, муомала, эстетика ва ҳоказо. Корхона тоифалари: лукс, олий ва биринчи тоифали деган номлар ресторан ва барларга берилади. Қаҳвахона, ошхона, тамаддихоналар тоифаларга бўлинмайди.

Лукс тоифа - ресторан ва барлар стандартда кўрсатилишича, қуйидаги талабларга жавоб бериши керак: бино ички беагининг олий даражада бўлиши, кўзни камаштирадиган чирой, хизмат қилиш соҳасининг кенглиги, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва ноёб таомларининг бўлиши, ресторан маҳсулотлари, буюртма ва асл ичимликларнинг кенг ассортименти.

Умумий овқатланиш корхоналарининг лукс тоифасига ресторан ва барлар киради, булар бошқа тоифалардан қуйидаги белгилари билан фарқ қилади: бинолар ноёб характердаги ҳажм - режага эга бўлиши, мижозлар учун зал аъло даражада, кўнгилдагидек қилиб ясатилиши шарт. Бу талаб анъанавий меъморий ресторан ва барларга, шунингдек, тематик ресторан ва барларга ҳам тегишлидир. Ҳозирги замон муҳандислик жиҳозларининг мавжудлиги, турли мусиқа дастурларидан кенг фойдаланиш, махсус мебел, алоҳида идиш-товоқларда таом буюриш, ёритиш воситалари меъморий-бадий безакни такомиллаштиради, хизматнинг умумий дидли манзарасини намоиш қилади.



Олий тоифа номи ҳам ресторан ва барларга берилади. Уларнинг ҳам мухташам бинолари, бино ичи безаклари, чиройли жиҳозлари, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва асл таомлари ҳамда маҳсулотлари, шунингдек, мураккаб усулда тайёрланган ичимликлар, алкогольсиз ичимликлари бўлади.

Ресторан - мураккаб тарзда тайёрланган таомларнинг кенг ассортименти билан савдо қилувчи умумий овқатланиш корхонаси. Унинг хизмат кўрсатиш таркибига буюртма ва фирма таомлари, вино-ароқлар, тамаки ва қандолат маҳсулотлари киради. Мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада хизмат кўрсатилади.

Ресторанлар марказий, одамлар гавжум кўчаларда, темир йўл, автомобил вокзалларида, аэропортлар, кемалар тўхташ жойларида, теплоход, денгиз кемаларида, сузувчи дам олиш уйларида, шунингдек, стадион, шаҳарлараро ҳудудларда, маъмурий, томоша масканлари мажмуаларида, тарихий ва меъморий ёдгорликлар жойлашган ерларда, Ўзбекистон шароитида катта бозорлар, ўйингоҳлар яқинида очилади.

Ресторанларда хўрандаларга ресторан ходимлари, бош официант ва официантлар хизмат қилади. Таомлар ва ичимликларни олий даражадаги пазандалар тайёрлайди. Ресторанда хизмат қилувчи ходимлар бир хил кийимларда бўлади, уларнинг пойабзаллари ягона намунага эга бўлиши шарт.

Хорижий сайёҳларга хизмат қиладиган ресторан официантлари биронта чет тилини билиши ва меҳмонлар билан гаплаша олиши лозим.

Ресторанлар айрим хўрандаларгагина хизмат қилиш билан чекланиб қолмай, давлат миқёсидаги катта анжуманлар, мажлислар, конференция, семинар, расмий кечалар, қабул маросимлари, тўйлар, оила тантаналари, банкет, тематик кечалар ва бошқаларга хизмат қилади.

Ресторанларда мижозларга, асосан, тушлик ва кечки овқат, катта йиғинлар, кенгашлар ва конференция қатнашчиларига эса таомнинг тўла рации берилади.

Кўпгина ресторанларда байрам куни олдидан, шанба ва якшанба кунлари миллий таомлар таъмини аниқлаш (дегуцация) тадбири ўтказилади.

Баъзи ресторанлар фаолиятида оилавий овқатланиш тажрибаси амалга оширилмоқда. Хизматнинг бу турида махсус таомнома тузилади, бунда ёш болалар ҳисобга олинади, аммо озиқ-овқат унча қиммат бўлмаслиги керак.

Лукс тоифадаги ресторанда буюртма ва фирма таомларидан ташқари таомномада ёзилмаган таомларнинг буюртмасини ҳам қабул қилиш мумкин. Ресторанда маҳсулотлар ассортиментида шоколад, конфетлар, ҳўл мевалар ва бошқалар бўлиши керак.

Лукс ва олий тоифадаги ресторан витриналари турли манзарали бадий материаллар, оптик ёриткичлар, рангли диапозитивлар,

фотосуратлар билан безатилади. Витриналар шундай ясатиладики, унда корхонанинг хусусиятлари яққол кўринсин, ошхонанинг ўзига хос хусусияти, миждозларга кўрсатиладиган хизмат мажмуи акс этсин.

Биринчи тоифадаги ресторанларда витриналарни безаш оддийроқ бўлади.

Ресторан залларида миждозлар учун қулайликлар яратиш мақсадида меъморий-конструктив манзарали элементлар, мебел ва бошқа жиждозлар ўрнатиш учун жойлар барпо этилади.

Ресторанларда мебелларнинг асосий турлари: икки, тўрт, олти киши сиғадиган столлар (тўғри бурчакли, квадрат, думалоқ ва бошқа шаклда); ресторан креслолари, диванлар, официантлар учун сервантлар, гулдонлар, хизмат учун столлар ва ҳоказо.

Лукс тоифадаги ресторанлар учун ошхона идиш-товоқлари, приборлар махсус буюртма бўйича тайёрланади (зангламайдиган пўлатдан, олий даражадаги чинни, шишадан энг яхши ишлов берилиб тайёрланади).

Ошхона ва хизмат хусусиятлари ҳисобга олинган ҳолда идиш-товоқлар танланади. Чиннидан ясалган ҳар бир буюмда уни ишлаб чиқарувчининг тамғаси бўлиши шарт. Банкетларда, қабул тантаналарида чиннидан ва биллурдан ишланган буюмлардан фойдаланилади.

Ошхоналарда фойдаланиладиган матодан қилинган буюмлар сочиқлар, дастурхон, салфеткалар, қўл сочиқлари зал хусусиятига қараб буюртма билан тайёрланади. Бу буюмларнинг ҳар бирида ресторан тамғаси бўлиши шарт. Столларга дастурхон ҳар бирянги меҳмон учун янги ёзилади.

Биринчи тоифадаги ресторанларда мёталлдан ясалган идиш-товоқлардан фойдаланилади, ошхона идишлари зангламайдиган пўлатдан, чиннидан ясалади. Дастурхон ва салфетка, қўл сочиқлар оқ ва рангли матодан бўлиши мумкин.

Лукс тоифадаги ресторанларда, албатта, қуйидаги қўшимча хизматлар бўлиши шарт: байрам таомлари тайёрлаш ва хизмат уюштириш, уйга овқат олиб бориб бериш, таом ва бошқаларга буюртмалар қабул қилиш, маълум муддатга жойни банд қилиб қўйиш, миждоз илтимосига кўра такси чақириб бериш, гул ва совғалар сотиш.

Олий тоифа ресторанида банкет зали, бар, коктейл бўлади. Бинолар ичи чиройли безатилган бўлиши, ресторанлар талабига жавоб бериши керак.

Лукс ва олий тоифадаги ресторан таомномаси босмаҳонада чоп этилиши зарур. Бу ресторанларда хорижий меҳмонларга хизмат қилинадиган бўлса, таомнома уч тилда: инглиз, француз, немис тилларида босилади. Таомноманинг фирмали жилди, реклама афишалар, буклетлар, варақалар, табрик ва таклиф қоғозлари ҳамда бошқа нашр рекламалари зич, қалин қоғозлар ёки ялтироқ ишлов берилган картондан тайёрланади. Таомноманинг жилдида ресторан номи ва тамғасидан ташқари

рестораннинг мавзу йўналишини ифодаловчи расм ҳам бўлади. Олий тоифадаги ресторанларда оркестр чиқишига мўлжалланган жой бўлади. Ансамбллар, театр гуруҳлари концерт дастурлари мижозларнинг яхши дам олишига шароит яратилади. Лукс ли ресторанларда юқори сифатли стереофоник радио-аппаратуралардан фойдаланилади, ҳар бир столда овозни бир меъёрда тартибга келтирувчи динамиклар бўлади.

Алкоголсиз қаҳвахонада ичимликлар ассортиментидан вино-ароқ маҳсулотлари олиб ташланади, алкогольсиз ичимликлар ва қандолат маҳсулотлари сотиш кўпайтирилади. Бу қаҳвахоналарда дискотека бор. Тўйлар, юбилейлар, оилавий тушликлар, янги таом ва маҳсулотлар кўргазмаси ўтказилади.

Маҳсулот ассортиментидан ва мижозлар таркибига қараб қаҳвахоналар икки гуруҳга бўлинади:

- ассортиментидан бўйича маҳсулотларни сотиш, музқаймоқ қаҳвахонаси, қандолатлар қаҳвахонаси, сут маҳсулотлари қаҳвахонаси;

- истеъмолчилар таркиби бўйича ёшлар қаҳвахонаси, болалар қаҳвахонаси ва ҳоказо. Музқаймоқ қаҳвахонаси ҳордиқ чиқариш учун энг гавжум жой. Ҳамма оилалар ҳам ресторан ёки барга боравермайди, чунки у жойлар ёши жиҳатидан катта тоифадагиларга мўлжалланган, нарх-навоси ҳам юқори. Музқаймоқ қаҳвахоналари эса ҳаммабоп, бутун оила аъзолари билан келиб музқаймоқ истеъмол қилиш ва дам олиш мумкин. Музқаймоқ тайёрлаш жараёни ҳам ўзига хос. Ишлатиладиган асбоблар зангламайдиган пўлатдан ясалади. Жиҳозларни сақлаш учун стеллажлар, идишларни ювадиган жой, очик ва ёпиладиган, деворга ўрнатилган жовончалар, қуйи даражали музлатгичлар, стол ва бошқалар бўлади. Музқаймоқ қаҳвахонаси учун унча катта майдон талаб қилинмайди.

Музқаймоқ қаҳвахоналари савдо залида: паст ҳароратли витринада музқаймоқ турларининг намуналари кўйилади. Мебель бўлади, чой ва қаҳва қайнатадиган анжомлар ёрдамида мижозларга иссиқ чой, қаҳва тайёрланади. Бундан ташқари, музқаймоқ қаҳвахонасида ҳар хил пишириқлар, қандолат маҳсулотларини ҳам харид қилиш мумкин.

Кафетерийлар - йирик озиқ-овқат ёки ноозиқ-овқат магазинларида ташкил қилинади. Кафетерийларда иссиқ ичимликлар, сут-қатик маҳсулотлари, бутербродлар, қандолат маҳсулотлари ва бошқалар тайёрланиши ва сотилиши мумкин, унча қийин бўлмаган маҳсулотлар бўлади. Алкогол ичимликлар сотиш таъқиқланади. Ҳисоб-китобни буфетчининг ўзи бажаради.

Ошхона-тегишли мижозлар талабини қондириш, озиқ-овқатлар истеъмол қилинадиган умумий овқатланиш маскани. Ҳафта кунлари бўйича таомнома тузилади, таомлар тайёрланади ва хўрандаларга тақдим этилади.

### **2.3. Ресторанларни бошқариш жараёнини ташкил қилиш**

Умумий овқатланиш корхоналари томонидан ресторанларни бошқариш жараёни ишчи кучи, моддий ва молиявий маблағларни мувофиқ равишда мослаштиришни таъминлашга қаратилган.

Ресторанда бир маромда маҳсулотлар тайёрлаш, хизматнинг олий даражада бўлиши фақат рестораннинг техник ҳолатига, бинонинг шинамлигига ва залларнинг технологик жиҳозига боғлиқ бўлибгина қолмай, шунингдек, раҳбарларнинг ишчанлик сифатига ҳам боғлиқ.

Қуйидагиларни бажариш ресторанларни бошқаришга киради:

- умумий овқатланиш корхонаси ва унинг филиаллари устидан умумий раҳбарлик;
- ишлаб чиқариш ва хизмат ходимларини технологик ва техник жиҳатдан тайёрлаш;
- техник-иқтисод бўйича режалаштириш;
- ҳисоб ва молия фаолияти;
- техник ва ишлаб чиқариш таъминоти.

Бошқаришнинг энг муҳим қисми - меҳнатни ташкил қилиш, бунга ходимларни маънавий ва моддий рағбатлантириш киради.

Ресторанлар бошқаруви тузилмаси тегишли вазифаларни бажарувчи, бир-бирига итоат этувчи томонлар бирлашмасидир.

Бир қанча ходимлардан иборат бошқарув органи тизими қисмларининг бажарадиган вазифалари битта - истеъмолчилар эҳтиёжини қондириш. Бу гуруҳга алоҳида ходим раҳбарлик қилади. У ишониб топширилган соҳани (ресторан, унинг филиаллари, цехлар ва ҳоказо) бошқаради. Ресторан жамоасини маъмурият бошқариб туради.

Маъмурият - меҳнат жамоасининг бир қисмини ташкил қиладиган директор, бошлиқ, мансабдор шахслардир. Маъмурият ўз ҳуқуқ ва мажбурияти доирасида жамоа фаолияти устидан раҳбарликни амалга оширади, меҳнат жамоаси номидан иш қилади, уларнинг манфаатини ҳимоя қилади, бурчларини бажариши учун жавоб беради.

Меҳнат жамоаси маъмурият билан бир қаторда ресторан бошқарувида қатнашади.

Умумий овқатланиш меҳнат жамоасининг бутун мақсад ва вазифалари битта - биргаликда меҳнат қилиб, маҳсулот тайёрлайди ва уни истеъмолчиларга, харидорларга, хўрандаларга етказиб беради. Меҳнат жамоаси хўжалик масалаларини муҳокама қилиш, қарорлар қабул қилиш, меҳнат жараёнини режалаштириш ва тартибга солиш ҳуқуқига эга.

Ресторан меҳнат жамоаси таркибига бригадалар, звенолар киради. Ресторанларда ташкил этиладиган ошпазлар бригадалари, официантлар - меҳнат жамоасининг асосий қисми ҳисобланади. Бригадалар комплекс ва махсус бўлиши мумкин.

Комплекс бригадалар ошпазларни, ошхона ёрдамчи ишчиларини, идиш-товоқлар ювувчиларни бирлаштиради. Бундай ишчилар сонини жуда

кўпайтирмай, оз сонли кишиларни режали ишлатилса, унумли натижаларга эришиш мумкин. Махсус бригадалар бир соҳада ишловчиларнигина бирлаштириши мумкин: ошпазлар, қандолатчилар, юк ортувчилар, алоҳида-алоҳида официантларни. Иш муддатига қараб бригадалар сменали ёки сменасиз, ҳамма ишларни ўзлари бажарадиганга бўлинади. Сменасиз ишда моддий қимматга эга бўлган буюмлар қўлдан-қўлга ўтиб юрмайди. Вақт тежаллади.

Бригадалар ресторан директори буйруғига биноан унга кирувчиларнинг хоҳишига қараб тузилади. Агар бригада таркиби 10 кишидан ошса, жамоа умумий мажлиси қарори билан бригада кенгаши тузилади, йирик умумовқатланиш корхоналарида бригадирлар кенгаши ташкил топади. Бригадирларни, одатда, бригада аъзолари сайлайди.

Меҳнатни бригада шаклида ташкил қилиш жамоа ва шахснинг моддий масъулиятини, моддий манфаатдорлик ҳиссини кучайтиради. Меҳнатга ҳақ тўлаш бригадада иш натижасига қараб белгиланади.

Умумий овқатланиш корхоналари ихтиёридаги бинолар, анжом, ускуна ва бошқа ишлаб чиқариш фондлари ижарага бериллади.

Ресторан фаолияти қуйидаги тамойил асосида ташкил топади: ишлаб чиқариш -хўжалик фаолиятдан ҳосил бўлган даромад ҳисобига ҳамма харажатларни қоплайди. Бунда ишлаб чиқаришни янада ривожлантириш, ходимларни моддий рағбатлантиришни ҳам ҳисобга олиш керак.

Ресторан бошқарув аппарати тузилиши характери унинг бўлимлари таркибий қисми билан, уларнинг ўзаро муносабатлари, ўзлари ишлаб чиқарган ва сотиб олган маҳсулотлар миқдори билан белгиланади. Бошқача қилиб айтганда, рестораннынг тури, залларнинг сифими ва ишнинг ўзига хос хусусиятига ҳам боғлиқ.

Ресторан ходимларининг ҳуқуқ ва бурчлари махсус йўриқнома ва ички тартиб-қоида ҳужжати билан амалга оширилади.

Ресторан директори ҳамма ташкилий ишлар, савдо ишлаб чиқариш ҳаракатининг натижалари, рестораннынг тижорат хўжалик - молиявий фаолияти учун жавоб беради. Директор хўрандаларга маданий хизмат кўрсатиш, таомларнинг сифати, ҳисоб-китоб ва назорат ҳолати, моддий бойликларнинг сақланиши учун масъул ҳисобланади. У меҳнат қонунчилигига риоя қилиши керак. Ресторан директори ходимларни танлаш, жой-жойига қўйиш ишларини мустақил ҳал қилади.

Ресторан директори қуйидагиларни бажариши шарт:

- корхонани хомашё, маҳсулотлар, чала тайёр маҳсулотлар, моддий-техника анжомлари билан ўз вақтида изчил, режали таъминлаб туриш;

- корхонанинг ҳамма тармоқ ишларини назорат қилиш, савдо қоидаларига риоя қилиш, санитария, гигиена, техника хавфсизлиги талабларига амал қилиш;

- меҳнатни илмий асосда ташкил қилиш;

- ҳамма ходимларнинг ички тартибни аниқ ва тўла бажаришларини таъминлаш;

- жамоада тарбиявий ишларни олиб боришни ташкил этиш. Юқоридагилар билан бир қаторда ресторан директорининг ихтиёрида моддий-пул маблағлари бўлади, ресторан учун мулк ва анжомлар сотиб олади, шартномалар, битимлар тузади, меҳнат турига асосан ходимларни бир ишдан иккинчисига ўтказди, бўшатади, ходимларни рағбатлантиради, интизомий жазо беради.

Ресторанга тушадиган даромадга қараб, ресторан директори мустақил равишда ходимлар маошини ошириш ҳуқуқига эга. Бу, албатта, корхона ҳисобидан амалга оширилади. Меҳнатга ҳақ тўлаш фонди миқдори корхонанинг савдодан тушган даромадига боғлиқ. Меҳнатга ҳақ тўлаш фондини белгилашда мол айланиш даражасини ҳисобга олиш керак.

Ресторан директорининг яна бир вазифаси - меҳнатни ташкил қилишнинг бригада шаклини жорий қилишдир. Агар ишнинг яхши бориши учун фойдали бўлса, бригада тизимига раҳбар, муҳандис-техник ходимларни, мутахассисларни, хизматчиларни ҳам жалб қилиши лозим. Бунда моддий манфаатдорлик ҳам ошади.

Жамоа бошида мутахассис, ишбилармон раҳбар туриши, одамлар билан ишлай биладиган, илмий-техника ютуқларидан унумли фойдалана оладиган, масалани ўзи мустақил ҳал қиладиган, жамоа ишлаб топган маблағдан мақсадли фойдалана оладиган киши бўлиши лозим.

Юқоридагига ўхшаш талаблар директор муовинига ҳам қўйилади, чунки унинг ҳуқуқи ҳам белгиланган соҳа бўйича директорникига ўхшайди. У директор топширган соҳа учун масъулдир.

Рестораннинг ишлаб чиқариш бўйича мудир вазифаси:

- мижозлар эҳтиёжини ўрганиш;

- хомашёдан унумли фойдаланишни таъминлаш ва юқори сифатли таом тайёрлашда пазандалик қоидаларига, технологик кўрсатмаларига амал қилиш;

- мавжуд маҳсулот турлари минимумини ҳисобга олган ҳолда таомнома тузиш, таомлар навини белгилаш;

- ходимларнинг ишга чиқиш графигини тузиш, уларни жой-жойига қўйиш;

- ишлаб чиқаришда санитария ва гигиена қоидаларига қараб меҳнатни муҳофаза қилиш, хавфсизлик техникасига риоя қилиш;

- маҳсулот, моддий бойликларни сарфлаш бўйича ўз вақтида бухгалтерияга ҳисобот бериш. Ишлаб чиқариш бўйича мудир ишлаб чиқариш цехлари ишига раҳбарлик қилади, цехлар йўқ жойларда бригадирлар орқали иш олиб боради.

Ишлаб чиқариш бўйича мудир технология қоидаларига биноан таом тайёрлаш, санитария-гигиена қоидаларига риоя қилиш, ходимларни

мутахассисликлари бўйича иш ўрнига қўйиш, цех бошлиқлари ва бригадирларнинг нотўғри буйруқларини бекор қилиш ҳуқуқига эга.

Цех бошлиқлари ўз бўлимларида ишлаб чиқариш мудирлари эга бўлган ҳуқуқлар ва масъулиятга эга.

Хизмат кўрсатувчи тоифага қуйидаги ходимлар киради: зал маъмури, бош официант, официантлар, ошпазлар, овқат тарқатувчилар, буфетчи, кассир, кийим илувчи, швейцар, овқат магазини сотувчиси.

Умумий талаб бўйича ҳамма соҳа хизмат қилувчилари махсус маълумотга ёки касб-ҳунар тайёргарлигига эга бўлишлари шарт.

Хизмат қилувчилар бир хил кўринишдаги санитария қоидаларига риоя қилган кийим кийишлари керак. Шу савдо маскани учун белгиланган бир хил пойабзалда хизмат қилишлари шарт.

Швейцарлар, кийим илувчилар, бош официант, официантлар учун бир хилдаги кийимлар бўлиши, улар кийимининг чап кўкрагида эмблемали нишонлар бўлиши лозим.

Лукс ва олий тоифадаги ресторан, барларда ишловчи ходимлар хорижий мамлакатларда овқат тайёрланиши ва хизмат кўрсатилиши билан таниш бўлишлари керак.

Швейцар - ресторан директори томонидан қўйилади, у меҳмонларни кутиб олиши керак, эшикларни очиб-ёпиб туради, залларнинг жойланиши ҳақида ресторанга келувчиларга ахборот беради. Ресторан ёпилиши олдидан кирувчиларни тўхтатади. Меҳмонлар илтимосига кўра такси чақириб бериш ҳам унинг вазифасига киради. Ресторанга кириш қисми тозалигига қараб, ойна, эшикларни, полни артиб тозалаб туради. Қиш фасли даврида ресторан эшиги атрофидаги қорларни курайди, ташқари озодалигини ҳам назорат қилади. Сигнализация тизимини, рекламалар тўғри осилганини кузатади.

Швейцар ўз ишининг мутахассиси бўлиши керак. Умумий овқатланиш корхоналарига келувчиларга хизмат қилиш қоидаларини, ресторан залларининг жойлашишини яхши билиши, ёнғинга қарши воситаларнинг қаерга ўрнатилганини, энг яқин жойлашган умумий овқатланиш тармоқларининг, милиция, тез ёрдам, такси диспетчери телефонларини ёддан билиши шарт.

Кийим илувчи. Ресторанга киришда устки кийимларни ечадиган жой бўлади. Бу ерда хизмат қилувчи шахс меҳмонларнинг устки кийимларини ва бошқа буюмларини қабул қилиб олади, кийим осилгач, оскич рақами ёзилган жетон беради. Кийимлар қабул қилиб олувчи топширилган буюмлар учун масъул ҳисобланади. Жетон қайтарилгач, топширилган буюмлар олиб берилади, кийим қабул қилувчи устки кийимни кийишда меҳмонга ёрдамлашади. Қийим тугмалари, илгичлар узилган бўлса, тикиб беради. Бу ишлар учун хизмат ҳақи талаб қилинмайди.

Кийим қабул қилиб олувчининг энг муҳим вазифаси ресторанга келувчиларнинг шахсий буюмларини қабул қилиб олиш ва сақлаш қоидаларини билишдир. Мижозларнинг бош кийимлари ва бошқа буюмларини қабул қилмаслик мумкин эмас, «Мижозларнинг йўқолган буюмлари учун маъмурият жавобгар эмас» деган ёзувлар қўйилиши ҳам ноўрин.

Ресторанга келувчи мижоз гардероб жетонини йўқотиб қўйса, кийим қабул қилувчи тегишли хужжат расмийлаштиради.

Бош официант - официантларнинг ҳамма ишларига раҳбарлик қилади. Шунингдек, швейцар, кийим илувчи, зал, хожатхона фаррошлари, буфет ходимлари ишлари ҳам унинг назоратида бўлади. Бош официант зиммасига мижозларга хизмат қилиш қоидалари ходимлар томонидан қандай бажарилаётганини назорат қилиш, ички тартиб-интизом, шахсий гигиена, бир хил кўринишдаги кийимлар кийишга риоя қилиниши, идиш-товоқлар, стол дастурхонлари, уларга қўйиладиган буюмларнинг тахт туришини, ресторан зали мижозлар қабул қилишга тайёрлигини назорат қилиш юклатилади.

Хорижий сайёҳларни қабул қиладиган ресторанлар бош официанти уларни овқатланиш залига таклиф қилиши, меҳмонхона ичида овқатланишни ташкил қилиши, қабуллар, банкетлар ўтказиши мумкин. Бош официант таом тайёрлаш технологиясини билиши ва меҳмонларнинг миллий хусусиятларини, одатларини ҳисобга олган ҳолда ҳаракат қилиши лозим.

Кун бўйи бош официант залда бўлади, озодалик ва дастурхоннинг ясатилишини кузатиб туради. Ресторан очилиши олдидан бош официант бугун қандай хизмат қилиш ҳақида официантларга йўл-йўриқ кўрсатади, уларнинг хизматга тайёрлигини текширади, таомнома билан таништиради. Бош официант меҳмонларни кутиб олади, жой танлашда ёрдам беради ва хизматни давом эттиришни официантларга топширади. Иш куни тугагандан сўнг, залларнинг тозаланишига эътибор беради, официантлар томонидан кассага пуллар тўла топширилиши, сервис, идиш-товоқ ва бошқа нарсалар топширилиши, махсус журналга келгуси смена қилиши лозим бўлган ишлар ёзилиши устидан назорат ўтказади.

Официантлар, кийим илувчилар, швейцарлар мижозлар эсан чиқариб қолдирган буюмларини бош официантга топширадилар, бош официант бу ҳақида журналга ёзади ва ресторан директориға маълум қилади.

Бош официант официантлар бригадирларига раҳбарлик қилади, официант ва бошқа ходимларнинг ишга чиқиш графигини тузади, унинг бажарилишини назорат қилади. Залнинг тегишли қисмларини официант бригадалари, звеноларига, маълум миқдордаги столларни эса хизмат қилиш учун официантларга бўлиб беради. Бундан ташқари, ошхона билан зал ўртасида изчил алоқа бўлишини, овқатларни кўнгилдагидек



расмийлаштириб, дастурхонларга тортилишини назорат қилади. Официантларга ҳисоб-китоб бланкаларини беради, кассага топшириладиган реестрга имзо қўяди.

Агар официант ва залдаги бошқа ходимлар меҳнат интизомини бузса ёки ишга келганда талаб қилинган қиёфада бўлмаса, бош официант уларни ишдан четлатиши мумкин. Ресторан ходимлари ва мижозлар орасида низо чиқса, бош официант ҳал қилишга ҳаракат қилади. Таом сифатидан норози бўлиб низо чиқса, бош официант сифатлисига алмаштириб бериши лозим.

Официант амалда хўрандаларга хизмат кўрсатиш қоида ва техник усулларини, асосий этикет қоидалари, стол ясатишни билиши керак. Бундан ташқари у қуйидагиларни билиши шарт:

- ошхона идиш-товоқларини, меҳмонларни кутишда зарур бўладиган бошқа буюмларни билиши;
- таомларни, ичимликларни навбат билан тортиш қоидаларини, таомларга чиройли кўриниш бериш усулларини, спиртли ичимликларни таомларга мослаштириб берилишини;
- банкетлар, расмий ва норасмий қабуллар учун таомнома тузиш қоидаларини;
- лукс ва олий тоифадаги ресторанларда хорижий меҳмонлар учун миллий, асл, буюртма таомлар тайёрлаш, уларни безаш ва меҳмонлар олдига қўйиш;
- қабул маросимлари, банкетлар, тантанали кечалар ва бошқа тадбирларда айрим мижозларга хизмат қилишнинг ўзига хос томонларини билиш;
- хизмат қилиш жараёнида таом ва ичимликларни таърифлаш, мижозларга тегишли ахборот бериш;
- назорат-касса аппаратида фойдалана билиш, ҳисоб-китоб қилишда хўрандалар билан ҳисоблашиш;
- хизмат қилиш жараёнида психологик асосларга ва профессионал этика қоидаларига риоя қилиш.

Ички тартиб қоидаларига биноан официантлар қуйидагиларни бажаришга мажбур: ишга ўз вақтида келиш, иш куни давомида хизмат қилиш, бош официант ва бригадир топшириғини бажариш, меҳнат интизомига қатъиян риоя қилиш, ўз иш жойини тўла тартибли ва покиза сақлаш, меҳнат муҳофазаси талабларига аниқ риоя қилиш, хавфсизлик техникаси, санитария ва шахсий гигиена қоидаларига бўйсунуш, электроэнергия, анжом, инвентар ва бошқа қиммат буюмлардан эҳтиёт бўлиб, тежаб-тергаб фойдаланиш.

Ҳамма ходимларнинг асосий вазифаси хўрандаларга юқори даражада хизмат кўрсатиш. Умумий овқатланиш тармоғининг хизмати савдо корхоналари фаолияти натижасидир. Аҳоли мазали таомлар билан, ичимликлар билан қанча яхши таъминланса, улар чин дилдан

миннатдорчилик билдирса - бу умумий овқатланиш ходимлари учун катта мукофотдир.

Ресторанлар тизимига компьютер технологиясини киритган раҳбарлар бошқаришнинг юқори даражаларига эришмоқдалар. Бу усул миждозлар учун, айниқса, катта қулайлик туғдиради. Қуйидаги ишларни бажариш автоматик тарзда амалга оширилиши мўлжалланади:

- дам олаётган сайёҳларнинг овқатланиш графигини ишлаб чиқиш;
- буюртмалар ва уларнинг сменаларда бажарилишини ҳисобга олиб таомнома тузиш;
- ишлаб чиқаришни бошқариш;
- хизматни бошқариш;
- якка буюртмаларни ҳисобга олиш;
- ҳисоб-китоб ишларини олиб бориш.

### **Савол ва топшириқлар**

1. Умумий овқатланиш корхоналарининг асосий турларини айтиб беринг.
2. Умумий овқатланиш корхоналарини жойлаштиришда нималарга эътибор берилади?
3. Умумий овқатланиш корхоналарининг қайси турлари аҳоли яшайдиган маъмурий, саноат ва дам олиш зоналари ҳудудида жойлашиши керак?
4. Ресторанларни қаерларга жойлаштириш мақсадга мувофиқ?
5. Ресторанлар бошқармаси апаратыга кирадиган асосий мансабдор шахсларни айтиб беринг.
6. Швейцар ва кийим қабул қилиб олувчига қандай талаблар қўйилади?
7. Бош официант ва официантларга қандай талаблар қўйилади?
8. Ресторан хизматчиларининг ташқи кийими қандай бўлади?
9. Ишлаб чиқариш бўйича мудирнинг вазифаларини айтинг.
10. Ресторанлар тизимига компьютер технологиясини киритиш қандай ижобий натижалар беради?

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент мальгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
4. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.

5. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.

6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

7. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.

8. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).

### **3-МАВЗУ: РЕСТОРАН ХЎЖАЛИГИНИ РЕЖАЛАШТИРИШ ВА ИҚТИСОДИЙ ИШЛАРНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШДА МЕНЕЖМЕНТДАН ФОЙДАЛАНИШ**

#### **РЕЖА:**

- 3.1. Ресторан менежментда хўжалик механизми ва унинг таркибий қисимлари.**
- 3.2. Ресторан фаолиятида хўжалик механизмини такомиллаштириш йўллари.**
- 3.3. Бозор иқтисодиёти шароитида режалаштириш ва уни амалда қўлланилиши.**
- 3.4. Ресторан менежментини ташкил этишда жаҳон тажрибаси ва ундан фойдланиш**

#### **3.1. Ресторан менежментда хўжалик механизми ва унинг таркибий қисмлари**

Хўжалик механизми деб иқтисодиётда олиб бориладиган иқтисодий, ташкилий ва бошқарув фаолияти билан боғлиқ бўлган ва мавжуд пул, меҳнат ва бошқа ресурслардан унумли фойдаланишга тушунилади. Ҳозирги шароитда хўжалик механизми халқ хўжалигининг барча тармоқларида бозор иқтисодиёти принциплари асосида амалга оширилганлиги учун ҳам унинг мазмунида, иш юритиш тартибида қатор ўзгаришлар содир бўлмоқда. Бу ўзгаришлар иқтисодиётни шаклланиши ва ҳар бир субъект ўзи учун маъсулият ҳис қилишни англатади. Хўжаликнинг барча тармоқлари каби ресторан фаолиятида ҳам хўжалик механизми мавжуддир. Ресторан менежментда хўжалик механизми аҳолини иссиқ ва совуқ таомга бўлган талаб эҳтиёжини қондириш, уларга сифатли хизмат кўрсатиш, молия-кредит механизмларидан фойдаланиш, ходимларни иш билан таъминлаш ва уларни моддий фаровонлигини яхшилашга қаратилгандир. Ресторан фаолиятида хўжалик механизми ишлаб чиқарилган маҳсулотнинг ҳажми, ҳар бир маҳсулотнинг нархи, ишни ташкил қилиш, маркетинг тадқиқотини ўтказиш, бозор учун кураш ва бошқариш механизмини йўлга қўйишдан иборатдир. Масалан: агар ресторан корхонаси учун у ёки бу корхонадан ёки аҳолидан хом-ашё маҳсулотларини харид қилсак улар билан бўладиган муносабатлар олди-сотди ёки айрибошлаш йўли билан амалга оширилади.

Мана шу ҳолатни ўзи хўжалик механизмининг бир бўлагидир ёки ходимларига иш ҳақи бериш, бу ҳам хўжалик механизmidир.

Хуллас, ресторан фаолиятидаги хўжалик механизми бу соҳада содир бўладиган барча иқтисодий ва ташкилий ишларни ўз ичига олади.

Ресторан фаолиятидаги хўжалик механизми қатор таркибий қисмлардан иборатдир. Бу таркибий қисмлар хўжалик фаолиятини

юритиш учун бир бири билан узвий боғланадилар ва улар бир бирини тўлдиради.

Асосий таркибий қисмларга қуйидагилар киради:

1. Ресторан фаолиятини ташкил этиш.
2. Иқтисодий фаолиятни йўлга қўйиш.
3. Бошқаришни амалга ошириш.
4. Меҳнатга ҳақ тўлаш ва уни ташкил қилиш.
5. Молия ва солиқ органлари билан ҳисоб-китобни амалга ошириш.

Ресторан фаолиятини ташкил қилиш ишлаётган ва янгидан очиладиган корхоналар ишини ҳозирги замон талаблари асосида тўғри йўлга қўйишдан иборатдир. Бу масала пировард натижада ресторан фаолияти билан шуғулланувчиларни молиявий кўрсаткичларини яхшилашга қаратилгандир. Ресторанда овқатланишни ташкил қилиш бошқа соҳаларга қараганда тез ва кам маблағ сарфлаган ҳолда амалга оширилиши мумкин. Булардан ташқари бу ишда банд бўлганлар сони бир неча киши, ҳатто бир киши ҳам бўлиши мумкин.

Иқтисодий фаолиятни йўлга қўйишнинг асосий бўлиб, товарооборот кўрсаткичлари ва у билан боғлиқ бўлган бошқа иқтисодий кўрсаткичлар ҳисобланади. Масалан даромад, муомала ва ишлаб чиқариш харажатлари, фойда, рентабеллик ва хоказо кўрсаткичлар. Иқтисодий фаолият ресторан хўжалиги таркибида ҳал қилувчи аҳамиятга эгадир, чунки ҳар қандай корхона фойда олмасдан, зарар кўриб ишласа, у муқаррар инқирозга учрайди. Шунингдек қолган таркибий қисмлар у ёки бу даражада ресторан фаолиятида маълум бир муҳим вазифаларни бажаради.

### **3.2. Ресторан фаолиятида хўжалик механизмини такомиллаштириш йўллари.**

Бозор иқтисодиётига ўтиш хўжалик механизмини шаклланишини тоқазо этади ва бу ҳолат ресторан фаолиятига ҳам таалуқлидир. Ресторанда хўжалик механизмини шаклланиши энг аввало рақобатга бардош бера олиши билан боғлиқдир. Рақобатга бардош бера олиш дегани бу ўзини харажатларини ўзи қоплаш, ва шундан сўнг маълум даражада даромад олишдир. Агар у даромад кўрмаса, унинг ўз зиёнига ишлагани бўлади ва бундай корхонани ёпишга тўғри келади. Бозор муносабатлари шароитида хўжалик механизмини янги шакллари, яъни фойда олиш учун ҳаракат қилиши, ходимларни рағбарлантириш, маркетинг билан шугулланиш, менежментни йўлга қўйиш, тадбиркорликни ривожлантириш каби механизмлар асосий ҳисобланади ва уни янада такомиллаштириш учун имкониятлар қидирилади.

Хўжалик механизмини фойдаланиш йўллари ҳар хил вазиятда турлича бўлиши мумкин. Лекин энг асосий мақсад хўжалик механизмдан

рационал фойдаланган холда энг юқори самарадорликга эришишдир. Бунинг учун биринчи навбатда, рақобатга бардош бера оладиган хизматлар кўрсатишни йўлга қўйиш зарурдир. Иккинчидан, ресторандан фойдаланадиган харидорнинг талаб ва эҳтиёжини мукамал билиш ва унинг учун қулайликларга эга бўлган сервисларни яратиш керак. Айнан шу сервис хизматини кўнгилдагидек эмаслиги ресторан корхонаси хўжалик механизмидан тўлиқ фойдаланиш имконини бермайди. Учинчидан, хўжалик механизмини кенг қўллашда маркетинг хизматидан ва реклама хизматидан фойдаланишнинг аҳамияти каттадир. Маркетинг хизмати бу бозорни ўрганиш, ишлаб чиқарилган маҳсулоти учун харидор топиш, унинг талабини қондириш ва шу йўл билан ишлаб чиқаришдан ва хизмат кўрсатишдан фойда олишга эришишдир.

Мана шу юқоридаги санаб ўтилган йўналишлар ресторан хўжалик механизмини, яъни маҳсулот ишлаб чиқариш, нарх-навони белгилаш, харидорларга хизмат кўрсатиш, ходимларга иш хақи тўлаш каби масалаларни ҳал қилиш имконини беради. Умуман ресторан фаолиятида хўжалик механизмини ривожлантириш учун кенг имкониятларни юзага келтиради ва шунинг асосида истеъмолчилар учун қулий шарт-шароитни тозага келтиради.

### **3.3. Бозор иқтисодиёти шароитида режалаштириш ва уни амалда қўлланилиши**

Бозор иқтисодиёти шароитида режалаштириш ва агар у, мумкин бўлса, қандай тартибда амалга оширилиши жуда муҳимдир. Юқоридаги фикрларимизда баён қилганимиздек, бозор иқтисодиётининг асосий принципларидан бири бу кўп мулкчилик шароитида тадбиркорликни ривожлантиришдир. Тадбиркорлик эса ҳар бир мулк эгасининг ўз ихтиёри, хоҳишига кўра амалга оширилади. Бу ишни амалга ошириш учун тадбиркор ўз иш режасига эга бўлиши керак. Бундай режалар умумий овқатланиш фаолияти билан шуғулланаётган тадбиркорларда ҳам бўлиши керак. Демак жамият миқёсида овқатланиш бўйича унинг иқтисодий ва молиявий кўрсаткичларни режалаштириш имкони бўлмаса ҳам, аммо ҳар бир мулк эгасининг ихтиёридаги ресторан корхонасида режалаштириш амалга оширилади. Бу режа маркетинг-режа, бизнес-режа деб юритилади. Ўзбекистон шароитида бундай режаларни тузиш учун энди ҳаракат қилиняпти, чунки унинг услубиятини, усулларини ишлаб чиқиш аста-секинлик билан йўлга қўйилмоқда. Мана шундай режаларни тузилиши ва уни амалда қўлланилиши бозор иқтисодиёти принципларига жавоб беради.

Ресторан хўжалиги корхоналарида режалаштириш принциплари бозор иқтисодиёти принципларидан келиб чиқади. Бу принциплар ресторанны ҳозирги замон талаблари асосида ҳар бир субъектни даромад кўриши, талаб ихтиёрини қондириш асосида тузилгандир. Ресторан

хўжалигида қўлланиладиган режалаштириш принциплар қуйидагилардан иборатдир:

1. Ресторанни ривожлантиришда аҳолининг зичлиги ёки ҳаракати ҳисобга олиниши.

2. Аҳолининг ресторанга бўлган талабини ёки эҳтиёжини ҳисобга олиниши.

3. Рақобатнинг мавжудлиги ва унда ғолиб чиқиш имкони.

4. Иқтисодий кўрсаткичларни, жумладан молиявий кўрсаткични самарадорлигига эришиш.

Ҳар қандай ресторан корхонасида иқтисодий ишлар йўлга қуйилади ва улар пухта тузилади. Акс ҳолда корхонанинг ишига зарар етиши мумкин. Иқтисодий ишлар қуйидагиларни ўз ичига олади:

1. Чуқур мулоҳазали иқтисодий таҳлил.

2. Маркетинг-режа, бизнес-режаларни амалга ошириш бўлимлари.

3. Молиявий кўрсаткичларни ўрганиш ва уларни самарадорлигини ошириш, шу жумладан бухгалтерия ҳисоблари.

Бу иқтисодий ишларни ташкил қилиш бўйича ҳар хил бўлимлар мавжуд бўлиб, уларнинг вазифаси умумий ресторан иқтисодиётини мукамал ҳар томонлама ўрганишдир. Агар иқтисодий ишлар яхши йўлга қўйилмаган бўлса, у ҳолда корхонани рентабеллиги паст бўлади ёки инкирозга учрайди, шунинг учун ҳам ресторанда қуйидаги иқтисодий кўрсаткичларни бўлишига ва уларни талаб даражасида ҳам корхона эгасини, ҳам истеъмолчини қаноатлантирадиган бўлиши керак. Булар:

1. Товарооборот кўрсаткичи, шу жумладан ўзлари тайёрлаган маҳсулот товарообороти. Бу кўрсаткич муқим бўлиб, унинг асосий мақсади истеъмолчиларга тайёр иссиқ овқат ва бошқа ярим фабрикатлар умумий овқатланиш корхонасининг асосий мақсади ҳисобланади. Бунинг миқдори қанча кўп бўлса, ундан келадиган самара шунча юқори бўлади.

2. Умумий овқатланишда тайёрланган овқатлар ассортименти.

3. Ялпи даромад, бу ишлаб чиқариш ва муомала харажатларни қоплаши ва охириги натижада корхонани фойдасини аниқлаш учун керак.

4. Ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари. Ҳар қандай ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш харажатлардан иборатдир. Корхона ҳар доим бу харажатларнинг камроқ бўлишига эришиши даркор. Шунингдек ишлаб чиқариш ва муомала харажатларнинг даражаси ҳам муҳимдир.

Кўрилган масалаларга яқун ясаб шуни таъкидлаймизки, ҳар бир тузумда, шароитда хўжалик механизми такомиллашиб бориш хусусиятига эга. Бу ҳолат бозор иқтисодиёти қарор топаётган шароитда ресторан фаолияти учун ҳам тегишлидир. Ресторанда хўжалик механизмини янги шакллари қўллаш, ундан самарали фойдаланиш ҳозирги кун талабгаридан келиб чиқади.

Хулоса қилиб, шуни қабул қиламизки, бозор иқтисодиёти шароитида режалаштириш масалаларига ҳам эътиборни қаратиш муҳимдир. Айниқса аҳолига хизмат кўрсатувчи тармоқларда кичик хажмда режалаштириш корхонанинг молиявий мувоффақиятини таъминлаши шубҳасиздир.

#### **3.4. Ресторан менежментини ташкил этишда жаҳон тажрибаси ва ундан фойдланиш**

Охирги 10 йилликда дунёда ресторан занжирларининг миқдори ва ўлчами сезиларли даражада ўсди. Бу борада шубҳасиз АҚШни лидерлик қилмоқда дейиш мумкин, унинг ресторан занжирлари мамлакат ташқарисида ҳам фаол кенгайтирилган сиёсат ўтказмоқда. Уларнинг эришган ютуқлари кўп жihatдан бошқа давлатларда яшаётган америкалик туристлар ва америка фуқаролари, шунингдек АҚШда турли мавсумларда ишлайдиган ва уқийдиган жуда кўп хориж фуқаролари билан боғлиқ. Ресторан занжирида асосий маҳсулот ҳисобланган гамбургер ва пицца тармоқлари тез ўсиб бормоқда.

Ресторан занжиридаги рестораннинг 40% идан ортиқроғини сандвичлар ташкил қилади. “New Research” компанияси тузган классификацияга кўра сандвичлар каторига қуйидагилар киради:

“Макдональдс” ресторанларида бериладиган гамбургерлар французча сандвичлар, “Сабвей”да бериладиган сандвичлар, “Тако-Белл”да бериладиган “Текс-Мекс”. 1-жадвал хизмат кўрсатиш бозорида ресторанларнинг улуши кўрсатилган.

Умумий овқатланиш бозорининг катта улушини 39.4 млрд.доллар айланма маблағга эга бўлган ҳолда гамбургерлар ресторан занжирлари эгаллаган. Ресторан занжирлари орасида 2002 йилда “Макдональдс” энг катта айланма маблағга, яъни 21.8 млрд.долларга эга эди, бироқ корхоналар сони бўйича иккинчи ўринда эди. Энг кўп корхоналар “7-элевен” ресторан занжири таркибида мавжуд, у айланма маблағ бўйича озгина орқада қолган эди. Ушбу маълумотлар 1-жадвалда берилган. 90-йилларнинг бошларида пиццерия бозори сезиларли даражада кенгайди, улар асосан 3та занжирга бириктирилган. “Пицца-Хат”- 9450та корхона, “Домина-пицца”- 5300тага ва “Лилл-сизар” – 4300та корхонага эга эди. Улар ҳаммаси биргаликда бозорнинг 85%ини ташкил қилади.

Америкада ресторан бизнесида бир канча ҳолдинг гуруҳлари бир катор товар маркаларига (белгиларига) эга. Масалан; “Пицца-Хат” “Пепсико Инк” компаниясига қарашли, “Тако Белл” эса “Кентукки Фред Чиккен” компаниясига, “ТВ ҳолдинг ИНК”га “Денис”, “Куинсис”, “Эль Полло Локо” ва “Кантин Корп”лар киради. Охирги йилларда Американинг йирик ресторан занжирлари стратегияси асосан кечкипайт овқатланишга қаратилган, чунки бундай катта даромад келади.



**Корхоналар сони бўйича биринчи 20та ресторан тармоқларининг таснифи.**

| №   | Ресторан занжири           | Корхоналар умумий сони | Компания          | Концепция тури       |
|-----|----------------------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| 1.  | 7-элевен                   | 13760                  | -                 | Фойдали жойлаш       |
| 2.  | Макдональдс                | 13093                  | Мондональдс корп. | Гамбургерлар         |
| 3.  | Пицца ХАТ                  | 9450                   | Пепсико Инк       | Пицца                |
| 4.  | Кентукки фрайд Чиккен      | 8729                   | 1                 | Товук                |
| 5.  | Сабвей                     | 7327                   | -                 | Сандвичлар           |
| 6.  | Бургер Кинг                | 6648                   | Пилсбери корп     | Гамбургерлар         |
| 7.  | Дэри Куин                  | 5381                   | Дери Куин корп.   | Ширинликлар          |
| 8.  | Домино Пицца               | 5300                   | Доминос Инк       | Пицца                |
| 9.  | Гарднер Мерчан Фуд сервис. | 4600                   | -                 | Подрядчиклар         |
| 10. | Литтл Сизар                | 4300                   | Литтл Сизар       | Пицца                |
| 11. | Тако Белл                  | 4000                   | Пепсико Инк       | Мексикача таом       |
| 12. | Вендус                     | 3962                   | Вендис Инт.       | Гамбургерлар         |
| 13. | Баскин Роббинс             | 3425                   | Элайд лайонс      | Ширинликлар          |
| 14. | Холидей Инн отелс.         | 3385                   | Холидей корп.     | Уйда хизмат кўрсатиш |
| 15. | Ҳардис                     | 3365                   | Имако Лтд.        | Гамбургерлар.        |
| 16. | АРА Сервис                 | 2767                   | АРА сервис ИНК    | Подрядчиклар         |
| 17. | Данкон Донатс              | 2754                   | Данкин Донатс     | Ширинликлар          |
| 18. | Арбис                      | 2603                   | Роял Кроун кос    | Сандвичлар           |
| 19. | Марнотт Менежмент сервисис | 2519                   | Марнотт корп.     | Подрядчиклар         |
| 20. | Арми энд Аэр форс сервис   | 2189                   |                   | Ҳарбий ташкилотлар   |

Манба; NRN Research, Nations Restaurant News Top Restaurant Chains and Restaurants Institutions. 2002

Америка Миллий Ресторанлар ассоциацияси маълумотларига кўра, 2002 йилда мамлакатда умумий овқатланишда 887 минг корхона хизмат кўрсатиб, 320 млрд.доллар ресторан тушумига эга бўлди ва хизмат кўрсатиш штатларида 9,5 млн.киши қатнашди.

Хозирги вақтда дунёда ресторанлар концепцияси йирик ресторан марказларида юкори суратда ривожланмоқда. Бундай хизматлар ёрдамида бу ресторан марказларига ташриф буюрувчилар сони ортмоқда, натижада ресторан хажми 10-30%га ошди. Масалан: Буюк Британияда 1000га яқин шу турдаги ресторанлар мавжуд. Бу концепцияларнинг хилма-хиллиги ресторан марказларидага бир қатор кафе ва ресторанлардан ташкил топган “Шахобча”лар концепцияси билан изоҳланади. Лондон марказидаги

“Мевеникс-Марше” ресторанида битта бўлимдан бир вақтнинг ўзида 7та унча катта бўлмаган ресторанларга хизмат кўрсатилади.

Оситапо фирмаси пицца тайёрлаш ва уйга етказиб бериш бизнесидаги илгор фирмалардан хисобланади. Бу тизим Мичиган штатида ака-ука Монаганлар томонидан 1960 йилда ташкил қилинган эди. Улар ўз буюртмачиларга ўз махсулотларни 30 дақиқада етказиб бериш мажбуриятини олган эдилар. Фирмалар иш бошлагандан сунг биринчи ҳафтада улар 315 доллардан камроқ даромад қилдилар. 8 ойдан сўнг акаси бошқа иш билан шуғуллана бошлади. Лекин Том енгилгиси келмади. 10 йилдан сўнг қарзлардан кутила олмаганидан сўнг у ҳам ўз банкротлиги ҳақида эълон қилишга мажбур бўлди. Шунда кредиторлари унга бошқарувчи лавозимини таклиф қилдилар. У нима бўлганда ҳам корхоналар тизимини кенгайтиришга қарор қилади. 1980 йилларга келиб унинг тизимида 290та дан ортиқ пиццерийлар мавжуд эди. Ишлар секин-аста юриша бошлади. Хозирги кунга келиб унинг тизимида 5000дан ортиқ корхоналар мавжуд бўлиб, унинг айланма маблағлари 32,2 млрд.ни ташкил қилади.

Фирманинг муваффақият қозонишида баъзи бир бозор омиллари сабаб бўлди. Ишловчи ёлғиз оналар, фарзандсиз оилалар, ҳам отаси ҳам онаси ишловчи кўп фарзандли оилалар кўпайди. Бунинг натижасида америкаликлар пулга нисбатан вақтни кўпроқ тежайдиган бўлдилар. Бу эса уларнинг уйда овқат тайёрламай кўпроқ кучада овқатланишларига олиб келди. Оситапо фирмасининг муваффақият қозонишига сабаб раҳбарининг ишбилармонлиги ҳамда бозорнинг тезлик билан ўсиб бораётган сегментига йуналтирилган маркетинг тадбирларининг мавжудлиги бўлди. Ундан ташқари илгор техникадан фойдаланиш ҳам катта ёрдам берди. Бу фирма биринчилар каторида вертикал усулда ишловчи миксерлардан ва иссиқликни сақлаб қолувчи гафре қилинган картондан ишларган каробкалар ва х.к.лардан фойдаланди.

Фирма ўзининг таъминотчилари, воситачилари, мавжуд ва бўлиши мумкин бўлган мижозлари билан биргаликда кенг макро муҳитда фаолият кўрсатади. Мазкур муҳит кулай шароитлар ва хавфли омилларни белгилаб беради. Фирма назорат қилиш мумкин бўлмаган ушбу кучларни мунтазам равишда кузатиб бориб, ўз вақтида тегишли чораларни кўриши лозим. Макро муҳит омилларнинг олтига шундай гуруҳидан иборат бўлади.

Хар бир фирманинг кўплаб рақобатчилари бўлади. Бозор назариясига кўра фирма ўз мижозларининг талабларини рақобатчиларидан кўра яхшироқ қондиргандагина муваффақиятга эришиши мумкин бўлади. Маркетинг бўйича мутахассислар нафақат мижозларнинг ўзгарувчан талабларига, балки ўз рақобатчиларининг стратегиясига ҳам мослашишлари лозим. Фирма ўз мижозларининг онгига махсулотларининг кулай томонлари ҳақидаги тушунчани жойлаштириш орқали кўпроқ ютукка эришишлари мумкин.

Рақобатчиликда муваффақиятга эришиш мумкин бўлган ягона йулни кўрсатиб бериш мумкин эмас. Хар бир фирма ўзининг хажми ва бозордаги ўрнидан келиб чиққан ҳолда ўз стратегиясини белгилаши лозим. Индустрияда етакчи ўринларини эгаллаган йирик корхоналарнинг стратегияси майд фирмаларга тўғри келмайди. Лекин уларнинг хар бирининг ҳам ўзига яраша кулай томонлари бор. Масалан, йирик фирма рекламага кўп миқдорда маблағ сарфлаб, ушбу маблағни ўз филиаллари ўртасида бўлиш орқали қоплаш имконига эга бўлса, майд фирма филиаллари бўлмаганлиги сабабли менюсини стандартлаштирмайди. Шунинг учун унда ўз таомлар турини истеъмолчиларнинг талабидан келиб чиққан ҳолда хоҳлаган вақтда, хоҳлаганча ўзгартириш имконига эга.

Маданий мухит. Маданий мухит жамиятнинг асосий кадриятларига, хохишларига, яшаш меъёрларига таъсир кўрсатувчи институтларни ўз ичига лади. Жамият эса ўз навбатида ўз аъзоларининг кадриятларини шакллантиради. Куп маданий омиллар маркетинг опрацияларини ўтказишда қабул қилинадиган қарорларга таъсир кўрсатиши мумкин.

Маданий кадриятларнинг мустахкамлиги. Хар бир жамиятда одамлар маълум асосий кадриятларга суянадилар. Масалан, кўплаб америкаликлар хаётда энг муҳими-виждонли, меҳнаткаш бўлиш, яхши хислат сохиби бўлиш ва хайриялардан пул аямаслик деб хисоблайдилар. Бу кадриятларни асосий деб хисобланишига сабаб, америкаликларнинг маданиятида бошка кадриятларнинг барчаси айнан шу кадриятлардан келиб чиқувчи хисобланишидир. Улар ота-оанлардан болаларга ўтади, давлат корхоналарида, черковларда, мактабларда, меҳнат жамоаларида ташвиқот қилинади. Шунинг учун асосий кадриятлар жуда мустахкам, иккинчи даражали кадриятлар эса ўзгарувчаню Маркетинг бўйича яхши мутахассис одамларнинг иккинчи даражали кадриятларини ўзгартириш имконига эга, аммо асосий кадриятларни ўзгартириши мумкин эмас. Меҳмондустлик индустрияси бутун жахон буйлаб уз корхоналарига эга. Махаллий маданий меъёрлар ва тақиклашлар уларнинг фаолиятларига таъсир кўрсатиши мумкин. Агарда сизнинг фирмангиз Исроилда ўз меҳмонхонасига эга бўлса, у ҳолда сиз овқатларни тайёрлашда маълум бир коидаларга риоя қилишингизга тўғри келади. Сизнинг ресторанингизда иккита ошхона бўлиши лозим: бири гўштли овқатлар, яна бири эса пархез овқатлар учун.

Хозирги кунда жахон туризмида хусусий сектор жахон туризм инфратузумасининг 90% назорат қилади.

Ўзбекистонда хусусийлаштириш жараёни 1994 йилда бошланган бўлиб, ҳозирда у хусусий сектор туризмни ривожлантириш учун асосий харжатларни қилаётган давлатлар билан рақобатлаша олмайди. Шунинг учун ҳам Ўзбекистон ҳукумати ташкил қилиш тақлиф қилинаётган Туризм, маданият ва спорт депортаменти орқали туризм индустриясининг

хар бир бўғимида хусусий корхоналарни ривожлантиришни қўллаб-қувватлаши лозим.

Халқаро амалиётда кичик ва ўрта корхоналарни қўллаб-қувватлашнинг кенг тизими ишлаб чиқилган, Ўзбекистонда ана шу тажрибадан фойдаланиш лозим. Бунинг учун ҳукумат кафолатлар, субсидия заёмлари, солиқ имтиёзлари орқали ёрдам бериши керак.

Замонавий халқаро туризм турли давлатларнинг жаҳон туризм бозорига чиқишининг ўзига хос механизми бўла олади. Ўз вақтида миллий туристик мажмуаларнинг жаҳон бозорига кириб бориши натижасида миллий иқтисодиётнинг бошқа соҳалари ҳам товарлар ва хизматлар бозорига кириб боришлари учун шароит яратилади. Ишлаб чиқариш кучларининг ривожланиш даражаси ривожланган давлатлар миллий иқтисодиётининг иқтисодий ривожланишнинг индустриаллаштиришдан сўнгги даврга кириб бориши билан белгиланади. Унинг ўзига хос белгиси, бу ўзининг индустриал технологияларига нисбатан ахборот технологияларининг кўпроқ бўлишидир. Туризм мустақил соҳа сифатида маълумотлар даврининг муносиб вакили ҳисобланади. Индустриаллаштиришни мақсад қилиб олган мамлакатларни туплаш воситаси сифатида фойдаланиш ривожланган мамлакатлар каторидан жой олишга ёрдам беради.

Ташки ёки ички бозорга мослашганлигидан катъий назар меҳмонхона хужалиги миллий туризмнинг муҳим бўғимларидан бирига айланиб қолади. Ўз навбатида меҳмонхона хужалиги менежменти тизимининг асосини меҳмонхона хизматларининг уюшган маркетинг ташкил қилади. Меҳмонхона хизматлари маркетинги мавжуд меҳмонхона хужалигини ривожлантириш, меҳмонхона бозорида фаол фойдаланиш, мақсадга мувофиқ бўлган янги уринларни очиш мақсадида тадқиқотлар олиб бориш технологиясини ва ажратилиши режалаштирилаётган инвестициялар ҳисоб-китобини ўзи ичига олади. Ундан ташқари маркетинг меҳмонхона хужалигини мустақил туристик маҳсулотга айланишига ёрдам беради. Ресурслар танқис бўлган ҳолларда меҳмонхона маркетинги бўйича маркетинг тадқиқотларини ўтказишнинг энги муҳим йуналиши мавжуд ресурслардан иложи бориша самарали фойдаланишдан иборат бўлади. Ўзбекистоннинг меҳмонхона хужалигининг таҳлили шу кунга қадар мавжуд анъанавий усуллар бизга мос келмаслигини кўрсатди. Ўзбекистонда меҳмонхона хужалигини ривожлантиришда асосан тарихий-этнографик музейларни ташкил қилиш, билиш туризми ривожлантириш, “Туркистон кишлоги” каби турлар ташкил қилиш, ўтган замонда ва ҳозирги замондаги ипакчилик ва пахта қайта ишлаш соҳасининг ривожланиши ҳақида ҳикоя қилувчи турлар ташкил қилиш лозим бўлади.

## Фойдаланилган адабиётлар руйхати

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малъгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Обгций менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.

## **4-МАВЗУ. РЕСТОРАНДА ИШЛАБ ЧИҚАРИШНИ ВА ИСТЕЪМОЛЧИЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ, ТАШКИЛ ЭТИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 4.1. Ресторан хўжалигида ишлаб чиқаришни ташкил қилиш хусусиятлари.**
- 4.2. Ресторанда истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш.**

#### **4.1. Ресторан хўжалигида ишлаб чиқаришни ташкил қилиш хусусиятлари**

Ресторан маҳсулотларини ишлаб чиқаришнинг технологияси бўлиб, унинг ўзига хос хусусияти мавжуд ва бу тармоқда ишлаб чиқаришни концентрациялаш имкониятини олдиндан белгилаб беради. Таомларни тайёрлашнинг бутун технологик жараёни бир неча босқичларга бўлинади:

- хом-ашёга бирламчи ишлов бериш;
- ярим фабрикатларни тайёрлаш;
- тайёр таомларни тайёрлаш;
- таомларга охириги ишлов (иссиқ ёки совуқ)ни бериш;
- хужжатлаштириш ва реализация қилиш.

Бу босқичларнинг ҳаммаси ресторан корхонасининг бир ёки бир неча корхонасида бўлиб ўтади. Ресторандаги овқатланишнинг ўзига хос хусусияти таомларга охириги босқичда ишлов бериш, хужжатлаштириш ва реализация қилиш одатда хўрандага бевосита яқин жойда амалга оширилиши кераклиги, чунки у ундан ажралмас эканлиги билан ифодаланadi. Бу ўзига хослик ресторан концентрациясининг ҳар хил шакллари қўллаш имкониятларини аниқлайди.

Ресторанда ишлаб чиқариш концентрацияси икки шаклда намоён бўлади. Биринчиси учун рестораннынг майда корхоналарига хос бўлган технологияни қўлловчи ва ҳамма тайёрлов цехларига эга бўлган умумий овқатланишнинг йирик алоҳида корхоналарини яратиш характерлидир.

Бу йирик корхонада майда ишлаб чиқаришнинг ҳамма камчилликлари сакданиб қолади. Бу ерда технологик жараённинг босқичлари ўртасидаги маконда ва замонда -узилиш йўқ, чунки бир корхонада технологик жараён бошдан оёқ кечади - хомашёнинг бирламчи ишловидан то тайёр таомларни тайёрлашгача. Бу концентрациянинг энг қуйи шаклидир. Иккинчи шакли бир хил маҳсулотни чиқарадиган ихтисослашган цех йирик тайёрлаш корхоналарини яратишдир. Бу ишлаб чиқаришнинг юқорироқ концентрация шаклидир, бунда хомашёга бирламчи ишлов ва ярим фабрикатларни тайёрлаш -тўлиғича, тайёр таомлар - қисман умумий овқатланиш корхоналарининг кенг тарқалган майда шохобчаларидан ажратилади. Унга технологик жараён умумий овқатланишнинг тайёрлов корхоналарида ёки озик-овқат саноатининг

корхоналарида ўтиши мумкин бўлган йирик ишлаб чиқаришнинг тўпланиши хосдир.

Истеъмолчилар учун катга аҳамиятга эга бўлган маҳсулот сифатини яхшилаш масалаларининг ечими йирик корхоналарда юқори малакали ошпазлар, қандолатчиларни танлаш орқали, тегишли санитария-тозалик шарт-шароитларига амал қилиш орқали, ишлаб чиқариш устидан доимо технология ва санитария назоратини бажариш орқали амалга оширилади.

Ресторанда кооперациялашнинг 2 та асосий хили мавжуд:

■ ярим фабрикатлар ишлаб чиқарадиган ва тайёрлашни давом эттирадиган ва тайёр пазандалик маҳсулотларини реализация қилишга ихтисослашган корхоналар ўртасидаги технологик кооперациялаш,

■ умумий овқатланишнинг алоҳида корхоналари томонидан баъзан чакана савдо корхоналари билан ҳамкорликда истеъмолчиларга хизмат қилиш бўйича кооперациялаш;

а) Технологик кооперациялаш.

Ресторанда технологик кооперациялаш тармоқлараро ва тармоқ ичида бўлиши мумкин.

Тармоқлараро кооперациялаш ресторан системасига кирмайдиган корхоналарда тайёрланадиган тайёр пазандалик маҳсулотлари ва ҳар хил ярим фабрикатларни умумий овқатланишнинг корхоналарига етказиб беришни ташкил этишни ўз ичига олади. Буларга:

- Гўшт - сут саноати корхоналари (гўшт комбинатлари, сут заводлари, паррандачилик комбинатлари);

- балиқ саноати корхоналари (балиқ заводлари ва балиқ комбинатлари);

- қандолат фабрикалари ва нон заводлари;

- мева-сабзавот комбинатлари, озиқ-овқат ширинлик фабрикалари, матлубот кооперацияси ва маҳалаий саноат корхоналари;

- ишлаб чиқариш бирлашмалари, корхоналари ва хоказолар киради.

Тармоқ ичидаги кооперациялаш - бу ресторан корхоналари ўртасидаги ишлаб чиқариш муносабатларидир. Кооперациялашнинг бу шакли ресторан тизимида қуйидагиларни ташкил қилишни кўзда тутади:

■ ресторан корхоналари учун гўшт, балиқ, сабзавот, ун, сут ва крупа (ёрма) ярим фабрикатлар ва тайёр пазандалик маҳсулотларини янги, музлатилган ва совутилган тарзда ишлаб чиқарадиган ва етказиб берадиган пазандалик фабрикалари;

■ гўшт, балиқ, сабзавот ярим фабрикатлари, тозаланган картошка, концентрация қилинган шўрва ва соуслар, борш; ва суплар ишлаб чиқариш бўйича ихтисослашган мустақил цехлар;

■ музлаган таомлар ишлаб чиқарувчи фабрикалар;

Аҳолини тайёр таом билан таъминлашни ташкил этиш умумий овқатланиш корхоналари ва чакана савдо орқали реализация қилинадиган озиқ-овқат товарлари билан савдо қилувчи ва умумий овқатланиш корхоналарини жойлаштириш учун илмий текширишлар асосида амалга оширилиши ва асососий вазифани ҳал қилишга - аҳолини тайёр таом, ярим фабрикалар ва озиқ-овқат товарлари билан таъмин этишга қаратилиши керак.

#### **4.2. Ресторанда истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш.**

Истеъмолчиларга хизмат кўрсатишда кенг столлардан фойдаланиш лозим. Ҳар бир истеъмолчи учун столда 60 ёки 80 см гача жой ажратилиши лозим. Столлар сервировкаси майда ошхона тарелкаларини қўйилишидан бошланади ва уларни бир биридан 60-80 см. оралиғида қўйилади.

Тарелкани унғ томонига пичоқ уни олдида балиқ пичоғи, кейин эса вилка қўйилади. Агарда 2 та закуска бўлса, у ҳолда 2 та пичоқ ва 2 та вилка қўйилади.

Тарелкани чап томонига вилка, балиқли вилка ва 2 та закуска учун, кейин столга фужерлар куйилади. Ҳамма приборлар қўйилганидан кейин официантлар салфеткаларни кўядилар.

Ҳар бир иштирокчи прибори олдида меню карточкаларни қўйиш мумкин. Стол безатиш учун гуллар ёки мева солинган вазалар ҳам қўйилади.

Ҳар йилнинг бошида бўлимлар ва «интурист» ташкилотлари савдо-сотик ташкилотлари билан шартнома тузиши керак. Туристларга хизмат кўрсатиш қайси ойдан қайси ойгача шартномада кўрсатилади. Чет эл туристларига овқатланишни ташкил қилиш, улар қайси меҳмонхонада турган ресторан ёки кафеларда ташкил қилинади.

Овқатланиш салонларининг энг асосий ва охириги мақсади - бу фойда олишдир. Мижозларга узлуксиз хизмат кўрсатиб, ҳар қандай тижорат ресторанларида асосий мақсад узоқ муддат ўз фойдасини юқори ушлаб туришдир. Лекин ҳеч бир ресторан ўзининг мижозини алдаб муваффақиятга эриша олмайди. Фақат мижозга яхши сервисни ташкил этиш ва сифат даражасини ошириш билан, ҳамда ишлаётган сервис персоналлари орасидаги муносабатини яхшилаш билангина эришиши мумкин. Чунки, фойда фақатгина инсонлар томонидан яратилади ва малака даражаси юқори бўлган персоналлар эса иш жараёнида ишни қулайлаштирадилар. Мижозларга юқори даражадаги сервисни кўрсатиш нарх арзонлашиши дегани эмасдир. Юқори даражадаги сервис ўз ичига сифат, овқат сифати, сервис даражаси, декорация, атроф муҳит, қўлланиладиган ускуналарни сифат даражаси ва улар учун тўланган пул орадаги мувозанатни сақлайди. Дунёда юқоридагилардан бошқа критериялар ҳам бор. Инвестор булардан ҳам кўпроқ хизматлар турларини



мизожларга такдим этиши мумкин. Юқори даражадаги сервис инсонларни ресторан хақидаги ўз фикр мулохазаларини билдиришларида асосий омил ҳисобланади. Юқори даражали сервис билан сифати паст бўлган овқатларни сервис қилши, шунингдек ёмон, ифлос декарация ресторан обрўйига путур етказди. Лекин сифатли овқатлар ёмон сервис қилинса бунда ҳам ресторан фаолиятини давомли юрита олмайди.

Малакаси юқори бўлган, нозик ва хушмуомулали персонал ресторани халқ орасида обрўйини юқори тутишда муҳим бир омилдир. Агар персонал мижозларга ҳақиқатдан ҳам юқори даражадаги сервисни такдим эта олса, мижозлар ресторандан яхши ҳислар билан дам оладилар.

Ресторан менеджменти инсон билан инсонга қилинган бир ишдир. Бу ишдан мақсад мижозларни талабларига мос тушадиган сервисни кўрсатишдир. Инсонлар емоқ, ичмоқ каби эҳтиёжларидан зиёда кўпроқ маънавий яъни ўзларига кўрсатилган хизмат, муомала, хушфеъллик каби персонал сервисларидан мамнун бўлишни ўз олдларига мақсад қилиб кўядилар. Шунинг учун ҳам инсонлар билан бўлган мулоқот овқат сифати ва декарациядан ҳам муҳимроқдир. Ресторан фаолиятини давомли қилиш учун биринчидан профессионал персоналга эҳтиёж бордир. Уларни давомли ўқитиб, иш тажрибаларини ошириб бориши керак ва уларни тажриба ва маълумотларига қараб даражалаштириш керак.

Ресторан сервисини ташкил қилишда ресторан персоналидан талаб қилинадиган нарсаларнинг асосий белгилари қуйидагилардан иборатдир.

1. Ҳар доим энг юксак мавқега эришиш;
2. Кишини ўз ишига кўпроқ ёндошиши;
3. Янги фикрларни ўртага ташлаш;
4. Персонални ўз устида доимо ишлаши ва янгиликлардан хабардор бўлиши;
5. Янги ишга кирганларга ёрдам бериш ва уларга ўз тажрибаларини ўргатиш;
6. Иш жараёни ва таркибий тузилишни тўғри йўлга қўйиш;

Ресторан сервис менежментининг муваффақият шартлари қуйидаги лардир:

Яхши сервис ўз ўзидан бўлмайди. Режалаштириш, бошқаришни тўғри йўлга қўйиш натижасида вужудга келади. Ресторан менежерини иши муваффақиятли бўлиши учун 4 шартни бажариши керак:

1. Менежер яхши техник бўлиши керак. Овқат сервисини, ускуналар ишини яхши билиши лозим.
2. Менежер яхши назорат қилувчи бўлиши керак. Ўз ишчи гуруҳини бошқаришни ўрганиши ва уларни ҳаракатга келтиришни билган назоратчи бўлиши лозим.
3. Менежер мижозларга нисбатан хушмуомала бўлиши керак. Сотишни кўпайтириш учун улар билан яхши алоқа ўрнатиши лозим.

4. Менеджер яхши бир бошқарувчи бўлиши, ўз иш еридаги харажатларни яхши назорат қилиши лозим.

Ресторанларда аҳолига сервис хизматини кўрсатиш жуда катга аҳамиятга эга бўлиб, уларни қаерда жойлашганлигига қараб бир-неча турларга бўлишимиз мумкин.

Шаҳар ресторанлари - асосан ишлайдиган инсонлар ва шаҳарга бошқа жойларда келган кишиларнинг эҳтиёжларини қондириш мақсадида қурилган махсус овқатланиш салонларидир. Баъзи шаҳар ресторанларида дам олиш, хордиқ чиқариш ва иш банкетлари учун ташкил қилинган.

Шаҳар ташқарисидаги дам олиш ва таътил маркази ресторанлари. Бу тип ресторанлар иш техникаси, сифат ва нархи бўйича шаҳар ресторанларидан фарқ қилади. Шаҳар ресторанларида мижознинг вақти қисқалигидан, бир оз аввал овқатланиб яна ўз ишини давом эттиришни истайдилар. Шаҳар ташқарисида йўл бўйларида қурилган ресторанлар асосан йўловчиларга ва йўлда тўхтаб ором олувчиларга хизмат кўрсатади. Бу ресторанлар асосан (Self service) ўз ўзига хизмат қилиш усулидадир.

Мехмонхона ресторанлари - мехмонхонанинг асосий бўлимларидан ҳисобланган ресторанлар мижозлар томонидан бир неча марта қўлланилади. Бу тип ресторанларда менежмент ва сервис сифати жиҳатидан юқори бўлган ресторанлардир. Бу тип ресторанларда мехмонхона турларига қараб сервис даражаси турличадир. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни ташкил қилишда, энг аввало ресторанинг бадиий - эстетик жиҳозланишига эътиборни қаратиш зарур. Ҳар бир халқни урф - одати, қандай таомни истеъмол қилишни хуш кўриши, уларни яхши дам олиши учун барча шарт-шароитлар талаб даражасида ташкил этилиш лозим.

#### **ХУЛОСА**

Демак, мижозларга узлуксиз хизмат кўрсатиб, ҳар қандай тижорат ресторанларида асосий мақсад узоқ муддат ўз фойдасини юқори ушлаб туришдир. Лекин ҳеч бир ресторан ўзининг мижозини алдаб муваффақиятга эриша олмайди. Фақат мижозга яхши сервисни ташкил этиш ва сифат даражасини ошириш билан, ҳамда ишлаётган сервис персоналлари орасидаги муносабатини яхшилаш билангина эришиши мумкин.

Аҳолини тайёр таом билан таъминлашни ташкил этиш умумий овқатланиш корхоналари ва чакана савдо орқали реализация қилинадиган озиқ-овқат товарлари билан савдо қилувчи ва умумий овқатланиш корхоналарини жойлаштириш учун илмий текширишлар асосида амалга оширилиши ва асосий вазифани ҳал қилишга - аҳолини тайёр таом, ярим фабрикалар ва озиқ-овқат товарлари билан таъмин этишга қаратилиши керак.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малъгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общй менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **5 - МАВЗУ. РЕСТОРАН ХОМ-АШЁ РЕСУРСЛАРИ ТАЪМИНОТИ, ИНФРАТУЗИЛМАСИ ВА УЛАРНИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 5.1. Ресторан хўжалигида ишлатиладиган хом-ашёлар ва улардан рационал фойдаланиш менежменти.**
- 5.2. Рестораннинг инфратузилмаси ва уни самарадорлигини ошириш йўллари**

### **5.1. Ресторан хўжалигида ишлатиладиган хом-ашёлар ва улардан рационал фойдаланиш менежменти**

Ресторан шахобчалари хом-ашёларни қайта ишлаш натижасида ундан аҳоли истеъмоли учун зарур бўлган ёйиш, ичиш маҳсулотларини тайёрлайди. Хом ашё нима? Хом ашё бу ўзининг шакдини технологик йўллар билан қайта ишлаш натижасида ўзгартириб, инсонларни истеъмол қилиши учун ишлатиладиган маҳсулотдир. Истеъмолда ишлатиладиган хом ашёлар асосан қишлоқ хўжалигида етиштирилиб, улар ҳам ресторан каби шахобчаларни талабини қондиради. Хомашё ресурслари -бу бевосита ишлатилиши ёки талаб қилиниши мумкин бўлган имкониятлардир. Бундай имкониятлар Ўзбекистон шароитида жуда кўпдир, чунки Ўзбекистон аҳолисининг қарийиб 60% дан кўпроғи қишлоқ жойларда яшайди ва улар у ёки бу иш билан шуғулланади. Шунинг учун ҳам ресторан шахобчаларини мавжуд бўлган ресурслардан фойдаланиш имконияти каттадир. Қишлоқ хўжалигида етиштирилган ўсимлик, чорвачилик маҳсулотлари ресторан хом-ашёсини асосий қисмини ташкил этади. Бу маҳсулотларнинг аксарият қисми қайта ишланган ҳолда ресторанларга етказиб берилади ва у ерда керакли турдаги маҳсулотга айлантирилади.

Шунингдек ресторанларда тайёр маҳсулотларни, яъни қайта ишланмайдиган товарларни ҳам харид қилиш ва шу орқали харидорларга хизмат кўрсатиш мумкин.

Юқорида айтганимиздек ресторан корхонасининг хом ашё манбаларининг асоси бу қишлоқ хўжалиги бўлиб:

1. Қишлоқ хўжалигида чорвачилик маҳсулотлари (гўшт, сут, тухум ва хоқазо) ўсимлик маҳсулотлари (картошка, полиз экинлари, сабзавот экинлари, пиёз ва хоқазолар).

2. Ресторан шахобчалари учун давлат, кооператив ёки бошқа шаклдаги мулк эгалари бўлган корхоналардан келган товарлар. Буларга ун, гуруч, чой, туз, шакар, кондитер маҳсулотлари ва шу кабилар киради.

3. Импорт ҳисобидан келган товарлар.

Демак хом ашё манбалари қайси жойдан келшнлигидан қатъий назар, ресторан ходимлари фақат сифатли товарларни қабул қилишга ҳаракат қилишлари шарт. Чунки тайёрланган маҳсулотнинг сифати ҳам шунга боғлиқ бўлади. Хом ашё ресурсларини кўпайтириш манбалари мавжуд бўлган имкониятларини тўлиқ ишга солишга, хом ашё етказиб берувчиларни моддий қизиқтиришга кўпроқ боғлиқдир. Бозор иқтисодиётига ўтилиши муносабати билан умумий овқатланиш корхоналари хом ашё маҳсулотларини ўзларининг ташаббуси ва имкониятидан келиб чиққан ҳолда тайёрламоқдалар.

Хом ашё ресурсларини ҳар хил корхоналар ва ташкилотлар шунингдек Ўзбекистонда "Узкоопзаготгорг" шуғулланади, Ўзбекистон бўйича қишлоқ хўжалик маҳсулотларини аҳолидан, жамоа хўжаликларидан ва бошқа давлат хўжаликларидан харид қилиш орқали тайёрлайди. Лекин матлубот кооперацияси орқали тайёрланган маҳсулотлар айрим ҳолларда талабга жавоб бермаганлиги туфайли ҳам, бу вазифа умумий овқатланиш шахобчасининг ўзига юклатилипти. Бу анча қулай ва ишончли. Шунинг учун ҳам кўп ҳолларда хом ашё ресурслари умумий овқатланиш ходимлари томонидан дехқон бозорларидан харид қилинади.

Ўзбекистон шароитида умумий овқатланиш учун хом ашё ресурслари етарличадир, аммо бу дегани уни исроф қилишлик ёки самарасиз фойдаланиш эмас. Рационал фойдаланиш деганда нимани тшунамиз? Бу дегани мавжуд бор нарсадан, ҳолатдан имкони борида тўғри мақсадли фойдаланиш тушунилади ёки бошқага қилиб айтганда чиқиндисиз ёки йуқотиб юборишсиз ишлашни тақозо этади. Транспорт воситаларни талабга жавоб бермаслиги, сақлаш хоналарини носозлиги, совутгичлардан тўғри фойдаланмаслик ва айрим хом-ашёлардан фойдаланиш муддатини ўтказиб юборганлиги учун Ўзбекистон бўйича ҳар йили 25 % дан 30 % гача қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари нобуд бўлади. Бу дегани аҳоли истемол қилиши мумкин бўлган хом-ашё ва тайёр маҳсулотларни бекорга исроф қилиш демақдир. Шунинг учун ҳам ҳозирги кунда энг муҳим муаммолардан бири бу тайёрланган хом-ашёни сақлаш ва ундан имкон борида тўлиқ фойдаланишдир. Бу ишни ресторан шахобчалари ўзи ҳам амалга ошириши мумкин, яъни хўжаликлар билан вақти-вақти билан етказиб бериш тўғрисида шартнома тузиш, совутгичларни соз ишлашини таъминлаш ва шу ишга маъсул бўлган ходимлар ишини тўғри ташкил қила билиш зарур. Агар шу талаблар амалга ошса, у ҳолда умумий овқатланиш корхонаси фаолияти самарали бўлади ва рестранга ташриф буюрган меҳнатларнинг эҳтиёжи тўлиқ кондирилади.

Ресторан хўжалиги учун хом-ашё ресурслари, уларни келиш манбалари муҳим бўлиб, унинг менежментини ҳозирги замон талаблари асосида ташкил қилиш ва улардан рационал фойдаланиш зарурдир.

## **5.2. Рестораннинг инфратузилмаси ва уни самарадорлигини ошириш йўллари**

Ресторан инфратузилмаси бу махсулот ишлаб чиқаришни ва истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни нормал ҳолатда ташкил қилиш учун зарур бўлган ишлаб чиқариш савдо бинолари, технологик жихозлар, транспорт воситалари ва бошқа асосий фонддардан ёки капиталлардан иброатдир.

Ресторан корхонасининг моддий-техника базаси у ёки бу шарт-шароитларни мавжудлигига қараб ўзгариб туриши, ривожланиши ёки эскириши мумкин. Бозор иқтисодиётига ўтиш муносабати билан иқтисодиётни бошқа тармоқларида бўлгани каби рестораннинг моддий техника базасида кейинги йилларда молиявий қийинчиликлар мавжуд бўлсада, ресторанларда қўлланиладиган бинолар, жихозлар ва шу кабиларни янгилашда маълум бир ишлар қилинди. Хатто тиклаш ишлари учун кетадиган харажатлар ҳам қийинчилик билан қопланади. Мана шундай шароитда ресторан корхоналарида унинг моддий-техника базасини яқка шахслар томонидан ҳам ривожланиши учун эътибор кучаймоқда. Ресторан бинолари, жихозлари агар истеъмолчилар талабига жавоб бера олмайдиган бўлса, у ҳолда бундай ҳолатни яхши деб баҳолаб бўлмайди, чунки рестораннинг асосий вазифаси, мақсади истеъмолчиларга қулай, арзон, сифатли хизмат кўрсатишдан иборатдир. Шунинг учун ҳам унинг инфратузилмаси истеъмолчи талабини тўлиқ қондира олиш даражасида бўлиши керак.

Рестораннинг инфратузилмасидан фойдаланиш самарадорлигини шу объектни имкони борича тўлиқ потенциалидан фойдаланиш тушунилади. Рестораннинг 2 асосий кўрсаткичи мавжуд бўлиб, улар:

- 1) ишлаб чиқариш қуввати;
- 2) савдо залини қабул қилиш қуввати.

Ишлаб чиқариш қуввати бу тайерланаётган таомларнинг энг асосий турига нисбатан қўлланилиб, натурал кўрсаткичлар билан ўлчанади, ва у ресторан корхонасини қандай ишлаганлигини кўрсатиб беради. Ишлаб чиқариш қуввати айрим ошхоналарда, ресторанларда биринчи таомга нисбатан қўлланилса, бошқаларида эса иккинчи таомга қўлланилади. Бу асосан ошхона ёки ресторани қайси таомни кўпроқ ишлаб чиқаришга ёки, бошқача қилиб айтганда, умумий ишлаб чиқарилган таомлар ичида асосий таомнинг хиссаси кўплигига боғлиқ.

Масалан: ошхонада истеъмолчилар учун лағмон ва кабоб тайёрланиши мумкин. Шу ошхонани ишлаб чиқариш қуввати 1 - таомни ишлаб чиқариш учун зарур бўлган ўчоқ, плиткалардан қанчалик даражада фойдаланиш мумкин эканлиги орқали белгиланади. Бизнинг мисолимизда лағмон учун музлатилган масаллиглар, кабоб учун сарфланган масаллигдан кўпроқдир ва ошхона лағмон тайёрлашга мослашгандир. Шунинг учун бир кунда 7 соат ишланадиган бўлса, шу даврда қанча

лағмон тайёрлаш мумкинлиги мақсадга мувофиқ бўлади. Ошхонани биринчи таомлари бўйича ишлаб чиқариш қувватини аниқлаш мумкин. Бу қуйидаги формула орқали аниқланади:

$$\text{И/Ч.Қ} \quad \text{К} = \frac{(\text{ИВ} - \text{T}) \times \text{Хум} \times \text{К}}{\text{Д} \times \text{Хт}}$$

Бу ерда:

И/Ч.Қ К - ошхонани ишлаб чиқариш қуввати. ИВ - ошхонани иш вақти (мин.).

Т - бир сменада ташкилий техник сабабларга кўра тўхтаб қолиши (Дмин.) Қ - қозонни ва бошқа идишларни тўлдириш коэффициентини.

Хум - қозонни ва бошқа идишларни умумий хажми.

Д - бир марта тўлиқ пишиш даврийлиги, таомни тайёр бўлиш муддати.

Хт - биринчи таомнинг хажми (литр).

Масалан: ошхона бир суткада 7 соат ишлайди. Биринчи таомни пишириш бўйича қозон ва бошқа идишларнинг умумий хажми 368 литр, уларни тўлдириш коэффициентини 0,85, битта даврийлик ёки тўлиқ пишиб чиқиш вақти 180 мин, биринчи таомнинг хажми 0,5 литр, бир сменадаги ташкилий техник сабабларига кўра туриб қолиши - 40 мин.

Шундай тартибда бошқа таомлар бўйича ҳам ошхонани қуввати ҳисобланади. Иккинчи таомни қувватини аниқлашда плиткани қиздира билиш майдони, электрошқафлар, электросковородалар қуввати ва бошқа аппаратларни қуввати, қовуриш, совутиш технологик ва бошқа туриб қолиш вақти ҳисобга олинади. Ҳар қандай самарадорлик ҳар доим бирга қараб интилиб борса ва унга яқин бўлса яхши бўлади.

Бозор иқтисодиёти шароитида мавжуд бўлган асосий ва оборот маблағлардан фойдаланиш даражасини ошириш муҳимдир, чунки бозор иқтисодиёти корхоналар, фирмалар ва бошқа ташкилотларни ҳар йили янгидан асосий фондларни харид қилишга имкон бермайди ёки бошқача қилиб айтганда, ҳар бир фонддан самарали фойдаланиш йўли қидирилади. Шунинг учун ҳам ресторан корхоналарида унинг бинолари, қурилмалари, жиҳозлари, янги технологик асбоб ускуналар, транспорт воситалари, шунингдек кам қийматга эга бўлган жиҳозларни имкони борича тўлиқ ишлатишга ва улардан етарлича самара олишга ҳаракат қилинади. Ресторан хўжалигида мавжуд бўлган жиҳозлардан фойдаланиш ва уларни самарадорлигини ошириш йўлларида бири, бу энг аввало имкон борича кўпроқ истеъмолчиларни ресторандан фойдаланишга жалб этиш. Тайёрланадиган овқатларнинг сифати юқори даражада бўлишлиги, нарх-навони рақобатчиларга қараганда пастлиги ресторанлар учун жуда катта манфаат келтиради.

## **ХУЛОСА**

Демак, бозор иқтисодиёти шароитида мавжуд бўлган асосий ва оборот маблағлардан фойдаланиш даражасини ошириш муҳимдир, чунки бозор иқтисодиёти корхоналар, фирмалар ва бошқа ташкилотларни ҳар йили янгидан асосий фондларни харид қилишга имкон бермайди ёки бошқача қилиб айтганда, ҳар бир фонддан самарали фойдаланиш йўли қидирилади.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малък и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.



## **6 - МАВЗУ: РЕСТОРАН ХАРАЖАТЛАРИ ВА НАРХЛАР**

### **РЕЖА:**

- 6.1. Рестораннинг ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари ҳақида тушунча. Корхонанинг харажатлари.**
- 6.2. Харажатлар даражасини аниқлаш усуллари.**
- 6.3. Нарх ва уни иқтисодиётда тутган ўрни. Нархларнинг турлари ва уларнинг бир-биридан фарқи.**
- 6.4. Корхоналарда харажатларни аниқлаш ва нархни белгилаш.**

### **6.1. Рестораннинг ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари ҳақида тушунча. Корхонанинг харажатлари.**

Ресторан харажатлари ўзига хос бўлган хусусиятларга эга бўлиб, у савдодаги муомала харажатлардан айрим ҳислатлари билан фарқ қилади. Ресторанда муомала харажатларидан ташқари яна харажатлар таркибига ўзи ишлаб чиқарган маҳсулотлар харажати, шунингдек корхоналарда овқатланишни ташкил қилиш билан боғлиқ бўлган харажатлар киради. Ресторан харажатлари савдодаги муомала харажатларига қараганда кўпроқ микдорни ташкил этади. Масалан: агар савдода муомала харажатлар даражаси, 6-8% ташкил этса, умумий овқатланишда бу кўрсаткич 20-25% ёки 2,5-3 маротаба кўпни ташкил қилади. Умумий овқатланишда ёқилғи, электроэнергия, идишларни ейилиши, дастурхон, сочиқ ва хоказолар, кам қийматга эга бўлган инвентарлар, унинг харажатларини кўпайтиради. Умумий овқатланишда иш ҳақи учун харажатнинг 60-70% сарфланади. Барча соҳаларда бўлгани каби, умумий овқатланишда ҳам маҳсулотни ташиш ва моддий техника базасида сақлаш билан бўлган харажатлар умумий харажатларнинг кўпайишига олиб келади. Ресторан харажатларида корхона харажатлари, яъни маҳсулотлар ишлаб чиқариш билан боғлиқ бўлган харажатлар катга аҳамият касб этади, чунки умумий овқатланиш аҳолининг озик - овқатга бўлган талабини маҳсулотни қайта ишлаш натижасида қондиради, бу эса ўз навбатида албатга харажатлар бўлишини тақозо этади. Ишлаб чиқариш билан муомала харажатларнинг фарқи шундаки, ишлаб чиқариш жараёнида бир маҳсулотдан иккинчи маҳсулот яратилади ёки мавжуд бўлган нарса йўқ бўлади. Бунинг натижасида янги маҳсулот яратилади ва у инсонларни эҳтиёжини қондириш учун хизмат қилади. Шунинг учун ҳам умумий овқатланишда муомала харажатлари сарфланган ишлаб чиқариш харажатлари даражасига қараганда камроқдир.

Муомала харажатлари хўррандаларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган харажатлардан иборатдир.

Умумий овқатланиш корхонасини харажатлари унинг асосий харажатлари ҳисобланади, чунки умумий овқатланишнинг асосий мақсади ейиш учун зарур бўлган ноз-неъмат тайёрлашдир, шунинг учун

ҳам умумий овқатланиш ходимларининг асосий вақти овқат тайёрлашга сарф бўлади. Булар: маҳсулотларни қайта ишлаш харажатлари, электроэнергия харажатлари, биноларни сақлаш харажатлари, технологик жараёнларни ошириш харажатлари ва шу кабилар. Бозор иқтисодиётини рақобат принциплари кучайган шароитда корхона харажатлари камайиш йўналишига эга бўлиши керак. Акс ҳолда зарар кўриб ишлаётган ҳар қандай корхона инқирозга юз тутиши мумкин.

Ресторан корхоналаридаги ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари бир неча турларга бўлинади. Бу харажатларнинг йиғиндиси ресторан корхонаси бўйича унинг умумий хажмини аниқдаш учун хизмат қилади. Бу харажат турлари қуйидагилардан иборатдир:

1) Меҳнатга ҳақ тўлаш. Бу доимий ёки вақтинча ишлаётган ходимлар учун иш ҳақи тўлаш билан боғлиқдир. Иш ҳақининг миқдори ёнланган ёки жалб қилинган ходим билан яқка тартибда ёки умумий тартибда ҳал қилиниши мумкин. Кўп ҳолларда бозор иқтисодиёти шароитида яшаётган мамлакатларда иш ҳақи миқдори яқка тартибда белгиланади ва шу орқали ҳар бир ёлланган ишчини ишга бўлган муносабати билан аниқланади.

2) Транспорт харажатлари - бу харажатлар асосан автомобил транспорти, шунингдек от-улов транспорти харажатлари киради.

3) Биноларни соқлаш учун сарф бўладиган харажатлар.

4) Маҳсулотларни харид қилиш, уларни ташиш билан боғлиқ бўлган харажатлар.

5) Реклама харажатлари.

6) Кредитлар учун туланадиган % фоиз харажатлари.

7) Асосий фондларни, инвентарларни сақлаш харажатлари ва шу кабилар.

Мана шу юқоридагилар ресторан корхоналарининг асосий харажатларига киради. Бу харажатнинг турлари у ёки бу корхоналарда кўпроқ ёки озроқ бўлиши мумкин.

## **6.2. Харажатлар даражасини аниқлаш усуллари.**

Умуман харажатлар 2 хил ўлчов бирлиги билан ўлчанади. Бу ҳолат ресторандаги харажатлар учун ҳам тегишлидир. Бу харажатлар қуйидаги ўлчов бирлиги билан ўлчанади: Биринчиси сўм билан, иккинчиси даража (%) билан. Агар ресторан харажатларини фақат сўмда ифодалайдиган бўлсак, биз уни қанчалик яхши ёки ёмон кўрсаткич эканлиги била олмаймиз. Масалан: бир умумий овқатланиш корхонасининг харажати 100000 сўм, иккинчи корхонаники - 140000 сўм. Бу рақамга қараб биринчи корхонани муомала харажатлари кам дея олмаймиз, чунки бизга 100 сўмлик маҳсулот учун неча сўм сарф қилинганлиги ноъмалум. Буни аниқлаш эса корхона учун ғоят муҳимдир. Бу оборотга нисбатан фоиз ҳисобида аниқланиб, ишлаб чиқариш ёки муомала харажатларининг

даражаси деб аталади. Бу кўрсаткич қуйидаги усулда аниқланади: ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари даражаси ресторандаги ишлаб чиқариш ва муомала харажатларини ҳажмини 100 га кўпайтириб, ресторан оборотига тақсимланган миқдорига тенгдир (% ҳисобида).

$$Д = \frac{Дх \times 100\%}{О}, \text{ бу ерда:}$$

Д - ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари даражаси. Дх- ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари ҳажми. О - Рестораннинг чакана товаробороти.

Масалан: ресторан корхонасининг товаробороти 100000 сўм бўлсин. Унинг ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари ҳажми 18000 сўм. У ҳолда унинг харажатлари даражаси қуйидагича бўлади:

$$Д = \frac{Дх \times 100\%}{О} = \frac{18000 \times 100\%}{100000} = 18 \%$$

Демак, рестораннинг ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари 18% га тенг бўлиб, ҳар 100 сўмлик оборот учун 18 сўм харажат қилинар экан.

### **6.3. Нарх ва уни иқтисодиётда тутган ўрни. Нархларнинг турлари ва уларнинг бир-биридан фарқи.**

Нарх ҳар қандай жамиятнинг иқтисодий ривожланишида, такрор ишлаб чиқариш жараёнини узлуксиз равишда амалага ошириб туришда, инсонларни фаол меҳнат қилиши учун интилишида, уларни турмуш тарзини яхшиланишида муҳим иқтисодий элементлардан биридир. Биронта бир ишлаб чиқарилган товарни ёки хизматни эслай олмаймизки, агар уларнинг нархи бўлмаса. Тасаввур қилиб кўрайлик: товарлар ва хизматлар нархи йўқ, у ҳолда нима бўлиши мумкин? У ҳолда нархсиз нарсанинг узини қадри бўлмайди. ўндан тежамли унумли фойдаланиш йўллари кўринмайди ёки бошқача қилиб айтганда инсон онги, психологияси, тафаккури мавжуд неъматлардан баҳосиз фойдаланишни тан олмайди. Бу тушунарли албатга, чунки баҳоси бор нарса қадрланади, эъзозланади ва ундан оқилона самарали фойдаланишга ҳаракат қилинади. Демак, нарх - навони мавжудлиги иқтисодиётда зарур ва кераклидир. Унинг зарурлиги юридик ва жисмоний шахслар ўз меҳнатларини натижалари ёки ўзгалар меҳнат натижаларини аниқлашга имкон беради. Агар умумий овқатланишда, ошхонада банд бўлган ходимлар ўз маҳсулотларига ёки хизматларига нарх қўймаса, улар маҳсулот ёки хизматлар ишлаб чиқариш учун кетган сарф харажатларни қоплай олмайди. Натижада ошхона ходимлари бундай корхонадан юз ўгиришади. Хуллас мана шундай ҳолат бошқа соҳаларда ҳам содир бўлиши мумкин.. Баҳо ва қиймат бир-бири билан узвий боғлангандир. Товарнинг ёки хизматнинг баҳоси унинг қиймати билан аниқланади. Қиймат нима ўзи?

Қиймат бу биронта товар ёки хизматни ишлаб чиқариш учун зарур бўлган маҳсулотлар ва ишчи кучи харажатларидан иборатдир. Товарнинг қийматини иккинчи бир товарга таққослаш натижасида аниқланади. Агар бир соатлик меҳнат қиймати масалан 10 сўм бўлса, у ҳолда у ёки бу товарни ишлаб чиқариш учун сарфланадиган вақт бирлигидаги харажат шу бир соат ичидаги иш ҳақини ташкил қилади. Қиймат нарх-навони аниқлаш учун ишлатилади. Агар товарнинг қиймати маълум бўлса, унинг нарҳини билиш қийин эмас. Демак нарх товарнинг пулда ифодаланган қийматидир, шунинг учун нарх ва қиймат бир-бири билан узвий боғлангандир.

Ўзбекистон истеъмол бозорида нархларни намоён бўлиши биринчи навбатда аҳоли талаб эҳтиёжидан ва Ўзбекистон иқтисодиётини янада мустаҳкам бўлишидан келиб чиқади. Барча давлатларда бўлгани каби Ўзбекистонда ҳам нарх-навони турлари кўпдир. Бунинг сабаблари истеъмол бозорларининг ўзи турли туман шаклда намоён бўлади. Масалан: ишлаб чиқариш воситаларини ёки технологияларни сотиш бозори, халқ истеъмол товарларини сотиш бозори, у ёки бу хизматларни сотиш бозори ва шу кабилар.

Истеъмол бозорининг кўриниши қандай бўлишидан қатъий назар, унинг ҳолатини яхшилаш Ўзбекистон иқтисодиёти учун аҳамияти каттадир, айниқса талаб ва таклиф ўртасидаги нисбатни юмшатиш ва шу асосда иқтисодий қийинчиликларни енгиб ўтиш муҳим масаладир. Одатда инкирозни содир бўлмаслиги турли хиддаги омилларнинг таъсирига боғлиқ. Бу омиллар ресурсларнинг мавжудлиги улардан самарали фойдаланиш нарх-навони шаклланиши биринчи навбатда бажарилиши лозим бўлган ишлар, молиявий кўрсаткичлар бозор таркиби ва хоказолардан иборатдир. Бу омиллардан тўтри фойдаланилган такдирдагина мамлакат иқтисодиётини ривожланиши учун имконият тугилади. Шунга қарамадан бозор иқтисодиёти шароитида унинг энг муҳим элементларидан бўлган талаб ва таклиф ўртасида ўзаро носозликлар содир бўлиши мумкин. Бу носозликлар иқтисодиётни издан чиқариши, аҳолида ишончсизлик уйғотиши, айниқса товар ва хизматлар танқислигини ёки ортиқчалигини келтириб чиқариши мумкин. Ҳозирги пайтда талаб ва таклиф ўртасидаги ўзаро носозликларга қуйидаги омиллар таъсир қилади:

- 1) Барча турдаги нархларнинг кескин кўтарилиши;
- 2) Номинал даромадга қараганда реал даромаднинг кескин камайиши;
- 3) Молиявий механизмнинг ёмонлашуви;
- 4) Истеъмол товарларини сифатини камайиши;
- 5) Талаб ва таклиф ўртасидаги нисбатларни товар ва хизматлар ассортименти бўйича ўзгариши (кескинлашуви).
- 6) Товарлар ассортиментини реал янгилаш суръатларини пасайиши.

1992 йилдан бошлаб давлат дастури асосида бюджет харажатларини камайтириш, субсидияларни қисқартириш натижасида ишлаб чиқариш ва хизматларга қўйиладиган нарх-наволар кескин кучайиб борди. Агар маъмурий бошқарув тизимисоциализм шароитида нарх-навони ўсиши ёки камайиши давлат томонидан қатъий тарзда назорат қилинса, энди бозор иқтисодиётига ўтилиши билан бирин-кетин товарлар ва хизматларга нарх-наволар эркин ҳолда шакллана бошлайди. Биз биламизки режали хўжалик юритишда улгуржи нархлар, чакана нархлар, вақтинчалик чакана нархлар, зоналар бўйича нархлар, мавсумий нархлар, дехқон бозорлари нархлари ва шу каби нархлар мавжуд эди. Бу ерда дехқон бозоридаги нархлардан ташқари барча нархлар давлат томонидан белгиланган қатъий нархлар асосида шаклланади эди. Ҳозирги шароитда, яъни бозор муносабатлари шаклланаётган бир даврда нарх наволарни қўйилиши ва уларни аниқлаш эркин амалга оширила бошланди. Шунинг учун ҳам ҳозир нархларни қўйидаги турлари мавжуд: корхонани эркин улгуржи нархи, саноатни (савдони) эркин улгуржи нархи ва чакана нарх..

Демак, ҳозирги шароитда нархлар аҳолига сотилаётган товарлар ва хизматлар эркин чакана нархлардан амалга оширилмоқда. Уларни харажат даражасини аниқлаш ҳар бир иш юритувчининг қилган сарф харажати ва келадиган фойдасига қараб белгиланади. Шунингдек қишлоқ хўжалик маҳсулотларини дехқон бозорида сотиш чакана нархлари, турли хизматларга ҳам чакана нархлар эркин нархда белгиланади.

Нарх навони эркин ҳолда шакллантириш бу давр ва шароит тақозосидир. Шароит тақозаси нарх-навони эркин бўлиши ва уни иқтисодиётнинг барча бўгинларида амал қилинишини тақоза қиладиган ҳолатдир. Мана шундай шароитлардан бири бу бозор муносабатларини Ўзбекистонда ҳам шаклланиб ва ривожланиб бораётганлигидадир. Бозор муносабатларини рақобат, талаб ва тақлиф муносабатларисиз тасаввур қила олмаганимиздек, нархни ҳам эркин бўлмаслигини тасаввур қилаолмаймиз. Бу ҳолатни жаҳон тажрибаси ҳам қайд этади ва бозорда нарх-наволарни эркин бўлишигина инсонларни ёки бу ходисаларни амалга оширишликка ундайди, шунингдек ҳар ким ўзи учун ҳаракат қилиш имкониятларини туғдиради.

#### **6.4. Корхоналарда харажатларни аниқлаш ва нархини белгилаш.**

Умумий овқатланиш корхоналари чакана савдодан ўзининг махсус хусусиятига кўра фарқ қилади. Бу фарқ шундан иборатки, умумий овқатланиш корхонасида биринчидан, маҳсулот ишлаб чиқарилади ва иккинчидан ўша ишлаб чиқарилган маҳсулотни харидорларга сотади. Савдода эса фақат товарларни харид қилиш ва сотиш ишлари амалга оширилса, ресторанда, ҳам харид қилиш, ҳам ишлаб чиқариш, ҳам хизмат кўрсатиш каби жараёнлар амалга оширилади ва бу эса ўз навбатида ишлаб чиқариш ва муомала харажатларини юзага келишига сабабчи бўлади. Бу

харажатлар корхонанинг хом ашёни қайта ишлаш, шунинг натижасида ҳосил бўлган маҳсулотни истеъмолчига етказишдан иборат бўлганлиги учун ҳам унинг микдори чакана савдога қараганда кўпроқ бўлиши мумкин. Умумий овқатланишда ишлаб чиқариш ва муомала харажатларини қопланиши ва маълум бир даражада фойда олишни мўлжаллаб нарх-наво белгиланади. Демак, чакана нархга яна умумий овқатланиш устамасини қўйиш орқали ҳар бир товар, таом бўйича унинг сотиш баҳоси аниқланади.

Чакана баҳо + устама = умумий овқатланиш корхонасининг чакана нархи. Масалан: агар умумий овқатланиш корхонаси 50 % даромад олиши керак бўлса, у ҳолда умумий овқатланиш корхонасининг чакана баҳоси қуйидагича аниқланади: умумий овқатланиш корхонасида сотилаётган маҳсулотнинг чакана нархи 6000 сўм бўлсин. У ҳолда унинг умумий овқатланиш учун чакана нархи қуйидагича бўлади:

$$6000 + \frac{6000 \times 50\%}{100\%} = 6000 + 3000 = 9000 \text{ сум,}$$

Умумий овқатланиш корхоналарида ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларга ва харид қилинадиган товарларга нарх-наволар харажат усули, яъни агрегат усулида қўйилади. Сотиб олинган хом ашё маҳсулотлари қийматига уни қайта ишлаш учун сарф бўлган харажатлар ва устама нарх қўйилиши ҳисобига унинг чакана нархи аниқланади. Масалан: сотиб олинган гўштнинг нархи 70 сўм, уни қайта ишлаш нархи 30 сўм, устамаси 15 сўм. У ҳолда гўштни тайёр нархда сотиши  $70 + 30 + 15 = 115$  сўмдан иборатдир. Умуман ўзи ишлаб чиқарган маҳсулотларга калькуляция асосида нарх-наво аниқланади. Бунинг маъноси шуки, ҳар бир ишлаб чиқилган ёки тайёрланган таом бўйича шу таомнинг ишлаб чиқариш учун сарф бўлган харажатлар рўйхати тузилади. Масалан палов таомини тайёрлаш учун кетган барча харажатлар рўйхати унинг калькуляцияси ёки товарларни нархини аниқловчи бўлади. Сўнгра бу калькуляциялар йиғиндиси умумий овқатланиш корхонасини палов таоми бўйича чакана нархи ҳисобланади.

Ҳозирги шароитда, яъни хўжаликни эркин ривожланиши кўп мулкчиликга амал қилиб, рақобат муносабатларида иштирок этиши натижасида ресторанда аниқланадиган устама чегиртмалар у ёки бу корхонанинг ўз ихтиёрига берилганидандир. Бу устама чегиртмалар ҳар бир корхона учун ўзининг сарфлаган харажатлари ва оладиган даромадларини ҳисобга олган ҳолда аниқланади. Унинг микдори корхонани даромад олиши учун етарли бўлиши керак. Хизмат кўрсатиш даражасига қараб устама чегиртмаси айрим корхоналарда 10,% хатто 50%гача қўйилиши мумкин. Демак, ресторандаги устама чегиртма чакана нархнинг ичида бўлади ва у корхонани ялпи даромад олиши учун асос бўлади.

## **ХУЛОСА**

Ресторан харажатлари ўзига хос бўлган хусусиятларга эга бўлиб, у савдодаги муомала харажатлардан айрим хислатлари билан фарқ қилади. Ресторанда муомала харажатларидан ташқари яна харажатлар таркибига ўзи ишлаб чиқарган маҳсулотлар харажати, шунингдек корхоналарда овқатланишни ташкил қилиш билан боғлиқ бўлган харажатлар киради.

Демак, нарх ҳар қандай жамиятнинг иқтисодий ривожланишида, такрор ишлаб чиқариш жараёнини узлуксиз равишда амалага ошириб туришда, инсонларни фаол меҳнат қилиши учун интилишида, уларни турмуш тарзини яхшиланишида муҳим иқтисодий элементлардан биридир.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малък и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **7 - МАВЗУ: РЕСТОРАН МОЛИЯВИЙ КУРСАТКИЧЛАРИ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

**7.1. Рестораннинг ялпи даромади ва фойдаси ҳақида тушунча.**

**7.2. Самарадорлик ва молиявий бошқрув менежменти.**

### **7.1. Рестораннинг ялпи даромади ва фойдаси ҳақида тушунча**

Ҳар қандай корхона ўзининг хўжалик фаолиятида маълум даражада фойда кўриши лозим. Чунки корхона, фирма фойда кўрмаса, у ишлаб чиқаришни ёки хизмат кўрсатишни йўлга қўя олмайди. Айниқса, бозор иқтисодиёти шароитида фойда муҳим кўрсаткич бўлиб, бу кўрсаткични ўсиб бориши учун корхона ва фирмалар доим интилиши керак. Корхона ва фирмалар, шу жумладан ресторан корхонаси ўзининг фаолиятида фойда олиш учун даромад манбаини кўпайтириш ва харажатларни камайтириши лозим. Бизга маълумки, ресторан корхоналари ишлаб чиқарган маҳсулотга уни аҳолига сотиш пайтида турли хилдаги савдо чегиртмаларини қўяди. Бу чегиртмалар корхона ялпи даромад олиши учун имкон беради. Агар ялпи даромадлардан ишлаб чиқариш ва муомала харажатларини айириб ташласак, у ҳолда умумий овқатланиш корхонасининг фойдаси қолади.

Ялпи даромад - ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари = фойда.

Ресторан корхонасининг фойдаси биринчи навбатда фойдадан солиқ тўлаш учун ишлатилади. Унинг миқдори Ўзбекистон республикаси бўйича 37 % ни ташкил қилади. Қолган миқдор корхонанинг даромади ёки фойдаси ҳисобланиб, шу корхона маъмуриятини ихтиёри билан турли мақсадларга қўлланилиши мумкин. Ҳозирги шароитда Ўзбекистонда қабул қилинган «Корхоналар тўғрисидаги» қонун асосида ва бошқа норматив қонунлар асосида корхонанинг ихтиёрида қолган даромадга ҳеч ким ҳеч қандай таъсир кўрсатиши мумкин эмас. Бошқача қилиб айтганда, бу фонддан фойдаланиш корхона раҳбарининг ихтиёридадир.

Масалан: маъмурият фойдани ишлаб чиқаришни кенгайтиришга, хизмат кўрсатиш даражасини кўтаришга, ходимларни рағбатлантиришга, қимматбаҳо қоғозларни сотиб олишга, депозитларга бериш ва шу каби мақсадларга ишлатиши мумкин.

Муомала соҳасининг ижтимоий характери ва унинг мавқеининг ўсиши бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожланиши билан бевосита боғлиқдир. Ҳар бир жамиятда ишлаб чиқариш муносабатлари, ишлаб чиқаришдан токи истеъмолчига бўлган жараёнларни ўзида акс эттириб, у ижтимоий муносабатлар тизимини ташкил этади. Ҳар бир ишлаб чиқариш муносабатлари жараёни эса бошқа жараёнлар билан боғланган ҳолда алоҳида ижтимоий муносабатлар тизимига эгадир. Мана шундай ижтимоий муносабатлар тизимидан бири бу ресторансоҳасидир.



Мулкчилик кўринишидан қатъий назар ресторан соҳаси такрор ишлаб чиқаришда фаол иштирок этади.

Бошқарув меҳнати халқ хўжалигининг фақат энг йирик кўзга кўринарли соҳаларини қамраб олмасдан, балки у иқтисодиётдаги энг керакли хўжалик фаолиятини ўз ичига олади. Саноатни қишлоқ хўжалиги транспорт ва бошқа соҳаларни бошқариш меҳнати кундан кунга ортиб бормокда. Шуниндек ресторан фаолиятида ҳам бошқариш меҳнати алоҳида ахамиятга эгадир. Ресторан фаолиятининг бошқариш меҳнати унинг таркибий тузилиши ва ўзига хос бўлган хусусиятлари билан белгиланади. Бошқаришнинг таркибий тузилиши ресторандаги мулк шакиллариининг мавжудлиги билан аниқланади. Давлат ресторани, бир гуруҳ шахсларнинг ўзаро иттифоқини юзага келиши; натижасидаги ресторан, хусусий ресторан - якка тартибдаги шахснинг фаолияти, акционерлик, ҳамкорликдаги ва бошқа мулкчилик турларидаги шулар жумласидандир.

Ресторан фаолиятида аҳолига хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган масалалар ёки вазифалар жуда кўп. Ресторан корхонаси бевосита ошхоналар тушунчаси билан боғлиқдир. Ресторан корхонасини бошқариш директор ёки ресторан мудир орқали амалга оширилади. Умуман савдо корхонаси тушунчаси шундан иборатки, у маълум бир даражада салмоқли капитал қурилишга, савдо майдони, савдо жихозлари ўрнатадиган жой ва харидор учун қулайликлари бўлган савдо залларидир. Бундай ресторан корхоналари юридик шахс бўлмаслиги мумкин. Турли хилдаги фирмаларнинг кўпайиши ресторан корхоналарининг кўпайишига олиб келмокда.

## **7.2. Самарадорлик ва молиявий бошқарув менежменти**

Умумий овқатланиш корхоналарининг фойдасини қанчалик даражада самарали еки самарасизлигини билиш жуда муҳимдир, чунки юқорида айтганимиздек корхона хар қандай фаолиятдан самара кўриши керак. Бу самарани фойданинг абсолют суммаси кўрсатиб бера олмайди. Буни кўрсатадиган кўрсаткич 100 сўмлик оборотга қанча фойда олинди? деган тушунча билан белгиланади. Бу тушунча % ларда ифодаланиб, рентабеллик деб аталади. Рентабеллик фойданинг микдорини 100 га кўпайтириб, товарооборотга бўлиш орқали аниқланади.

$$\Phi * 100$$

$$P = \frac{\dots\dots\dots}{\text{Ч/О}}$$

Бу ерда.

P - рентабеллик

Φ - фойда

Ч/О - чакана товарооборот

Масалан : умумий овқатланиш корхонасининг фойдаси 110000 сўм.

Ч. т/О - 1 млн. 800 минг сўм

P-6%

$$110000 \times 100 P = \dots\dots\dots = 6,1 \% \\ 1 \text{ млн } 800$$

Ресторанларни мавжудлигининг асосий мақсади бу ишлаб чиқариш ва хизматлар билан истеъмолчи ўртасидаги алоқаси вазифасини бажаришдир, шу билан у асосий вазифасидан четга чиқмасдан ишлаб чиқариш ва хизматлар билан шуғулланишга имкон яратиб беради.

Бу жараёнлар бозорни шаклланиши, уни ривожланиши билан бевосита боғлиқдир. Бозор муносабатлари Ўзбекистон шароитида энди шаклланиб келмокда. Бу шаклланиш катта қийинчиликлар ҳисобига амалга оширилмокда. Бу қийинчиликлардан битгаси 70 йилдан ортиқ вақт мобайнида фақат ижтимоий мулкчиликка эътибор бериб хусусий мулкчиликни инкор қилиб, ривожланишимизга тўсқинлик қилаётган ҳолатдир. Ҳозирги даврга қадар биз мулкчилик турларини ўзгартириш, унинг янги турларини жорий қилиш борасида эски тушунчаларимиздан ҳоли бўла олмаябмиз. Бунинг асосий сабаби якка тартибда ва бошқа ҳолатларда ишлашни унутганлигимиздадир. Бозорнинг таркиби вазиятга қараб ўзгариб бориши мумкин. Бу ўзгаришлар ижтимоий адолатни вужудга келтирилиши ва ҳар бир меҳнат тури билан банд бўлган шахсни ўз хизматидан манфаатдор бўлишини таъминлашдир. Ўзбекистон шароитида бозор муносабатларига ўтиш ва унинг таркибини такомиллаштириш бир неча йилларни ёки босқичларни ўз ичига олади.

### **ХУЛОСА**

Бозор иқтисодиёти шароитида фойда муҳим кўрсаткич бўлиб, бу кўрсаткични ўсиб бориши учун корхона ва фирмалар доим интилиши керак. Корхона ва фирмалар, шу жумладан ресторан корхонаси ўзининг фаолиятида фойда олиш учун даромад манбаини кўпайтириш ва харажатларни камайтириши лозим.

Демак, муомала соҳасининг ижтимоий характери ва унинг мавқеининг ўсиши бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожланиши билан бевосита боғлиқдир. Ҳар бир жамиётда ишлаб чиқариш муносабатлари, ишлаб чиқаришдан токи истеъмолчига бўлган жараёнларни ўзида акс эттириб, у ижтимоий муносабатлар тизимини ташкил этади.

Ўтилган маърузалардан шу нарса намоён бўлдики, бозор иқтисодиёти шароитида «Ресторан менежменти» иқтисодиётда муҳим аҳамиятга эга бўлиб, у орқали ресторан фаолиятини самарали фойдаланиш имкониятларини ўрганиш мумкин. Шунинг учун ҳам ресторанлар фаолиятини ўрганиш, уни ишини ташкил қилиш, айниқса бошқариш жуда ҳам муҳимдир. Ресторанда иқтисодий ишларни ташкил қилиш биринчи навбатда менежмент фаолияти, унинг малакаси, профессионал маҳорати билан ўлчанади. Шунинг учун ҳам бу фанни ҳозирги шароитда ўрганиш жуда муҳим бўлиб ҳисобланади.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент мальгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.

## **8 – МАВЗУ: РЕСТОРАНДА ИШ ХАҚИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 8.1. Ресторан корхоналарида меҳнатнинг ижтимоий - иқтисодий моҳияти.**
- 8.2. Ресторан корхоналарида ходимлар ва улар меҳнاتини ташкил қилиш.**
- 8.3. Меҳнат ва иш хақи, улар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик.**

#### **8.1. Ресторан корхоналарида меҳнатнинг ижтимоий - иқтисодий моҳияти**

Ҳар қандай жамиятда унинг ривожланиши асосини меҳнат ташкил қилади. Меҳнат бу инсон томонидан онгли равишда амалга ошириладиган жараён бўлиб, у инсоннинг ақлий ва жисмоний ҳаракатига асосланади. Меҳнат қилиш натижасида у ёки бу ҳодисаларни ҳолати ўзгаради ёки ҳаракатга келади. Инсон меҳнат қилиш орқали ўзининг талаб эҳтиёжларини қондириш имкониятига эга бўлади ва шу орқали жамият бойлигини кўпайишига ва олдинга қараб силжишга имкон туғилади. Халқ хўжалигининг барча тармоқларида бўлгани каби умумий овқатланиш, жумладан ресторанларда ҳам меҳнат қилиш асосий вазифалардан биридир. Ресторандаги меҳнат бевосита маҳсулотлар, товарлар ва хизматлар ҳаракати билан боғлиқдир. Ишлаб чиқарилган маҳсулотни истеъмолчига етказиш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай меҳнат рестораннинг меҳнати ҳисобланади. Ресторандаги меҳнатнинг иқтисодий аҳамияти шундаки у, биринчидан, ишлаб чиқарилган товарларни сотиш учун имкон туғдиради. Иккинчидан, маҳсулотларни сотиш туфайли яна такрор ишлаб чиқариш жараёнини юзага келтиради. Учинчидан, ҳар бир ресторан корхонасининг иқтисодий манфаатини, яъни фойда олиш манфаатини химоя қилади. Шунинг учун ҳам ресторанда меҳнатни янада ривожлантириш ва ресторан фаолияти билан шуғулланувчилар фаоллиги ҳозирги куннинг муҳим вазифасидир. Ресторан корхоналаридаги меҳнатнинг ижтимоий моҳияти шундан иборатки, бу ерда меҳнат туфайли харидорларга товарлар етказиб берилади, харидорларни вақтини тежайди, харидорларни бошқа соҳаларда фаол иштирок этишга имконият туғдиради. Агар ресторанда меҳнат яхши ташкил қилинмаса, у ҳолда истеъмолчилар сифатли хизмат ола олмайдилар.

#### **8.2. Ресторан корхоналарида ходимлар ва улар меҳнатини ташкил қилиш**

Ресторанда меҳнат ресурсларини кўпайиши учун етарли имкон туғилмоқда. Ресторандаги меҳнатнинг 70-75%и фақат тайёр маҳсулотларни ҳаракатини амалга ошириши билан шуғулланади. Булар

асосан ошпазлар, сотувчилар, официантлар, сотувчи цазоратчилар, омбор ходимлари, экспедиторлар ва шу кабилардир.

Ресторанда банд бўлган ходимлар сони савдонинг меҳнат ресурсларининг бир қисмини ташкил этади.

Ресторан ходими деб маълум бир даврда ҳақиқатдан ҳам ресторанда банд бўлганлар сонига айтилади.

Ресторан ходимлари меҳнатини ташкил қилиш муҳим вазифалардан бири ҳисобланади. Ресторан ходимларига раҳбардан тортиб, то назоратчига бўлган ходимлар киритилади. Ресторан ходимларининг асосий қисми ошпазларга, официантларга, сотувчиларга тўғри келади. Айни шулар бевосита товарлар билан аҳолига хизмат кўрсатади. Ошпазлар, официантлар товарнинг сифати, унинг ишлатилиш техникаси, сақланиш муддати ва шу кабиларга эътиборини қаратиши керак.

Ходимлар меҳнатини ташкил қилиш ресторан маъмуриятининг, айниқса унинг менежери томонидан амалга ошириладиган маъсулиятли вазифадир. Меҳнатни тўғри ташкил қилиш ҳар бир ходимни ишини аниқ рационал, белгиланган, қабул қилинган нормалар асосида аниқдаб олиш билан бевосита боғлиқдир. Ҳозирги шароитда бозор муносабатлари хўжаликни барча қирраларини қамраб олаётган бир даврда меҳнатни самарасини ошириш мақсадида катта ишлар қилинмоқда.

### **8.3. Меҳнат ва иш ҳақи, улар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик**

Ресторан фаолиятида ҳам меҳнат ва иш ҳақи энг муҳим кўрсаткичлардандир. Чунки булар орқали ходимлар ўзларининг жамиятдаги ўрни ва ролини, турмуш фаровонлигини оширишга эришади. Одатда меҳнатга ҳақ тўлаш вақтбай ва ишбай асосида амалга оширилади. Ресторан фаолиятида ҳақ тўлаш иккала турда амалга оширилади. Бевосита хўрандаларга хизмат кўрсатувчилар ишбай асосида, яъни бажарган ишга асосан, раҳбарлар эса вақтбай асосида меҳнатига ҳақ оладилар. Бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида бу турдаги меҳнатга ҳақ тўлаш янада такомиллашиб бормоқда.

#### **ХУЛОСА**

Демак, ҳар қандай жамиятда унинг ривожланиши асосини меҳнат ташкил қилади. Меҳнат бу инсон томонидан онгли равишда амалга ошириладиган жараён бўлиб, у инсоннинг акдий ва жисмоний ҳаракатига асосланади. Меҳнат қилиш натижасида у ёки бу ҳодисаларни ҳолати ўзгаради ёки ҳаракатга келади.

#### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.

2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малъгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **9 - МАВЗУ: МЕХМОНХОНАЛАРДА САЙЁҲЛАРНИ ОВҚАТЛАНТИРИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 9.1. Туризм соҳасида умумий овқатланиш.**
- 9.2. Ресторанларда чет эл сайёҳларини қабул қилиш учун тайёргарлик кўришнинг хусусиятлари.**
- 9.3. Чет эл сайёҳларига хизмат кўрсатишнинг хусусиятлари.**

#### **9.1. Туризм соҳасида умумий овқатланиш.**

Ўзбекистон ўз истиклолига эга бўлганидан сўнг халқ хўжалигининг авваллари эътибор қилинмаган тармоқларига эндиликда катта аҳамият бермоқда. Шундай тармоқлардан бири бу туризм соҳасидир. Айниқса ташқи ва ички туризмни мамлакат миқёсида ривожлантириш ва шу орқали ҳам иқтисодиёт муаммоларини хал қилиш учун кенг имкониятлар яратилмоқда. Ўзбекистонда туризмни ривожланиш мақсадида сайёҳларга хизмат кўрсатиш тизимини кенгайтириш ва улар учун барча шароитларни яратиш мақсадида янги туристик комплекслар, меҳмонхоналар, кемпинглар, ресторанлар, барлар, транспорт соҳалари учун катта маблағлар ажратмоқда. Бундай суръатда туризмни ривожлантириш албатта умумий овқатланишни ҳам ривожланишини тақоза этади, чунки барча сайёҳлар гоҳ ички сайёҳ бўлсин, гоҳ ташқаридан келсин, улардан қатъий назар ресторан хўжалигига ёки овқатланиш тармоғидан фойдаланишга мажбур. Акс ҳолда инсонлар овқатланиш учун барча маҳсулотларни ўзлари билан олиб юриши керак ёки уй шароитида тайёрлаб, истеъмол қилиши керак. Аммо сайёҳларда бундай имкониятлар йўқ, шунинг учун ҳам улар овқатланишдан фойдаланишга мажбурдир ва мана шу ҳолатлари мавжуд бўлиши туризм умумий овқатланишни уйғун ҳолда ривожланиши учун имкон беради.

#### **9.2. Ресторанларда чет эл сайёҳларини қабул қилиш учун тайёргарлик кўришнинг хусусиятлари.**

Ресторан хўжалиқларида чет эллик сайёҳларни қабул қилиш муҳим аҳамиятга эгадир. Чунки чет эллик сайёҳларга одатда овқат ейишни ташкил қилиш алоҳида залларда еки умумий залнинг стуллар билан чегараланган қисмида амалга оширилиб уларга хизмат кўрсатиш жуда ҳам эътибор ва дид билан тайёрланган жойларда бўлиши керак. Сайёҳларни ресторан худудида овқатланиш жараёни ресторан биносигаги савдо заллари ва қўшимча ёрдамчи хоналарни тартибга келтириш, стол ва стулларни қабул қилинган тартибда қўйиш, идиш-товоқ олиш, столларни дастурхон билан ёпиш, обед столларини ва официантларни ишга тайёрлаш жараёнлари киради. Ресторанда ишни ташкил қилиш унинг биносини ички

ва ташқи кўринишини гўзал бўлиши ва ресторан очилишига қадар тайёр бўлиши керак. Шунингдек сайёҳларни турли хилдаги сервислардан фойдаланиши учун имкониятни яратиб қўйиш керак.

Сайёҳларни қабул қилиш ва уларга сифатли хизмат кўрсатиш мақсадида ходимлар ресторан корхонасидаги мебелларни жойланишига ҳам эътибор қаратиш керак, столларни тўғри чизик ёки шахмат тартибида ўрталарида беъмалол юра оладиган бўлиши, шунингдек бошқа жихозларни ҳам сайёҳларни хоҳиш иродаси, қайси юртдан келаётганини ва хоказоларни ҳисобга олган қўйилишини таъмин этиш керак.

### **9.3. Чет эл сайёҳларига хизмат кўрсатишнинг хусусиятлари.**

Халқаро туристларни овқатлантириш туризм фаолиятида туристлар учун хизмат кўрсатишнинг муҳим қисмини ташкил этади. Шунинг учун ҳам туристлар учун хизмат кўрсатиш тури икки қисмдан иборат: биринчиси - ошхона ва бошқа озиқ-овқатларни сифати ва ассортименти, иккинчиси - озиқ-овқат ва хизматларни истемолчиларга сотишда сифат жараёнини такомиллаштиришдир.

Сифат ва ассортимент умумий овқатлантириш корхоналарининг турига ва уни турли категорияларига қарамасдан барча учун бир хил аҳамиятга эгадир.

Озиқ овқат ва хизматларни туристларга сотиш ва истемолчиларни талабини қондириш шартларидан бири бу ўз вақтида маҳсулотларни сотиш ва барча талаб қилинган хизматларни қондиришдан иборатдир.

Масалан корхонада ёки меҳмонхоналарда тез хизмат кўрсатиш ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлиб, буларга буюртма қилинган таомнинг столга берилиш тезлиги ва хўранданинг ўзини-ўзига хизмат қилиши киради.

Ресторанларда эса хизмат қилиш сифати меҳнат турлари яъни ходимларни қайси хизмат билан ишлашига боғлиқ ҳолда бўлади. Буларга маъмурий хизмат, официантлар, гардеробдагилар ва бошқалар шу хизмат кўрсатувчилар қаторига киради.

Овқатланиш соҳасида бу фаолиятнинг хизмат кўрсатиш сифати ва кўрсаткичлари қуйдагилардан иборатдир:

1. Бериладиган таом, десертни иссиқ совуқлиги ва таом сифатини юқори даражада ташкил этишдир;

2. Ресторанда бериладиган таомлар ассортиментини турли - туманлиги, ичимлик ва бошқа маҳсулотларни, тури бўйича хўрандаларга мос келиши;

3. Овқатланиш жараёнида хизмат кўрсатилаётган шахсга нисбатан тез ва хушмуомула бўлиш, меню -карточкалида харидорни ўзига ўз хоҳишига кўра фойдаланиш, харидорлар талаб-эҳтиёжларига хушёр бўлиб туриш лозим;



4. Буюртмачининг буйруғини бажарилиш тезлиги ва овқатланиб бўлгандан сўнг таом ҳақини тўлаш усулини қўллаш;

5. Таом истемол қилинадиган вақтда хўрандаларга хизмат кўрсатиш, официантларни вино ва ичимликларни рюмка ва фужерларга қуйиш, уларга столига хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар барча қоидаларга риоя қилиши шарт;

6. Залдаги тозалик ва шинамликни таъминлаш, маданий инсон дидига жавоб бериш, хизмат кўрсатиладиган шахсларга залларда бошқа шароитлар яратиши зарур;

7. Шахсий гигиена, ташқи кўринишининг созлиги ресторан категорияларига жавоб бериши керак;

8. Таом ва ичимликларни сертификация асосида ва белгиланган нархларда истеъмолчиларга етказиш.

Барча овқатланиш соҳасида банд бўлган корхоналарни сифат хизматини ҳисобга олиш ва барча туристларга хизмат кўрсатиш даражасини юқори даражада ташкил этиш шу куннинг муҳим вазифасидир.

### **ХУЛОСА**

Демак, ресторан хўжаликларида чет эллик сайёҳларни қабул қилиш муҳим аҳамиятга эгадир. Чунки чет эллик сайёҳларга одатда овқат ейишни ташкил қилиш алоҳида залларда еки умумий залнинг стуллар билан чегараланган қисмида амалга оширилиб уларга хизмат кўрсатиш жуда ҳам эътибор ва дид билан тайёрланган жойларда бўлиши керак.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.

2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.

3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.

5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.

6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.

7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.

8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.

9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).

## **10 - Мавзу: РЕСТОРАН ФАОЛИЯТИДА ИЛГОР СЕРВИС УСУЛЛАРИНИ ҚЎЛЛАШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

**10.1. Ресторанда сервис ва уни хусусиятлари.**

**10.2. Ресторанларни туристларга сервис кўрсатиш учун тайёрлаш.**

**10.3. Туризм сервиси ва унда ресторан фаолиятини ривожлантириш.**

### **10.1. Ресторанда сервис ва уни хусусиятлари.**

Халқаро туристларга хизмат кўрсатиш турларидан бири овқатланиш ва сервис хизматларидир. Туристларни овқатлантириш саноати қуйидагиларни ўз ичига олади: ресторанлар, кафе, бар (гриль-бар, пиво бар, фато бар, кактейл бар), ошхоналар, буфетлар, озиқ-овқат магазинлари ва бошқалар киради.

Одатда ресторанлар жойни ижарага олиб унда ишловчилар кўпроқ фирмалар ҳисобланади. Бу фирмалар меҳмонхоналарга жойлашиб ўз фаолиятини кеча кундуз юргизадилар. Хизмат кўрсатиш 2 хил бўлиб

1. Официантлар орқали.
2. Ўз - ўзига хизмат кўрсатиш.

Хизмат кўрсатиш махсус овқатлар, болалар учун овқатлар ва бошқаларга бўлинади. Меҳмонхонанинг ҳар-бир хонасида ошхона ва кичик барлари бор, ҳамда буюртма қилиш орқали овқатларни хонага олиб келтириш мумкин.

### **10.2. Ресторанларни туристларга сервис кўрсатиш учун тайёрлаш.**

Туристларни таклиф қилишганда ресторан ташқарасида ва ичида қулайликлар бўлиши шарт.

Жойлар тоза ва қулай равишда асфалт қилинган бўлиши керак, ҳамда ахдат ташлайдиган идишлар бўлиши шарт. Киравериш жойларида телефон апарати ва хар-хил реклама қилинган расмлар ҳам бўлиши мумкин.

Овқатланиш хонаси чегарасида қатиян ман этиладиган (белгилар) кўринишлар:

- ортиш ва тушириш ишларини амалга ошириш;
- идишларни жойлаштириш, қурилиш материаллар, контейнерларда ахлатларни туриши;
- ахлатларни, чиқиндиларни ёқиш.

Эшикларни очиб - ёпилиши кириб чиқаётган туристларга ҳалақит бериши керак эмас ва автоматик холда очилиши ва ёпилиши зарур. Ходимлар ва туристлар бир-бирига ҳалақит бермаслиги шарт.

Келаётган туристлар учун тайёрланаётган овқатлар врач кўригидан ўтиши керак.

Хар - бир жойлашаётган турист врач кўригидан ўтибгина регистрация қилиниши лозим.

Хар бир кираверишда овқатланишга берилган сертификат бўлиши лозим. Мехмонхонага келувчи ногирон ва болалар учун алоҳида қулай овқатланиш жойлари бўлиши мақсадга мувофиқдир.

Туристларни овқатлантиришда хизмат қиладиган ишчилар махсус кийим кийган бўлишлари шарт. Туристларга хизмат қилувчиларни эмблемаси бўлиб, унда қайси лавозимда ишлаши ва қайси бўлимга таалуқли эканлигини англантиб туриши керак.

### **10.3. Туризм сервиси ва унда ресторан фаолиятини ривожлантириш.**

Республикамизда туризм кейинги йилларда жадал ривожланмоқда. Туризм - бу яхлит комплекс бўлиб, у автотранспорт, савдо корхоналари, умумий овқатланиш, саёхат ва экскурсиялар бюроси ҳамда туристик хўжаликни ўз ичига олади. Буларнинг барчаси биргаликда туризм деб аталади.

Туризм олдида икки муоммо турибди: биринчи муаммо - ўз фаолиятининг барча турларини миқдор ва сифат жihatдан кенгайтириш, ҳамда иккинчи муоммо пулли хизматлар кўрсатиш соҳасини ривожлантириш.

Бунга мавжуд имкониятдан максимал фойдаланиш, янги соғломлаштириш муассасалари қурилишни кенгайтириш, биринчи навбатда ота-оналарнинг болалар билан бирга дам оладиган муассасаларни кенгайтириш, соғломлаштириш жойларининг бир қисмини оилавий дам олиш жойларига айлантириш, барча курорт зоналарида йўлланмаларсиз дам олишга келадиган фуқороларга хизмат кўрсатувчи хўжалик хисобидаги ташкилотлар ва маиший хизмат кўрсатиш пунктларини ташкил этиш, йўлланма қийматига кирмайдиган пулли хизматлар кўрсатишни ташкил этиш киради.

Мехмонхонада яшаётган сайёҳларга «мехмон ташриф карточкаси» берилади ва бу нарса сайёҳга биринчи навбатда хизмат курсатишга ҳақ беради.

Бу ерда метрдотель катга ўрин ўйнайди. У сайёҳларни кутиб олиши, доимий равишда сайёҳларга хизмат кўрсатишга ёрдам бериш, мехмонлар билан ҳисоб-китоб қилишни кўздан кечирмоқ лозим.

Якка тартибдаги сайёҳларга овқатланиш меню тартибида берилади. Официант хушмуомалали бўлиши, хизмат кўрсатиш тинч ва унчалик шошилиш равишда бўлмослиги керак.

Махсулот етказиб берувчи бўлинмалар билан келишган ҳолда ресторан ходимлари хизмат кўрсатишни тўғри ташкил қилиши мумкин.

Меню турларини тайёрлаш учун кетган вақтни официант яхши билиши керак.

Олиб келинган ичимликларни қопқоғини очиб истеъмолчилар рухсати билан официант фужерларга қўйиши керак.

Аммо спиртли ичимликларни этикетка тарафи билан буюртмачига кўрсатган ҳолда ва уни рухсати билан очиб беради. Агар ташрифчи салфетка ёки вилкани тушириб қўйса, у ҳолда янги, тоза салфетка ёки вилкани қайтадан қўйиш керак.

Тоза ускуналарни патнис ёки салфетка билан ёпилган тарелкада олиб келиши керак.

Официантларга гуруҳ бўлиб стул ёки даворларга таяниб туриш лозим этилмайди.

Гаплашилганда факат ярим оғиз билан ва иш юзасидан гаплашиши керак. Меҳмонлар ташриф буюрганда уларга бўш жой йўқ, деб айтиш лозим этилмайди. Чунки ҳар хил ҳолатдан йўл топиш мумкин. Агар стол буюрилган булса у ҳолда метрдотель ёки официант стол банд деган табличкани қўйиш керак. гуруҳ истеъмолчиларга жойлар алоҳида столларда кўрсатилиши лозим.

### **ХУЛОСА**

Демак, республикамызда туризм кейинги йилларда жадал ривожланмоқда. Туризм - бу яхлит комплекс бўлиб, у автотранспорт, савдо корхоналари, умумий овқатланиш, саёхат ва экскурсиялар бюроси ҳамда туристик хўжаликни ўз ичига олади. Буларнинг барчаси биргаликда туризм деб аталади.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
5. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
6. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
7. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **11-мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 11.1. Мижозларга хизмат қилиш учун тайёргарлик кўришда бош официантнинг вазифалари**
- 11.2. Хизмат қилувчи ходимларнинг кийиниш усуллари**
- 11.3. Официантлар меҳнатини ташкил қилиш менежменти**

### **11.1. Мижозларга хизмат қилиш учун тайёргарлик кўришда бош официантнинг вазифалари**

Бош официантнинг асосий вазифаси мижозларни очик чехра билан кутиб олиш, ҳамма имкониятларни ишга солиб, уларнинг лаззатли таомлардан баҳраманд бўлиб, дилрабо мусиқа, хушчакчак кайфият билан ҳордиқ чиқаришлари учун яқиндан ёрдам беришдан иборат. Шундай шароит яратиш керакки, бу ердагилар ўзларини худди уйдагидек, эркин ҳис қилишсин. Бош официантнинг вазифаси рестораннынг асосий хизмат тармоғини бошқаришдир. Бош официант ресторанда меҳмондўстлик муҳитини яратиши керак.

Бош официант эрталаб ишга келибоқ, савдо хоналарининг ҳолатини текширади, зал, вестибул, гардероб, бар, ҳожатхоналарни кўздан кечиради. Бино ичининг йиғиштирилиши, тозалигига эътибор беради. Мебеллар, жиҳозлар, ёритиш воситаларининг бутлиги ва созлигига назар ташлайди. Камчиликлар ва носозликлар бўлса, уларни тезда созлаш чораларини кўради.

Бош официант савдо хоналарини кўриб чиққач, кечаги сменанинг қолдирган ёзувларини кўздан кечиради. Буюртмалар билан танишади, ўрганиб чиқади ва стол ясатиш учун тегишли топшириқ беради. Дастурхон ясатилишини, стол ва сервантлар тозалигини шахсан ўзи текширади. Унинг вазифасига таомномада ёзилган овқатлар ҳақиқатан бор-йўқлигини текшириш ҳам киради. Таом ва маҳсулотлар таомномада ёзилиб, ошхонада, буфетда бўлмаса, таомномага тузатиш киритади.

Ҳар куни бўладиган «беш дақиқа»лик йиғилишда бош официант официантлар бригадирларининг ахбаротини эшитади, уларга залда бригаданинг неча аъзоси бор, қайси столлар қайси официантга тайинланганлиги ҳақида айтади. Бош официант ходимларнинг ташқи қиёфасини ҳам текширади, улар хизматга тайёр эканлигига ишонч ҳосил қилади. Сўнгра бош официант бир кун олдин ишлаган официантлар томонидан йўл қўйилган хатоларни муҳокама қилади, олинган танбеҳ ва раҳматномалар ҳақида гапирди, Бутунги кун вазифалари, таом ва маҳсулотларни реализация қилиш йўллари кўрсатади. Бош официант ишдаги ўзгаришлар, ресторан, трест бўйича эълон қилинган буйруқ,

фармойишлар ҳақида официант, буфетчи, швейсар, фаррош ва бошқаларни хабардор қилиши керак. «Беш дақиқа» лик йиғилишга бош официант ресторанининг цех, бўлим ва бошқа хизмат бошлиқларини чақиради. Бу йиғилишларда ресторан директори ёки унинг муовини қатнашиши шарт.

Бош официант ҳамкасбларига нисбатан хушмуомала, ғамхўр, очик кўнгилли, ўртоқлик муносабатида бўлиши лозим.

Бош официант бригадаларга тегишли жойларни бўлиб беради, тантанали қабуллар, банкетлар, тўйларда хизмат қилиш бўйича бригадир тайинлайди.

Юқоридаги масалалар ҳал бўлгандан кейин бош официант ўзининг асосий вазифасини бажаришга киришади. Бу вазифа меҳмонларни кутиб олишдир. Бош официант кўп нарсаларни хотирасида сақлаши лозим, масалан, залда қанча бўш жой бор? Баъзи ресторонларда бўш ўринлар ҳақида вестибулда ёритиладиган табло бўлади. Кўп ҳолларда ресторонга келувчилар таблога назар ташлаб, бўш жой борлигини билиб, ичкарига кираверади. Бош официант мижозларни қарши олар экан, саломлашади, уларни официант иштирокида ўтиришга таклиф қилади, мижоз ўзига қулай жойга ўтиргач, таом турлари билан таништиради.

Бутун иш куни давомида бош официант овқатлар қоидага биноан берилаяптими, идишлардан тўғри фойдаланилаяптими, ҳисоб-китоб тўғри амалга оширилаяптими - назорат қилади. Бундан ташқари, бош официант мижозларнинг таклиф ва эътирозларига кулоқ солади, биринчи талабдаёқ, «мулоҳаза ва таклифлар дафтари»ни мижозларга олиб чиқиб беради.

Дафтарга ёзилган мулоҳаза, таклиф бўйича шу захотиёқ чора кўради ва ресторон директорини бу ҳақда хабардор қилади. Ресторон беркитилгач, бош официант кун бўйи тушган пулни официантлар кассага топширдими - йўқми, идиш-анжомларнинг топширилганини текширади. Хизмат қилган ходимлар ўз вақтида уйларига кетишларини таъминлайди. Ресторонда тантанали қабуллар, банкет, тўйлар ўтказилганда бош официант зиммасига катта масъулият юкланади. Бундай ҳолларда бериладиган буюртмаларни қабул қилиб олади, хизмат устидан раҳбарликни амалга оширади.

Тантанали қабул, банкет, тўйларда, энг аввало, бош официант ташкилий масалаларни йиғилиш вакили билан келишиб олади. Расмий қабул бўлса, бош официант одамларни жой-жойига ўтказиш режасини тузади. Қабул ёки банкет ўтказиш ҳақида келишув тузилганлигининг расмийлаштирилиши аванс берилиши (олдиндан пул тўлаш) ёки кафолат хати берилиши билан бошланади.

Агар хорижий сайёҳлар ресторонда овқатландиган бўлса, бош официант улар учун таомнома тузишда қатнашади. Бунда уларнинг умумий диди ва удумлари ҳисобга олинади. Хорижий туристлар ҳақида официантлар ҳам маълумотга эга бўлишлари керак.

Бош официант вазифасига официантлар, томонидан ўз вақтида ҳисоб реестри тузишни назорат қилиш ҳам киради. У кун бўйи официантлар ва бошқа унга қарашли ходимлар ишини кузатади, бошқаради ва назорат қилади, хизмат жараёнида сезилган хато, камчиликларни бартараф қилишни талаб қилади. Бош официант мунтазам равишда, официантларнинг истеъмолчилар билан ҳисоб-китоблари қандай қилинганлигини назорат қилиши мумкин. Ошхона ва буфетдан берилган таомларнинг тўла ва тўғрилиги, идиш-товоклар сақланаётган жойда уларнинг тозаллиги бош официант назоратида бўлади.

Аммо бош официант кўпроқ вақтини мижозлар кутишга сарфлайди. Залдаги тартиб кўпинча меҳмонларнинг қандай кутиб олиниши, тегишли ўринларга ўтказилишига боғлиқ. Шунинг учун бу вазифа бош официантга юклатилган. Залга мижозларни таклиф қилганда, энг аввало, аёлларни олиб боради ва ўтказади, улар қўлига таомнома тутаяди. Ресторанга эндигина одам киритила бошланган ёки бўш жойлар бемалол бўлган ҳолларда жой танлашда мижозлар хоҳишига қаралади: осойиштароқ, бурчакроқда ўтириш дурустми, мусиқачиларга яқинроқми ёки деразалар олдидами - бу меҳмонлар хоҳиши. Мижоз хоҳлаган қулай жой бўш бўлмаса, бошқа бўш жойга таклиф қилинади. Мижоз хоҳлаган жойни бошқа одамлар банд қилиб турган бўлса, улар розилиги билангина жой алмаштирилиши мумкин. Ҳали стол усти йиғиштирилиб, дастурхон тузалмаган жойни ҳам мижозга тавсия қилиш мумкин эмас. Борди -ю, мижозлар кутамиз, шу столга дастурхон солинсин, десалар - бошқа гап. Рестораннинг доимий мижозлари бўлса, ҳамма вақт ўтирадиган ўринларига ўтказилади. Истеъмолчилар биладиган одамларгина официант бўлиб ишлаши мумкин. Юзаки билимга ишонган, ресторан ишини енгил-елпи ёдлаб олиб, ходимлар бўлимида ўзини билимдон қилиб кўрсатадиган одамлар бу ишни эплай олмайди. Ресторан ишини санъат деб қараб, жондили билан ишлайдиган одамгина официант бўлиши мумкин. Дастлабки даврда у унча тушунмаслиги, лекин зеҳни, иродаси, меҳнатсеварлиги билангина официант вазифасини эплай олиши мумкин. Официант билимдонлик билан тегишли таом ва ичимликларнинг сифати, уларнинг нафи ҳақида мижозларга тушунтира билиши керак.

Официант таърифлаган таомлар, ичимликлар ҳақиқатга мос келгандагина мижоз шу ресторанга яна ташриф буюради.

Официант бош официант билан биргаликда залнинг тўлақонли сардори ҳисобланади. Унинг кундалик хизмати одамлар билан муносабатда бўлиш, шунинг учун у фақат хизмат қилиш техникаси билимдони бўлиб қолмай, ахлоқ-одоб, руҳият талабларини ҳам билиши лозим.

Ҳозирги замон официанти қиёфаси саранжом-саришта, чиройли кийинган, равон қадам ташлайдиган, ортиқча гапирмайдиган, эпчил, ҳар қандай келишмовчилик вазиятидан чиқиб кетадиган бўлиши керак. Залда

ахлоқ-одоб муҳитини яратган официант меҳр, хушмуомалаликни ҳамма нарсадан юқори қўйиши шарт.

Официант ўз кадр-қиматини, инсонлар учун қилаётган меҳнати энгил эмаслигини, касб ғурурини ҳамма вақт ҳис қилиши керак. Официант билан истеъмолчилар орасидаги муносабатда ҳар икки томоннинг самимийлиги талаб қилинади. Айниқса, официантдан ресторанда хушчақчақлик, меҳмондўстлик кайфияти талаб қилинади.

Официантга бўлган асосий талаблардан яна бири хизмат қилиш усулининг қоида ва техникасини билиш, амалий ишда уларни қўллаш олишдир. Булардан ташқари, официант озиқ-овқат маҳсулотлари, товаршунослик асослари билан таниш бўлиши, зал жиҳозланишини яхши билиши, ишлатиладиган идиш-товоқлар, анжомларнинг қаерда фойдаланишини амалда қўллаши лозим.

Официантнинг хизмати иш жараёнида зарур бўладиган нарсаларни олишдан бошланади. Улардан бири официант билан учига солиб юрадиган сочиқчадир. Бу сочиқ официантнинг қўли куйишига ва кийим энги ифлосланишига йўл қўймайди.

Официант ҳисоб бланкасини тайёрлайди, у рақамланган дафтарча шаклида бўлади ва ҳисобот учун ҳужжат ҳисобланади. Касса машинаси калитини тилхат орқали кассирдан олади. Бутилка очқич, авторучка, дастрўмол, агар залда чекишга руҳсат бўлса, гугурт ёки зажигалка олади - булар официант хизматида фойдаланилади.

Ўз иш фаолиятида официант куйидаги тамойилларга амал қилиши керак: касбий бурчни юқори даражада англаш, меҳнатга ижодий муносабатда бўлиш, ўртоқларча ўзаро ёрдам муҳити. Бу тамойилларни амалга ошира боришда ҳозирги ресторан официантларининг ҳуқуқ ва бурчлари бор.

Официантнинг бурч ва вазифалари:

- графикда белгиланган вақтда албатта ишга етиб келиш;
- мижозларга хизмат қилиш тартиби бўйича бош официант кўрсатмаларини бажариш;
- мижозларга хизмат қилиш ва ўзини тута билиш қоидаларига риоя қилиш, мулоҳазали, меҳрли, эътиборли бўлиш;
- таомномада кўрсатилган таом ва ичимликлар мавжудлигини, баҳосини, уларни бериш тартиби ва уларни тайёрлаш технологияси асосларини билиш;
- мижозларга таом ва ичимликлар тавсия этиш;
- ишда белгиланган шаклдаги кийимда юриш, у доимо озода, кўркам бўлиши, пойабзали тоза тутилиши лозим;
- шахсий гигиена қоидаларига риоя қилиш;
- столларни истеъмолчилар келишига жиддий тайёрлаш, бутун иш куни давомида иш жойи, столларни тоза ва тартибли тутиш, дастурхонни



ўз вақтида тузаш, фойдаланилган идишлар, анжомларни техника қоидаларига биноан йиғиштириб олиш;

- ёрдамчи стол ва сервантларни озода сақлаш;
- хушмуомалалик билан келувчиларни кутиб олиш, залга бошлаб кириб ўтказиш, таомнома тавсия қилиш, хизмат қилиш техникаси қоидаларига мувофиқ тезлик билан буюртмаларни бажаришга киришиш;
- синган, ёрилган, дарз кетган ёки доғи бор идиш-товоқ ва бошқа анжомлардан фойдаланишга йўл қўймаслик;
- қабулларда, банкетларда хизмат қилиш тартиби ва техникасини билиш, мижозларнинг мулоҳаза ва таклифларини бош официантга етказиш.

Хорижий мамлакат туристларига хизмат қилаётган официантлар чет тиллардан бирини билишлари шарт. Официант аниқ ва тўғри ишлаши учун касса хужжатларини, варақасини, реестрларни тўлдириш қоидаларига тўла риоя қилиши керак.

Иш жараёнида официант қуйидагиларга йўл қўймаслиги лозим:

- қайд қилинмаган ҳисоб-китоб варақалари бланкаларидан фойдаланиш, шунингдек, ўз бланкасини бошқа официантга бериш;
- таомлар ва буфет маҳсулотлари номини кўрсатмасдан бланкалар тўлдириш;
- ҳисоб-китоб варақасида, нусхасида, квитанция дафтарчасининг йиртиб олингандан кейин қолган қисмида тузатиш, ўзгартириш қилиш.

Официантга мутлақо таъқиқланади:

- бош официант руҳсатисиз мижозларни столга таклиф қилиш ва ўзича бошқа столга ўтказиш;
- тайёрланмаган столга мижозларни ўтказиш;
- мижозлар шикоят ва эътирозларини бош официантсиз ёки маъмурият ходимисиз муҳокама қилиш;
- залда чекиш, ўтириш, овқат ейиш, қаттиқ гапириш, шунингдек сервант, деворлар ва бошқаларга суяниш;
- ресторан раҳбариятисиз, бош официантсиз ўзича «стол банд» ёзувини столга қўйиш;
- ошпаздан сифати ёмон, яхши шаклланмаган таом олиш;
- белгиланган меъёрдан ортиқ спиртли ичимликлар бериш;
- банкет, тўй ва бошқа тадбирлар учун бош официантсиз буюртмалар қабул қилиш;
- хизмат қилиш жараёнида бригадир ёки бош официант руҳсатисиз узоқ муддатга кетиб қолиш;
- мижозлардан ҳисоб-китоб варақасида кўрсатилгандан ташқари пул олиш. Официантнинг иш техникаси тизимига хизмат қилишни ташкил қилиш соҳаси, стол ясатиш, таом, ичимликлар келтириб бериш ва бошқалар киради.
- мижозлар билан зарурий муносабатда бўлиш;

- фойдаланилган идиш-товоқ, анжомларни йиғиштириб олиш;
- назорат - касса машинасида ишлаш.
- идиш-товоқлар, анжомлар, ошхона буюмларининг ҳамма хилларини ҳисобга олиш ва сақлаш тартиби;
- стол ясатишнинг қоида ва тартиблари, гуллар қўйиш;
- таомнома тузиш тартиби, таом ва ичимликларнинг ёзилиши;
- официант иш жойининг ташкил қилинишига талаблар;
- озиқ-овқат маҳсулотлари ва ичимликлар ҳақида қисқа маълумот;
- овқат характеристикаси ва таом, ичимликлар бериш тартиби;
- профессионал этика қоидалари;
- банкет турлари, хизмат қилишнинг илғор шакли;
- официантнинг ташқи қиёфасига талаблар;
- мижозларнинг ресторанда ўтириш одоби.

Официант қобилиятли касб эгаси, юқори даражали мутахассис бўлиши керак. Мутахассис шахс, қобилиятли официант қуйидаги психологик сифатларга эга бўлиши лозим:

- хушмуомалалик;
- кишилар билан тил топишиб кетадиган;
- чидамли, тоқатли, руҳан бардам, сипо, ўзини қўлга оладиган;
- зийрак, яхши хотира эгаси;
- бошқа одамлар кайфиятини сезадиган;
- дидли, аниқ нутқли, сўзларни тушунарли айтадиган;
- шакл, ранг, ҳажмни сезадиган;
- диққатни ўзига ва бошқаларга жалб қила оладиган;
- ҳисоб- китобни тез ва аниқ бажарадиган;
- одамлар хусусияти фарқига борадиган.

Официант яхши руҳшунос ҳам бўлиши керак, чунки, у ресторанга келувчиларнинг кайфиятини тез тушуниши, уларга муносиб муомалада бўлиши, тегишли хизматни бошлаши керак; ўзини тўғри англаши, ўз ҳиссиётини онгли бошқариши лозим; иш бўйича ўз ҳамкасбларини яхши билиши, бир-бирини тушунган ҳолда ўртоқларча муносабатда бўлиши керак.

Ҳар бир мижозга нисбатан официант меҳмондўстлик, зийраклик, сипо, боодобликни ўзида мужассам қилган бўлиши шарт. Агар мижозлар бирор масала бўйича нариги столдаги официантга мурожаат қилиб қолсалар, официант сўзсиз қулоқ солиши, имконияти бўлса бажариши, агар имконияти бўлмаса, ўша мижозга хизмат қилаётган официантни чақириб, масалани ҳал қилиши зарур.

Борди-ю, мижоз бирон-бир нарсадан норози бўлиб, шовқин-сурон кўтарса, официант мулойимлик билан, гуноҳкор бўлмаса ҳам, кечирим сўраб тинчитсин. Официант шундай ишлаши керакки, залдагиларнинг диққатини ўзига жалб қилмасин, мижозлар суҳбатига ҳалақит бермасин:

идиш-товоқларни тақир-тукур қилмасин, ҳамкасбларини бақириб чақирмасин, мижозларга секин, ёқимли овозда жавоб қилсин.

Официантнинг шериги керак бўлган идишни ишлатиб қўйган бўлса, официант нима қилиши керак, залда идишимни топиб бер, деб жанжаллашиши керак эмас, бошқа идиш олиб келиб, хизматни давом эттиравериш зарур.

Официант мижозлар билан муносабатда жуда хушмуомала бўлиши талаб қилинади: бирон нарса олиб келиб қўйганда «марҳамат» дейиши, «кечирасиз, таом берсам бўладими» каби муомала қилиши, агар мижоз қошиқ, санчки, салфетка ва бошқалардан биронтасини тушириб юборса, официант олдин ўрнига тозасини олиб келиб қўяди ва сўнгра пастга тушган буюмни олади. Полга тушган нарсани зинҳор мижоз олмасин. Тоза нарсаларни официант патнис ёки тарелкада олиб келиб бериши лозим. Официант нарсаларни мижозга яқин турган қўли билан узатади. Ўзбек одати бўйича ҳамма вақт ўнг қўл билан узатиш лозим ва бу миллий анъанамиз талабларига мос.

Официантнинг шахсий гигиенаси. Официантнинг касби артист фаолиятига ўхшаб кетади. Артистлар томошабинлар билан боғланганидек, официант ҳам залдаги мижозлар билан узлуксиз алоқада бўлади. Официант залда психологик муҳит яратади, уларнинг ҳаракатини, муомаласини кузатаётган хўрандаларда бу ташкилот ҳақида ижобий фикр туғилади.

Официантнинг ташқи кўринишига юриш-туришига, ўзини тута билишига жуда кўп нарса боғлиқ. Хушмуомалалик официантнинг юзидан, чехрасидан кўриниб туриши керак, бўйи басти ўртача, сочи яхши таралган, чиройли қад-қомат ресторани залининг ҳуснига ҳусн қўшади. Бу табиат инъом этган гўзаллик, яхши эшитиш қобилияти, дона-дона сўз ифодаси - буларнинг ҳаммаси ресторанига ташриф буюрувчиларда официантга нисбатан ижобий муносабат уйғотади.

Официант хизматининг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, у мижозларга таом ташийди, керак бўлса стол атрофида айланиб, хўрандаларга парвона бўлади. Бу ерда ҳам албатта у санитария-гигиена қоидаларига риоя қилиши лозим:

1. Официантнинг сочи ажиб, ғайриодатий бўлмаслиги, сочлар кўз устига тушмаслиги, иш жараёнида сочларни тартибга солиш, тараш тавсия этилмайди, чунки соч таомга тушиши мумкин.

2. Оғиздан нохуш ҳид тарқалмаслиги учун махсус паста билан оғизни ювиш, чайиш лозим. Ҳар куни кечки овқатдан сўнг ва эрталаб иш бошлашдан олдин тишни ювиб тозалаш керак.

3. Ишга тушишдан олдин душ қабул қилиш, эркаклар ҳар куни соқолларини олишлари зарур.

4. Аёл официантларга ишга чиқиш олдидан косметик воситаларидан ҳаддан ортиқ фойдаланиш, кучли ҳидли атир сепиш, йирик тақинчоқлар тақиш тавсия этилмайди.

5. Ишга тоза кийимда келиш керак, хизматга киришиш олдидан душга тушиш, қўлларни совун билан тозалаб ювиш зарур.

6. Иш жараёнида ора-орада қўлини ювиб туриш, электр қуритгич билан қуритиш, агар у бўлмаса бир марта фойдаланиладиган сочиққа артиш лозим.

7. Ресторан кийимида официант ташқарига чиқиши, бошқа бирон иш билан банд бўлиши мумкин эмас.

8. Официант кўп ҳаракатларни мижозлар олдида, улар кўз ўнгида бажаради, шунинг учун қўлларида ҳам ҳеч қандай нуқсон бўлмаслиги лозим, масалан, тирноқлар олинган бўлиши, қўлда яра аломатлари бўлмаслиги, бирор бармоқ бинт билан боғланмаган бўлиши керак.

Умумий овқатланиш ходимларининг ҳаммаси тиббий кўриқдан ўтган бўлиши шарт. Бундан мақсад касаллик таом орқали бошқаларга юқмасин, ҳам ресторан ходимлари, ҳам ресторанга келувчилар соғлом бўлсин.

## **11.2. Хизмат қилувчи ходимларнинг кийиниш усуллари**

Одамлар меҳмондорчиликка борганларида мезбон яхши кийинган ҳолда, хушчақчақлик билан кутиб олса, қандай яхши, меҳмонлар беҳад хурсанд бўлади. Официант ресторан залининг мезбони, унинг яхши кийиниши ресторандаги кайфиятни кўтаради.

Ҳамма ҳам яхши кийинишни яхши кўради. Уйда, кўчада ва ишда ҳамма вақт тоза, ярашадиган кийим кийиш керак.

Официант ресторан залининг соҳиби, унга ҳам чиройли, ҳам қулай кўринишдаги кийим керак. У куни билан ишлайди, унинг ҳаракати кийимига мос тушиши керак. Фақат бугина эмас, официантнинг бутун борлиғи ресторани беаб туриши даркор.

Ҳар бир ресторанининг ўзига хос кийими бўлиши лозим. Улар ҳамма учун бир тусда, бир хил бичимда бўлади. Аммо бош официант кийими бошқа официантларникидан нимаси биландир ажралиб туриши керак. Баъзи бош официантларнинг кўкрагида визит карточкаси бўлади. Официант кийимлари мавсумга қараб янгиланиб турилиши мумкин.

Ресторан ходимлари кийимлари корхонанинг тоифасига боғлиқ. Лукс ва олий тоифадаги ресторан ходимлари учун кийим сифати юқори навли матолардан тикилади. Бошқа ресторанлар учун арзон материаллардан тайёрланади.

Лукс ва олий тоифадаги ресторанлар ходимлари учун тасдиқланган меъёрий ҳужжатлар асосида қуйидагилар берилади:

- эркак бош официантларга: жун кастум, кўйлак, галстук; аёлларга жун кастум, блузка, галстук.

- эркакларга жун кастум, кўйлак, галстук; аёлларга яримжун кўйлак, ёзги кўйлак.

Ресторанларнинг бошқа тоифадаги ходимларига:

- бош официант, эркакларга ярим жун-кастум, кўйлак, галстук; аёлларга яримжун кастум, оқ блузка, галстук.

- эркакларга ярим жун кастум, оқ кўйлак, галстук; аёлларга яримжун кўйлак, ёзги кўйлак. Булардан ташқари, ёз пайтлари эркак бош официантга битта ёзлик кастум, официантларга иккитадан. Бош официант аёлга ва официант аёлларга кўшимча биттадан ёзги кўйлак берилади.

Олий тоифа ва хорижий сайёҳларга хизмат қиладиган ресторанлар бош официантлари ва официантларига бир кўринишдаги пойабзал берилади.

Бир хил кўринишдаги кийимларни бош официантларга, официантларга, залда ишлайдиган буфетчиларга, швейцар, гардеробчи, фаррош, зал навбатчиси, ресторан ва қаҳвахона ҳожатхоналарида хизмат қиладиганларга берилади.

Ресторан ва қаҳвахоналарда кийим ва пойабзаллар берилиш меъри:

Кийим ва пойабзаллар номи,

Сони, дона

Кийилиш муддати, ой

Эркаклар учун жун кастум

кўйлак, оқ

Официант меҳнат интизомини бузганлиги учун ёки ўз хоҳиши билан ишдан бўшаса, бошқа соҳага ишга ўтиб кетадиган бўлса, кийимлар ва пойабзаллар кийилган муддати чиқариб ташланиб, қолган баҳоси ундириб олинади. Кийимлар муддати тугагач, официантнинг мулкига айланади.

Кўпгина ресторанларда миллий анъаналар эътиборга олиниб, официантлар миллий кийимларда хизмат қиладилар.

### **11.3. Официантлар меҳнاتини ташкил қилиш менежменти**

Ресторанларда официантлар меҳнатини ташкил қилишнинг икки усули бор: якка ҳолда ва звено бўйича.

Якка ҳолдаги усул. Бу усулнинг моҳияти шундан иборатки, ҳар бир официантга рестораннинг тегишли қисмидан 2-3 та тўрт ўринли стол ажратиб берилади. Бу белгиланган жойда ҳамма ишларни битта официантнинг ўзи бажаради.

Официант миждозларни тузалган стол атрофига ўтқазади, таомнома тақдим этади, таомлар, ичимликлар танлашда ёрдамлашади, буюртма қабул қилади, уни ишлаб чиқаришга ва буфетга топширади, дастурхонда

камчилик бўлса, яна ясатади, ошхона ва буфетдан маҳсулотлар олиб келади, фойдаланилган идиш-товоқ ва анжомларни ўз вақтида йиғиштириб олади, мижозларга чек ёзиб беради, улар билан ҳисоб-китоб қилади, меҳмонлар туриб кетгач, идиш-товоқ ва бошқа нарсаларнинг ҳаммасини йиғиштириб олади, янги тоза дастурхон солиб, навбатдаги мижозларни кутади.

Бироқ, хизмат қилишнинг бу усули қатор камчиликлардан холи эмас. Официант мунтазам равишда зални ташлаб чиқиб туради, чек ёздиради, буюртма беради, таом ва ичимликлар олишга чиқиб кетади, идиш-товоқлар олишга боради ва ҳоказо. Мижозларда официант гўё зални ташлаб, ўз иши билан юрибди, уларга эътибори кам, деган фикр тугилади. Официант мижозларга тез-тез кўриниб туриши керак, чунки улар бирор нарса буюриши, ахборот олиши, тезроқ ҳисоб-китоб қилишни талаб қилиб қолиши мумкин. Мижозлар официантни чақиртириб ёки ўзлари орқасидан излаб бориб юрмасин. Шунинг учун официант ҳар доим залда бўлиши лозим.

Звено ёки бригада усули. Бу усул анча қулай, чунки хизмат жараёнини анча тезлаштиради, мижозлар томонидан официантларга эътирозлар билдирилмайди, официант бригада ёки звено таркибига киради. Бу гуруҳни бош официант ёки официантлар бригадири бошқаради. Энг мураккаб ишларни юқори малакали официантлар бажаради. Бригадир буюртма қабул қилади, ҳисоб-китобни амалга оширади, доимо залда бўлади. Бригадининг қолган аъзолари залга таом, ичимликлар, буфет маҳсулотлари олиб келади, ишлатилган идиш-товоқларни, анжомларни йиғиштиради ва ҳоказо.

Одатда, звено ҳар хил тоифадаги 3-4 официантдан иборат бўлади. Бригадирликка энг тажрибали бешинчи разрядли малакали официант танланади, иккита тўртинчи разрядли, битта учинчи разрядли официант киради. Тўртинчи разрядли официантдан биттаси, агар зарурият туғилиб қолса, бригадирлик вазифасини бажаради.

Ресторандаги хизмат жараёнини шартли равишда икки қисмга бўлиш мумкин. Биринчи қисм – тўғридан-тўғри истеъмолчилар билан муносабатдан иборат бўлиб, бу вазифани энг юқори малакали официантлар бажаради. Иккинчи қисм - хизмат қилишни бошлашга тайёргарлик кўриш. Бунда айрим ишлар олдиндан белгилаб олинади, мижозлар оқимига қараб бригада тизими режалаштирилади. Шундай қилиб, стол яратиш, залга маҳсулотлар келтириш, идиш-товоқлар тайёрлашни бошқа официантларга топшириш мумкин. Бу вақтда бошқа официантлар буюртмалар қабул қилади, таом ва ичимликларни столга қўяди. Улар фаолияти бош официант томонидан қатъий белгиланади.

Официантлар бригадаси тизими ресторанга келувчи одамлар оқимига қараб белгиланади. Шу нарсага эътибор бериш керакки, бригадир доимо залда бўлсин. Звено аъзолари буюртмалар қабул қилади: битта

официант буфетдан маҳсулот ва совуқ газаклар олади, бошқаси ошхонадан иссиқ таомлар олиб келади. Маҳсулотлар олиш учун бригадир ёки официантлардан бири чек ёздиради. Бошқа майда-чуйда ишлар идиш-товоқ, анжомларни йиғиштириш, стол устини тозалаш, артиш учинчи разрядли официант ёки ўрганувчи официантга топширилади. Бригадир счёт тайёрлаб, мижозлар билан ҳисоб-китоб қилади.

Официантлар бригадасида уч киши бўлганда хизмат қилиш жараёни қуйидагича бўлади:

Биринчи официант чек ёздириб келади, таом тарқатиш бўлимидан совуқ газаклар олади, залга олиб киради, бригадир билан биргаликда хизмат қила бошлайди. Фойдаланилган идиш-товоқларни йиғиштириб олиб, ювиш хонасига топширади.

Иккинчи официант чек ёздиради, биринчи таомни олади, тарелкаларни илитади, сўнг залга олиб киради, идишларга овқат сузишда бригадирга ёрдам беради ва сўнг мижозларга овқат тортади. Унинг ўзи столлардаги фойдаланилган идиш-товоқларни йиғиштириб олиб, ювиш бўлимига топширади, ширинликлар олишга тайёргарлик кўради.

Ундан кейин хизмат жараёни қуйидагича давом этади. Биринчи официант чек ёздиради, иккинчи иссиқ таомни олади ва тарелкаларни илитади, залга олиб киради, бригадирга ёрдам қилади. Бўшаган идишларни йиғиштириб, ювиш хонасига топширади. Бу ишларнинг ҳаммасидан кейин иссиқ овқат келтиришга тайёрланади.

Иккинчи официант чек ёздиради, ширинликлар олади, залга олиб бориб, мижозлар олдига кўяди, сўнг ишлатилган идиш-товоқ ва бошқа анжомларни йиғиштириб, идиш ювадиган хонага олиб келади.

Биринчи официант чек ёздиради, қаҳва ёки чой олади, залга олиб киради, идишларга қуйиб, мижозлар олдига кўяди, фойдаланилган идиш-товоқларни йиғиштириб, ювиш бўлимига топширади.

Ҳар куни ҳар бир звено ўртача 8-10 тўрт ўринли столга хизмат қилади. Столларни звеноларга тақсимлашда уларнинг узоқ-яқинлигини ҳисобга олиш керак.

Звено участкалари вақти-вақти билан алмаштирилиб турилади.

Якка хизмат қилиш усулига қараганда бригадада иш унуми 2,5-3 баробар ортиқ бўлади.

Меҳнат тақсимооти нуқтаи назаридан бригада усули хизмат вақтини қисқартиради, мижозлар вақтини тежайди, умуман олганда, хизмат маданиятини юқори кўтаради.

Хизматнинг звено усули официант меҳнат шароитини яхшилаш имконини туғдиради, иш учун қулай график тузилади, 7 соатлик иш куни (байрам ва дам олишдан олдинги кунлари 6 соатдан) вужудга келади. Рестораннинг ишлаб чиқариш, савдо фаолиятини ҳисобга олган ҳолда белгиланади. У қуйидагича бўлади:

1. Звено усули 32 - 40 ўринга 3 - 4 официант.

2. Якка ҳол усули 10-12 ўринга 1 официант
3. Съезд, конференция қатнашчиларига хизмат қилиш 12 - 14 ўринга 1 официант.
4. Банкет хизмати, қисман - 10-12 ўринга 1 официант.
5. Банкетда официантлар тўла хизмат қилади 6 - 8 ўринга 2 официант.
6. Банкет - фуршет 20-30 таклиф қилинганда 1 официант.
7. Банкет коктейл 10-15 таклиф қилинганда 1 официант.

Икки бригадалик жадвалда ишга чиқишда официантлар штатини ходимлар миқдори ва малакаси бўйича икки бригадага бўлинади. Ҳар бир бригада кун ора икки сменадан 11 соат-у 30 дақиқа ишлайди, кейинги куни дам олади. Бу узлуксизлик официантларни ҳоритиб қўяди, баъзан эса хизмат сифати пасаяди. Бироқ, бунинг ижобий томони бригада ходимлари доимийлигидадир.

Айрим соатларда катта миқдордаги истеъмолчиларга хизмат қилинганда (ҳар хил анжуман қатнашчиларига) ёки тиғиз соат бўлиб қолса, босқичма-босқич график қўлланилади. Одамлар кўпаядиган пайтларда ресторан ходимлари ҳам кўпроқ хизматга жалб қилинади. Жадвал қандай тузилишидан қатъи назар, Ўзбекистон Республикаси Меҳнат Кодексига биноан иш соати ҳафтасига катталар учун 40 соатдан ошмаслиги керак. 16-18 ёшли ўсмирлар учун 36 соат, 16 ёшга тўлмаганларга - 24 соат, мактаб ўқувчилари учун - 18 соатдан ошмаслиги керак.

Ишлаган соатлар ойлик меъеридан ортиб кетса, ҳақ тўланиши керак.

Иш жадвали бир ой учун тузилади ва ҳамма ходимларга икки ҳафта олдин маълум қилинади. Кейинчалик ҳар ойда тузиладиган график ой бошланишидан уч кун олдин хабар қилинади.

Жадвалда ҳар бир ходимнинг иш бошлаши ва тугаллаши, шунингдек, танаффус пайти кўрсатилади. Жадвал тузишда иш бошлашга тайёргарлик ва ишни яқунлашга кетадиган вақт ҳам ёрдамчи вақт сифатида ҳисобга олинishi керак.

Официантнинг асосий вақти қуйидагиларга бўлинади:

- мижозлардан буюртма қабул қилиш ва ҳисоб-китоб (келувчиларни кутиб олиш, таом танлашда ёрдам бериш, буюртмаларни ёзиш, чек ёздириш, ҳисоб-китоб);

- касса иши билан банд бўлиш вақти;

- ошхона ва буфетдан таом, маҳсулотлар олиш;

- овқатларни тарқатиш, бир идишдан иккинчисига қуйиш, шишаларни очиш, қадахларга қуйиб бериш ва ҳоказо.

Тайёрланиш ва яқунлаш вақти (ёрдамчи вақт) хизмат жараёнида столни ясатиш, ишлатилган идиш-товоқларни йиғиштириб олиб, ювиш хонасига топшириш, тозаларини олиш ва ҳаказо.



Официантга боғлиқ бўлмаган вақт йўқотиш ҳам бор: залда одамларнинг баробар, бир меъёрга жойланмаганлиги, овқат тарқатиш, буфет, касса, идишлар тарқатиладиган хонанинг мунтазам ишламаслиги натижасида официант бекор туриб қолиши мумкин. Официант айби билан ҳам вақт бекорга ўтиши мумкин. Буни албатта бош официант назорат қилади.

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малък и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **12-мавзу: РЕСТОРАН КОРХОНАСИ ИШ ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 12.1. Ресторанни тартибга келтириш ва турли жихозлар билан ясашиш**
- 12.2. Ресторанда идиш, тарелка ва бошқа анжомларни олиш ва хизматга тайёрлаш**
- 12.3. Стол устига дастурхон ёзиш, сочиқ - салфеткаларни тахлаш ва столни олдиндан ясашиш**

### **12.1. Ресторанни тартибга келтириш ва турли жихозлар билан ясашиш**

Ҳар куни эрталаб ёки ишдан сўнг ресторан ички қисмини санитария-гигиена тозалови ўтказилади. Кўп ҳолларда асосий йиғиштириш, тозалаш эрталаб бўлади. Ресторан очилганига қадар 1-2 соат олдин хоналар, цехлар, заллар ҳаммаси тозаланиб бўлиши керак. Йиғиштирувчи фаррошлар бригадаси чангсўргич ва бошқа машиналарда иш олиб боради. Карниз, девор, ром, жиҳоз, иситиш батареялари, панжаралар - хона ичида нимаики бўлса, ҳаммасини артади, чангини кетказди. Паркет поллар, полга солинган гиламлар тозаланади, поллар ювилади, артилади.

Одатда, залларни тозалаш қуйидагича бўлади: энг аввало мебеллардан, дераза ромлари ва токчалардан, анжомлардан чанглар артилади. Ҳўл латта билан пол артилади. Олдин чангютгич ишлатиб, сўнгра чангларни артса ҳам бўлади.

Паркет ва линолеумли полларни электрполартгич билан тозаласа ҳам бўлади. Булар бир ёки икки чўткали бўлади. Хорижий машиналар полни ҳам ҳўллаб артади, ҳам қуришиб кетади. Мебель ва сервантлар ҳар куни тозаланади. Чарм қопланган стуллар совун билан ювилади, мато қопланган стуллар чангютгич билан тозаланади. Стулларнинг оёқлари артилади. Сервантларнинг ички томони, қутилари нам латта билан артилади.

Музлатгичлар алоҳида эътибор билан тозаланиши талаб қилинади.

Музлатгичлар ичидан нохуш ҳид келмаслиги учун ҳафтада энг ками икки марта артиб туриш керак. Бир литр сувга 1 г сирка қўшиб, ҳўл латта билан артилади, сўнг қуруқ латта билан яна тозаланади. Музлатгичлар эшиги жипс ёпилиши аҳамиятлидир.

Ресторан хоналарида ҳаво совутадиган аппаратлар бўлиши керак. Қиш пайтларида ҳаво махсус қурилмалар

Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти орқали ўтади, чангдан тозаланади, зал ҳарорати 16-18° бўлади. Ҳаво намлиги ҳам тегишли

меъёрда сақланади. Иссиқ кунлари ташқаридаги ҳаво чангдан тозаланади, ичкари 10-11° гача салқинлашади.

Ресторан озодалиги ресторан ходимларига, энг аввало, фаррошларга боғлиқ. Ресторан маъмуриятининг буйруғи билан тозалаш ишларига официантлар ва бошқа ходимлар ҳам жалб қилиниши мумкин.

Кун давомида фаррошлар ресторанда майда-чуйда ишларни бажариши мумкин.

Ресторанни йиғиштириш - тозалаш тугагандан сўнг бош официант текшириб кўради, стол ва бошқа нарсаларни жой-жойига қўйиш учун рухсат беради.

Мебеллар ресторанныннг энг кўркам элементи. Уларнинг шакли, кўриниши, ранги ресторанныннг манзарали беагага мос тушиши лозим. Ресторанда фойдаланиладиган мебелларга юксак эстетик талаблар қўйилади. У энгил, мустаҳкам, чиройли, санитария жиҳатдан тозалашга қулай бўлиши керак.

Ресторанда мебелларни дид билан ўрнатиш ҳам ўзига хос бир санъатдир, мебеллар жой-жойига оқилона ўрнатилса, хизмат қилиш ҳам осон бўлади. Залда мижозлар ўзларини эркин ҳис қиладилар.

Ресторанда бар столлари ўрнатиладиган бўлса, у залнинг 10% атрофидаги майдонини банд қилиши мумкин. Залнинг умумий хусусиятидан келиб чиқиб (эшиклар, устунлар, ромлар, лустра жойланиши, хизмат турлари), залга стол-стуллар қўйилади. Столларни кириладиган эшикка яқин қўйиш тавсия этилмайди. Столларнинг ҳар бир қатори тўғри чизиқ бўйича жойланиши керак.

Ресторан ичи тўғри бурчакли ёки квадрат шаклида бўлса, залга киришда икки метрдан кам бўлмаган иккита эшик бўлиши керак.

Ресторанларда столлар геометрик тарзда ва эркин усулда қўйилади.

Геометрик стул-столлар орасидаги ўтиш йўллари деворга нисбатан параллел бўлиши керак. Масалан, қуйидагича: марказий зона кенг ўтиш йўли билан ажратилади, ўтиладиган йўл қолдирилиб, столлар гуруҳ-гуруҳ қилиб қўйилади, бир текис режа қилинади. Геометрик усулга яна шу нарса характерлики, хизматдаги ёрдамчи столлар, сервантлар ҳам уларга мос ҳолда жойланади.

Эркин усулда столлар деворга яқин қўйилади, ёрдамчи столлаж эшик яқинида, устунлар атрофида, овқат тарқатиш жойига қўйилади.

Квадрат столлар шахмат шаклида қўйилади, бу официантлар хизмати учун қулайлик туғдиради. Квадрат столлардан катта банкет столлари яшаш мумкин.

Думалоқ столлар квадрат столларга мослаштирилиб қўйилади.

Тўғри бурчакли олти ўринли столларни, одатда, девор ёнига қўйилади ёки зал ўртасига думалоқ ва квадрат столларга мутаносиб равишда ўрнатилади.

Залга мебель қўйишда истеъмолчилар оқими қайси томонга официантлар қайси томонга юришини эътиборга олиш зарур. Залда бўш ўтиш йўли ва иккинчи даражали йўллар бўлади. Кириладиган эшикдан бошланадиган бош йўл кенглиги 2 м дан кам бўлмаслиги керак. Иккинчи даражали йўлаклар эни 1,5 м дан кам бўлмаслиги лозим. Столлар оралиғи 0,75 м дан кам бўлмаслиги мақсадга мувофиқдир.

Кўп ҳолларда ресторанларда стул ва креслоларнинг уч-тўрт хилларидан фойдаланилади. Стуллар, креслолар бир хил конструкцияда бўлса-ю, қопланган материаллари ҳар хил рангда бўлса, уларни пала-партиш қўйиб ташланавермайди, рангларини мослаштириб қўйилса, залга ҳусн қўшади.

Ёрдамчи столлар официант ишлаши қулай бўлган жойларга ўрнатилади. Улар устига махсус дастурхон ёзилади. Ёрдамчи столлар миқдори хизмат қилаётган официантлар сонига қараб белгиланади. Уларнинг ҳар бирига бириктирилган столлар бўлади.

Ёрдамчи столларга қўйиладиган талаблар: улар мустаҳкам бўлиши, кўчириб юриш учун енгил ва қулай бўлиши керак. Ҳаракатлантиришга осон бўлиши учун улар ғилдиракларга ўрнатилган бўлади.

Ёрдамчи столларда официантлар бутилкалар қопқоғини очади, идишлар қўяди, таомларни тақсимлайди. Бу столларнинг кенглиги овқатланадиган столлар энига тенг бўлади (800 - 900 мм), бўйи ҳам тушлик қиладиган столлар билан баробар (730 мм). Ёрдамчи столлар овқатланадиган мижозларга яқин, кўринадиган қилиб қўйилади, чунки официант ишини улар кузатиб туришлари мумкин бўлсин.

Ресторан залида стол-стуллардан ташқари официантлар учун сервант қўйилади, бу ерда официант идиш-товоқлар, анжомлар, сочиқ ва бошқаларни сақлайди. Сервантлар ҳам овқатланадиган столлардан олис бўлмаслиги керак, чунки официант зарур нарсаларни тез олиб, меҳмонлар олдига қўйиши учун қулай бўлсин.

Шунингдек, залда ҳар 3-4 официантга битта совутгич қўйилиши мумкин. Бундай совутгичларнинг бўлиши залга ҳам савлат бахш этади, ҳам мижозларнинг кўнглини кўтаради.

Улар икки хил бўлади:

1. ўрта ҳароратли. Маҳсулотларни салқинда сақлаш учун - 0° даражадан 10° гача.

2. Паст ҳароратли.

Маҳсулотларни муз ҳолида сақлаш учун турли ҳароратли музлатгич камералари ҳам бўлиши керак.

## **12.2. Ресторанда идиш, тарелка ва бошқа анжомларни олиш ва хизматга тайёрлаш**

Ресторан ичини тозалаб бўлгандан кейин, столлар жой-жойига қўйилгач, официантлар бригади ресторан очилишидан икки соат олдин идиш-товоқлар, сочиқ ва бошқа анжомлар сақланадиган хона

кераклиларини олади ва стол ясатишга киришади. У столлар сони ва келиши мумкин бўлган мижозларни мўлжаллаб ҳаракат қилади. Баъзи ресторанлар сочиқ, дастурхон, салфеткаларни навбатчи официантлар олади. Буларни қабул қилиб олишда уларни, ҳолатига эътибор берилади. Яъни дастурхон, сочиқлар, сочиқ, салфеткалар топ-тоза, крахмалланган дазмолланган бўлиши шарт. Идишлар эса, синмаган, дарз кетмаган, ҳаммаси бир нусха бўлиши керак.

Бу олинган керакли нарсаларнинг ҳаммаси официант сервантига қўйилади. Иш унумли бўлиш учун официант серванти тартибли бўлиши лозим: сервантнинг тепароғида ошхона анжомлари, ўртада тарелкалар, пастда сочиқ, дастурхон бўлади. Идиш-товоқларнинг бир қисми иссиқ овқат қўйилиш керак бўлганларини илиқ ҳолда сақланади. Фойдаланилган идишлар ўрнига официант тозасини олиб туради.

Официант хизмат қилаётган столларига керакли ва етарли идиш-товоқ, анжомлар олиши керак.

Стол ясатиш учун керакли идиш-товоқ ва анжомларни ташишда официант уч қаватли аравадан фойдаланади. Юқори қаватда тарелкалар, ўрта қаватда анжомлар туради. Стол ясатишдан олдин олинган ҳамма нарса текшириб кўрилади: уларнинг ювилиш сифати, тарелка ва бошқа идишларда дарз кетган, учган жойлари йўқми, санчқиларнинг тишлари синмаганми - ҳаммаси текшириб кўрилади. Камчилиги бор нарсалар тезда алмаштирилади.

Официант қўл сочиқ билан идишларни артади.

Идишларни артганда қуйидагиларга риоя қилинади:

- чап қўлда сочиқча билан тарелка ушланади, сочиқнинг иккинчи томони билан ўнг қўлда айлантеририб, тарелка артилади;

- румка ва қадахларни чап қўл билан пастидан ушланади, сочиқча билан ўнг қўлда, бош бармоқни чқарига тикиб, бошқа бармоқлар билан сирти артилади;

- узун қадахларни эҳтиёт бўлиб артиш керак. Ичига ҳам сочиқ учи солиниб артилади. Сўнгра қуруқ сочиқ билан артилади.

Пичоқларнинг бир нечтасини чап қўл билан сопидан ушланади ва ўнг қўлидаги сочиқ билан ялтирагунга қадар артилади. Пичоқнинг ўткир томони тесқари туриши керак. Сўнгра уларни салфетка илинган тарелкага таҳланади.

Санчқи ва қошиқларни ҳам пичоққа ўхшаш артилади. Тозалиги текширилади. Чашқаларни сочиқ билан чап қўлга олинади, ичи ва ташқариси артилади.

Дастурхон ясатиш учун тайёрланган тарелка ва анжомлар, шиша идишлар эҳтиётлик билан ёрдамчи столга қўйилади ва салфетка солинган патнисга терилади.

Якка ҳолда фойдаланиладиган тарелка, қадах, румка, анжомлардан ташқари ҳар бир столга туз, қалампир, горчица идишлари, гул учун ваза,

кулдон, қоғоз салфеткалар кўйилади. Идишларда «туз», «гармдори» деган ёзувлар бўлиши керак. Бу идишлар қуруқ ва тешиқларидан ичидаги нарсалар эркин билиши лозим. Бу идишлар биллур, шиша ёки чиннидан ясалиши мумкин, четларига зангламайдиган темир ишлатилади. Уларни ҳар куни артиб туриш керак. Туздонга жуда тўлдириб туз солинмайди, чунки у нам тортиб, тешиқларидан тушмайдиган бўлиб қолади. Нам тортмаслиги учун эса бир неча дона гуруч солиб кўйилади. Тепаси очиқ туздонлар ҳар куни ювилади, қуруқ қилиб артилади, туз тўлдириб солинмайди. Туз идишлар силлиқланади, идиш четлари сочиқ билан артилади. Гаримдори идишига ярмигача қалампир солинади. Гармдори идишининг қоққоғи анча вақт очиқ қолса, у хира тортиб қолади.

Горчица идиши ҳам тўртдан уч қисмга тўлдирилади, сифатини йўқотмаслиги учун бир неча томчи кўшиб кўйилади.

Кулдон ҳам ўзига хос хизмат талаб қилади. Чинни идишлар сингари уларни ҳам сочиқ билан артиб, ёнига кўйилади.

Официантнинг қўл остида ҳар доим писта ёғи, сирка бўлиши керак. Мижозлар талабига биноан берилади. Сиркага бир неча томчи қизил вино кўшиб кўйилади.

Писта ёғи қорамтир тус олиб қолса, пичоқ учида озгина туз кўшиб юбориш лозим.

### **12.3. Стол устига дастурхон ёзиш, сочиқ - салфеткаларни тахлаш ва столни олдиндан ясатиш**

Зални хизмат қилишга тайёрлаш. Зални хизмат қилишга тайёрлашда официантлар дастурхонлар столлар юзи ҳажмига тўғри келишини ҳисобга оладилар. Қуйидаги қонидани кўллашлари керак: дастурхон четлари стол четидан 25-35 см пастга осилиб туриши лозим, аммо стул курсисидан пастга тушиб кетмаслиги зарда тутилади. Агар дастурхоннинг чети кам туширилса, хунук бўлиб қолади, эстетик кўриниш йўқолади, агар узун туширилса, мииоз учун ноқулай бўлади. Дастурхоннинг ўрта қисми яхши дазмолланган бўлиши, бурчаклари стол оёқлари устига тушиши мумкин. Ёғим, яхши дазмолланмаган дастурхон бўлса, официант дазмоллаб келиши ёки алмаштириб бошқасини солиши керак.

Ресторанга мижозлар кирмасдан олдин дастурхон солиниб кўйилади. Тартиб қуйидагича: дастурхонлар қандай олинган бўлса, столлар устига шундай кўйиб чиқилади, сўнгра уларни стол устига ёзилади. Унинг ўнги, тескарисини билиб солиш керак. Дастурхонни икки четидан тутиб стол устига ёйилади. Дастурхон ўртасидаги дазмолланган тахт чизиклари туташган жой стол марказида бўлиши шарт. Гулли дастурхонлар бўлса, уларнинг гулли қисмлари ҳам бир-бирига мос қилиб солиниши лозим.

Ҳар бир официант стол устига дастурхон ёзишни билиши керак. Баъзи ҳолларда мижозлар кўз олдида дастурхонларни алмаштиришга эҳтиёж туғилади. Айтайлик, таом истеъмол қилиш жараёнида дастурхонга бирон бир нарса тўкилиб кетди, дастурхон ифлосланди, хўл бўлди. Бундай ҳолларда албатта дастурхон алмаштирилади. Официант тезлик билан ҳаракат қилиб, дастурхонни алмаштириши керак.

Официант дастурхонни ўзига тортиб йиғиштириб олади, агар стол деворга тақалган бўлса, уни сал силжитади, тўрт букланган тоза дастурхонни олиб келиб, стол устига ёзади, дастурхоннинг очиладиган томони официантга қаратилган бўлиши керак. Бош бармоқ ва кўрсаткич бармоқлари билан дастурхоннинг бир томонидан чеккасидан ушлаб, стол устига ёзади. Дастурхон текис ёзилиши, букланиб қолмаслиги, стол четларига унинг тўрт атрофи ҳам баробар тушиб туриши лозим.

Рестораннинг тушки овқатлари ошхона баҳосида сотиладиган бўлса, столдаги дастурхон устидан полиетилен клеёнка солинади.

Салфетка-сочиқлар - тушлик, кечки овқатларда, қабул маросимлари, банкетлар, тўйлар ва бошқа тантанали кечаларда полотнодан тайёрланган салфеткалар ишлатилади. У столни безайди, чиройли кўриниш вужудга келади. Салфеткалар танлашнинг турли усуллари бор. Шундай тамойил бор: официантнинг қўли салфеткага қанча кам тегса, гигиенага шунча амал қилинган бўлади. Салфеткани карнай қилиб қўйилса, мижоз учун анча қулай. Салфеткаларни тахлаш хизмат турига боғлиқ. Ҳар бир зал учун салфеткалар бир хилда тахланади. Нонушта учун салфеткалар тўртга букланиб, учбурчак, конверт, карнай шаклида оддий қилиб қўйилади. Тушлик ва кечки овқатда салфеткалар қалпоқли, космос, тож, шапочка шаклида бўлади.

Ҳамма ресторанларда мижозларга хизмат қилиш вақтини тежаш мақсадида столлар олдиндан ясатиб қўйилади. Рус тилидаги сервировка сўзи (сервир) - асли франсузлардан келиб чиққан овқатланишга тайёргарлик деган маънони англатади. Сервировка қилиш бу дастурхон ясатиш, тузаш демакдир. ўзбекларда таом истеъмол қилишдан олдин чой дамланади, хонтахтага дастурхон солиниб, патнис тузалади, сўнгра таом келтирилади.

Официант столга дастурхон ясатар экан, идиш-товоқларни зал кўринишига мос ҳолда камтарона танлаши шарт, мижозларга кўнгилдагидек Қулайлик яратилиши лозим; идиш-товоқларнинг эстетик хусусиялари - шакли, ранги, бўёқлари, салфеткалар ўрнатилиши меҳмонларга тантанаворлик бахш этсин.

Стол ясатиш - ижодий жараён. Унинг кўпгина усуллари бор. Стол ясатиш ресторан тоифаси, рестораннинг хизмат йўналишига боғлиқ. Шундай бўлиши билан бирга официант меҳнатини илмий ташкил қилиш тамойилига асосланган стол ясатишнинг умумий қонидаси амал қилади:

- стол ясатишда таомномага риоя қилинади (нонушта, тушлик, кечки овқат, чой, қаҳва, банкет);

- стол ясатиш олдиндан ва кўшимча бўлиши мумкин. Дастлабки стол ясатиш зални хизматга тайёрлаш жараёнида амалга оширилади. Буюртмалар бажарилишида унча кўп нарсалар ишлатилмайди: тарелкалар, фужерлар, ошхона анжомлари (пичоқ, санчки, қошиқ), салфеткалар, гуллар.

Хизматнинг тури ва характериға қараб (нонушта, тушлик, буюртма таомлар, банкет, чой, қаҳва) стол ясатиш мураккаблик даражаси ҳар хил бўлади.

Сайёҳларға эрталабки нонушта бериш учун стол ясатилганда сомса тарелкаси, газак анжомлари, чой қошиқ, сочиқ-салфетка қўйилади. Таомномага биноан яна сариёғ учун пичоқ қўйилиши мумкин.

Европа сайёҳлари нонуштада, албатта, чой ёки қаҳва ичадилар. Шунинг учун дастурхон ясалганда қаҳва ва чой идишлари қўйилиши зарур, сут, қанд, қиём, лимон идишлари ҳам қўйилади. Тарелканинг ўнг томонига сариёғ учун пичоқ қўйилмаса чой ичиш ўрниға тушмайди. Қанддон чой ёки қаҳва идишининг ўнг томонига қўйилади, қиём, сариёғ асосий тарелканинг нариги томонида бўлиши керак.

Қаҳва ёки чойни сайёҳлар столиға иссиқ овқат билан баробар бериш ҳам мумкин. Столға мева маҳсулотлари: қовун, тарвуз ва бошқалар тортиладиган бўлса, улар учун ҳам тегишли анжомлар берилади.

Кундузги овқатлар учун стол олдиндан қуйидагича ясатилиши мумкин:

- махсус таомнома бўйича - сомса тарелкаси, ошхона анжомлари (пичоқ, санчки, қошиқ), фужер, салфеткалар, зиравор идишлари, гуллар қўйилади

- таомнома бўйича буюртма таомлари: тарелкалар, пичоқ, санчки, фужер, сочиқ-салфетка.

Кечки стол ясатишда газак анжомлари қўйилади, ош қошиқ олиб кетилади.

Таомнома бўйича кечки овқатға стол ясатилганда совуқ ва иссиқ газаклар учун бериладиган анжомлар овқат тортилганда берилади.

Хизмат қилиш амалиётида стол ясатишнинг асосий техник қоидаси ишлаб чиқилган:

1. Официант чап қўлидаги сочиқча билан газак тарелкаларини олиб, ўнг қўли билан ҳар бир истеъмолчи учун қўйиб чиқади, сомса тарелкаси чапроққа, стол четидан 2 см ичкарида бўлиши керак. Газак ва сомса тарелкалари бир қаторда туриши лозим. Газак тарелкасидан чапға санчки қўйилади (сарички ўнг қўлда салфетка билан ушланади). Газак тарелкаларининг ўнг томонига ўткир томонини тарелкаға қаратиб, олдин ошхона пичоғи, кейин балиқ кесиш учун пичоқ қўйилади. Уларни ҳам чап қўл билан салфетка ёрдамида ушланади. Санчкиларни газак тарелкасидан



чап томонга, тишларини юқорига қаратиб қўйилади. Аввал балиқ учун, кейин ошхона ва охирида газак санчқиси терилади. Ҳамма пичоқ ва қошиқлар стол четидан 2 см ичкарида ётиши керак. Пичоқларнинг ўткир томонларида фужерлар туради. Газак тарелкасида тахланган салфетка бўлади. Мижоз томонидан буюрилган таом ва ичимликларга қараб, официант столга қўшимча идиш-анжомлар олиб келади. Баъзан анжомларни хизмат қилиш жараёнида ҳам келтириши, фойдаланилганларини олиб кетиши мумкин.

2. Румка, қадахларни териш тартиби таомлар берилишига мосланиши лозим. Румкаларни ўнгдан чапга томон қўйилади, винолар ҳам худди шундай тартибда берилади; ароқ румкалар газаклар берилганда қўйилади; модерно виноси биринчи таом келтирилганда берилади; қадах шампан виносига; фужерлар сув ва пивога берилади. Одатда, румкалар фужердан ўнг томонга қўйилади. Агар банкетларда хизмат қилинадиган бўлса, 4-5 та румка қўйилиши зарур бўлганда улар икки қатор қилиб қўйилади. Кечга томон стол ясатишга тўғри келса, ҳар бир столга 3 тадан румка қўйилади. Фужерлар тарелкалардан нарироқ, марказга қўйилади. Официант фужерларни патнисда тескари қўйилган ҳолда олиб келади. Патнисни чап қўлида кўтариб келади, ўнг қўли билан столга қўяди. Фужерлар унча кўп бўлмаса, чап қўли бармоқлари орасига олиб оғзини пастга қаратиб олиб келиши мумкин. Чап қўл кафтлари юқорига қараган бўлади.

3. Биринчи навбатда столга бериладиган идиш-анжомлар патнис четроғига қўйилади. Ширин таомлар, мевалар учун ишлатиладиган анжомлар стол бўйлаб, қўл пичоғи ўнгга, санчс чапга қўйилади. Стол юзидаги бўш жойлар эътиборга олиниб баъзи анжомлар жойи ўзгариши мумкин.

4. Сочик-салфеткалар қўйилиши билан стол ясатишга яқин ясалади. Сўнгра стол устига зироварлар ва кулдон қўйилади. Туз- гаримдори столнинг ўртасида, банкетларда тарелкалар рўпарасида туради, бироқ туз гаримдоридан чап томонга қўйилади. Тўрт ёки ундан кам мижоз бўлганда кулдон йўлак томон бурчакка қўйилади, кўп ўринли столларда 3-4 кишига биттадан кулдон стол марказига қўйилади. Гул солинган вазалар ҳам стол ўртасида туради. Залдаги столларнинг қўйилишига, шакли, ўлчамига қараб гул вазаларини столнинг тўри томонига қўйиш ҳам мумкин.

5. Столни дастлабки ясатишда румка ва қўшимча анжомлар қўйиш тавсия этилмайди. Яхшиси уларни таом буюрилгандан сўнг хизмат жараёнида олиб келган маъқул. Шунингдек, стол устига олдиндан мева ва ичимликлар ҳам келтириб қўйилмайди.

Агар залда ҳар 3-4 официантга битта совутгич ишлаб турса, уларнинг иши анча енгиллашади. Ичимлик ва бошқа нарсалар шу ерда сақланади.

Официант яхна ичимликларни олиб мижозларга тарқатади, дафтарчасига ёзиб қўяди ва буфетдан олиб келиб, улар ўрнини тўлатади. Иш куни охирида ортиб қолган ичимликларни буфетга қайтаради, сотилганлари бўйича буфетчи билан ҳисоб-китоб қилади.

Чой ва қаҳва ичиш столлари ташкил этилганда гулли дастурхонлар, гулли сочиқ-салфеткалар ишлатилади. Столларга ширинликлар солинадиган тарелкалар, қаҳва идишлари, чойнак-пиёлалар қўйилади. Самовар, қаҳва қайнатгич, чой қошиқ, гулли ваза ва бошқалар бўлади.

### **Савол ва топшириқлар**

1. Бош официантнинг асосий вазифаларига қандай юмушлар киради?
2. Официантларнинг асосий малакаларига бериладиган характеристикани айтиб беринг.
3. Бир хил кийимлар қондасини айтиб беринг.
4. Кийим ва пойабзалларнинг кийилиш давомийлиги, муддатини айтиб беринг.
5. Мижозларга хизмат қилиш учун зални қандай тайёрлаш мумкин?
6. Ресторан залига стол ва стулларни ўрнаштиришдаги асосий усулларни айтиб беринг.
7. Ошхона сочиқлари, идишлар, анжомлар олишнинг тартибини айтиб беринг.
8. Столларга дастурхон солишнинг қандай усуллари бор?
9. Хизмат қилиш учун идиш ва анжомлар қандай тайёрланади?
10. Сочиқ-салфеткалар қандай тахланади?
11. Олдиндан стол ясатиш усулларини айтиб беринг?
12. Официантларнинг график бўйича ишлашини айтиб беринг.
13. Ресторанни тозалаш, йиғиштириш қандай амалга оширилади?

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
5. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
6. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.

## **13-мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА ХИЗМАТ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

- 13.1. Тантаналар, банкетлар, тўйларда хизмат қилиш**
- 13.2. Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган банкетлар**
- 13.3. Банкет столига меҳмонларни жойлаштириш ва уларга хизмат қилиш**
- 13.4. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетлар**

#### **13.1. Тантаналар, банкетлар, тўйларда хизмат қилиш**

Ресторанларда қабул маросимлари, юбилей, банкетлар, тўй ва бошқа тантаналар ўтказилади. Ташкил қилинадиган банкетлар официантларнинг тўла ёки қисман иштироки билан амалга оширилади. Банкет фуршет, банкет коктейл, чой банкетлари бўлади. Булар кўпинча хорижий мамлакатларда ўтказилади.

Банкет ўтказиш учун тайёргарлик ишлари буюртма қабул қилиш, тайёргарлик кўриш ва хизматдан иборат.

Буюртма қабул қилиш. Банкетлар, тантаналар, тўйларга буюртма қабул қилиш яқка ёки гуруҳ буюртмаларидан тубдан фарқ қилади. Бундай буюртмалар бир неча кун, ҳатто ой олдин берилади. Айнан белгиланган кун ресторан бўш бўлиши керак. Шунинг учун буюртмачи олдинроқ ҳаракат қилиши мақсадга мувофиқдир. Бундай тантанали кечалар ўтказишда фақат таом, ичимликларгина эмас, яна қатор масала ва тадбирлар бўйича келишиб олинади. Буюртма берувчи билан ресторан маъмурияти ўртасида оғзаки ёки ёзма қатор бандлардан иборат шартнома тузилади. Тажриба шуни кўрсатадики, буюртма бош официантга берилса, у билан келишилса, банкетлар, тантаналар муваффақиятли ўтади, чунки ресторандаги бутун хизмат жараёни унинг раҳбарлигида ўтади. Буюртма қабул қилишдан олдин бош официант буюртмачига зални кўрсатади, шароит билан таништиради, столлар қўйилиши режасини келишиб олади. Энг ҳурматли меҳмонлар қаерга ўтиради, бошқа меҳмонларнинг жойи қаерда - буларнинг ҳаммаси келишилади.

Столларни гуллар билан безаш, санъаткорлар ўрни, рақс жойлари ва бошқа масалалар ҳал қилинади. Бош официант буюртмачини ресторан тартиб -қоидаси билан таништиради, хизмат кўрсатиш тартибини, шунинг билан бирга, идиш-анжомларга етказилган зарарни тўлашни ҳам тушунтиради. Буюртмани расмийлаштиришда тантана ўтказиладиган сана, бошланиш вақти, тугаши, тантана ўтказиш жойи, қатнашувчилар миқдори, дастлабки таомнома ва буюртманинг хомаки баҳоси лўрсатилади. Буюртма махсус буюртмалар китобида белгиланган шаклда рўйхатдан ўтказилади. Буюртма қабул қилиш китобидаги варақанинг 1, 6, 12, 13 -

бандлари олдин тўлдирилади. Буюртмачи дастлабки келишувдан сўнг бухгалтерия кирим ордери асосида 50% дан кам бўлмаган миқдорда кассага аванс тўлайди ва квитанция олади.

Кейинчалик тантана бошланишига икки кун қолганда бош официант буюртмачи билан биргаликда буюртма - счётни расмийлаштиради.

Буюртма - счёт беш нусхада тузилади, ресторан раҳбари томонидан тасдиқланади ва кассага топширилади. Кассир буюртмачидан қолган пуллами ҳам қабул қилиб олади, буюртма - счётни имзо билан тасдиқлайди ва «тўланди» штампини босади. Буюртма - счётнинг биринчи нусхаси буюртмачига берилади, иккинчиси кассирда қолади, учинчи, тўртинчи, бешинчи нусхалари официантлар бригадирига, ошхонага, буфетга берилади. Қолган пул тўланган ордерга сумма ёзилади, ордер рақами буюртмани ҳисобга олиш китобига қайд қилинади (9-11-бандлар).

Кассир буюртма - счёт асосида назорат касса машинасида чек ёзади ва буюртма бажараётган официантлар бригадирига беради. Бригадир иккинчи нусхага қўл қўйиб, чекни олади. Ошхона ва буфетнинг моддий масъул шахси чек ва буюртма - счёт бўйича маҳсулот беради.

Иссиқ таомлар, ичимлик, қандолат ва бошқа маҳсулотларга бутортма камайтирилса, борди-ю, у буюртмачининг таклифи билан бўлса ҳам, маҳсулот баҳосидаги пул буюртмачига қайтарилади. Буюртмачининг ёзма аризасига асосан чиқим-касса ордери ёзилади, ресторан директори ва бухгалтер қўл қўяди. Бош официант буюртмадаги таомларни ўчириб ташлайди. Бу ҳолда буюртмачи аризасида бош официантнинг тасдиқловчи белгиси бўлади. Буюртмачининг хоҳишига қараб, қайтариладиган суммага бошқа маҳсулот берилиши мумкин, бу ҳақда буюртма - счётга қайд қилинади.

Ресторандаги тантана пайтида қўшимча буюртма бериладиган бўлса, официант счёт бўйича расмийлаштиради.

Буюртма - счётга ўчириб ёзиш мумкин эмас. Буюртма -счёт нусхаси қуйида берилади. Буюртма - счётда турли сабабларга кўра хизмат қилинаётган кунга ўзгаришлар киритиладиган бўлса, буюртма - счётнинг орқа томонида тегишли бандда белгиланади ва буюртмачи билан келишилиб, унинг имзоси қўйилади.

Ресторан буюртма қабул қилиб қўйган, аммо ўзига боғлиқ бўлмаган сабабларга кўра тадбир ўтказиш олмайдиган бўлиб қолса маъмурият яқин ўртадаги ресторанлардан биронтасида тантаналарни ўтказиб бериш чорасини кўради. Бу ҳақда буюртмачига белгиланган санадан 7 кун олдин хабар бериш керак.

Ресторан тантанали кечани белгиланган тартибда мусиқа хизмати билан ўтказишни амалга оширади. Мавзу кечалари ўтказилганда ресторан маъмурияти тантананинг мусиқа дастурига ўзгартиришлар киритишга эришади.

Буюртмачининг ҳуқуқ ва мажбурияти. Буюртмачи ҳамма буюрилган маҳсулотлардан хизмат бошланишига бир кеча-кундуздан кам бўлмаган муддат ичида воз кечиши мумкин.

Агар тантанага, банкетга қатнашадиганларнинг бир қисми келмайдиган бўлса, буюртмачининг ёзма аризаси тантана бошланишига 4 соат қолганда берилса, келмаганлар ҳисобига тўғри келадиган маблағ қайтарилади.

Тантанага қатнашувчилар сони камайиши ҳақида буюртмачи хизмат бошланиши олдидан айтган тақдирда буюртмадан бир қисмининг баҳосигина қайтарилиши мумкин. Пул қайтарилиши буюртмачининг ёзма аризаси ва касса ордери асосида амалга оширилади. Бундай ҳолатда таомни бошқаларга реализация қилиш имконияти йўқ бўлса, буюртмачи тайёрланган маҳсулот таннархини қоплаши лозим.

Реализация қилиб бўлмайдиган овқатларга уч нусхада далолатнома тузилади. Далолатномага ресторан раҳбари, моддий масъулиятли шахс қўл қўяди ва бир нусхаси буюртмачига берилади.

Далолатномага ичимликлар, шунингдек, буюртма-счётга киритилган, аммо столга тортилмаган иссиқ ва ширин таомлар, қандолат маҳсулотлари киритилмайди. Далолатномага киритилган маҳсулотларни нима қилиш кераклиги буюртмачининг ихтиёрида. Реализация қилинмайдиган, аммо далолатномага киритилган маҳсулотлар суммаси буюртмачи хизмат учун тўлаган суммадан айрилади.

Буюртмачи ресторанга ичимликлар ва бошқа маҳсулотлар олиб келиши ёки таомлар тайёрлаш учун ташқаридан одамлар ёллаши мумкин эмас.

Буюртмачи меҳмонлар айби билан синдирилган ёки ишдан чиқарилган идиш-анжомлар баҳосини прејскурант бўйича тўлаши шарт. Бунинг учун чек ёзиб берилади ва пул белгиланган тартиб бўйича кассага кирим қилинади.

### **13.2. Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган банкетлар**

Бундай банкетлар дипломатлар йиғинларида, расмий қабул маросимларида ўтказилади. Дипломатик амалиётда қўлланиладиган протокол асосида меҳмонлар ресторан залига жойлаштирилади. Бирок, бундай қабуллар фақат дипломатлар учунгина, деб қараш ресторан фаолиятини чеклаган бўлади. Ресторанларда худди шундай меҳмонлар кутиш, уларга хизмат қилиш ҳамма учун эркиндир. Бундай банкетларда 8 дан 50 гача, баъзан эса 100 дан ортиқ одам қатнашади. Қуйида бу тантанани ўтказиш тадбирлари ҳақида сўз боради.

Буюртма қабул қилиш. Бош официант банкет ташкилотчиларидан буюртма қабул қилиб олар экан, энг аввал, тантананинг санаси, соатини аниқлайди, меҳмонлар миқдори, таркиби (жинси, ёши, миллати, касби)ни

билади, тантананинг мақсади, умумий сарф қилинадиган пул суммаси, ҳар бир кишига ҳисобланган чиқим, пул тўлаш шакли (нақд, кредит), таклиф қилинган ҳурматли меҳмонлар рўйхати аниқланади. Сўнгра бош официант буюртмачини зал билан таништиради, банкет ўтказиладиган жойни кўрсатади. Столларнинг қўйилиш тартиби, меҳмонларни ўтқозиш режалари келишиб олинади. Яна у хизмат қилиш жараёнида ким билан муносабатда бўлиш зарурлигини аниқлайди. Бош официант вазифасига яна қуйидагиларни аниқлаш киради:

1. Хорижий давлатларнинг турли элчихоналаридан меҳмонлар келадиган бўлса, ўша мамлакатлар байроқларини осиб қўйиш.

2. Ҳурматли меҳмонларни ресторанга таклиф қилиш.

3. Столларда микрофонлар бўлишини таъминлаш.

4. Оркестр керак бўлса, унинг дастури аниқланади, ёзув учун магнитофон.

5. Банкет қатнашчилари учун шаҳарлараро ва халқаро телефон бўйича гаплашиш, расмга тушиш, пианино ва роялда чалиш имконияти туғдирилади.

Меҳмонлар тарқалиши олдидан машиналар чақириш учун микрофонлар қўйиш.

Буюртмачи билан таомнома муҳокама қилинади, таомларни бериш вақти ва навбати, хизмат қилиш жараёнида танаффус ва меҳмонларнинг айланадиган жойлари ҳақида келишиб олинади.

Банкет таомномасига 3-4 номли совуқ таомлар, иссиқ газак, бир-иккита иссиқ таомлар, ширинликлар, қахва, мевалар, ичимликлар киритилади.

Танаффус пайтларида қандай ичимликлар ва бошқа нарсалар бериш мумкинлиги ҳақида келишиб олинади. Бунинг учун танаффус қанча вақт давом этишини ҳам белгилаб олиш керак.

Банкет таомномаси тузганда миллий таомлар ҳам қўшилиши зарур. Таомномада қадаҳ кўтариш қайси таомлар олдидан бўлиши, қачон иссиқ газак, иссиқ таом ва ширинлик берилиши белгиланади. Таомнома бланки, одатда, тўрт нусхада босилади ва ишлаб чиқариш ҳамда буфет учун, бухгалтерия, бош официант, буюртмачига берилади. Босмаҳонада чоп этилади, ҳажми 12x12 см бўлади. Таомномада бир неча совуқ газаклар, битта иссиқ, тушлик банкетларида шўрва, шунингдек, иккинчи иссиқ таом, ширинлик, мева, ичимликлар бўлади.

Банкетнинг ҳар бир қатнашчиси учун таом ва ичимликларнинг таомнома карточаси берилади, бу ўз навбатида столни безатадиган бир манзара бўлади. Бу карточкада фақат таом, ичимликлар рўйхатигина эмас, банкет тантанасининг мақсади ҳам қисқача баён этилади. Банкетда қатнашаётган хорижий меҳмонлар учун таомнома уларнинг тилларида ёзилади. Бу хусусий таомнома ҳар бир меҳмон олдида столда бўлади, меҳмонларнинг ҳар бири учун яна махсус карточка бўлади, унда уларнинг

исми шарифи, унвони, лавозими кўрсатилади. Булар кичик тарелкалар ёнига қўйилади.

Официантларни хизматга тайёрлаш. Бош официант хизмат қилиш, банкет дастурхонини тузаш, ясатиш, қаҳва столларини тайёрлаш, буфет маҳсулотларини олиш ва тайёрлаш бўйича официантларни тайёрлайди.

Бош официант меҳнат тақсимооти тамойили асосида раҳбарлик қилади. 2-4 меҳмонга битта официант хизмат қилади. Ёки бир официант таом келтирса, иккинчиси ичимлик олиб келади.

Тажриба яна шуни кўрсатадики, банкет 50-60 дақиқа давом этадиган бўлса, хизматни қуйидагича ташкил қилиш мумкин.

12-16 меҳмонга 3 та официант хизмат қилади, иккитаси таомлар, биттаси ичимлик келтиради. Ҳамма меҳмонларга баробар хизмат қилинади. Баъзи ҳолларда тегишли миқдордаги меҳмонларга биргина официант хизмат қилади, ҳам овқат, ҳам ичимликлар билан ўзи таъминлайди.

Бош официантнинг вазифаси - банкет ким ва нима муносабати билан ўтказилаётганини официантларга тушунтириш, банкет бошланадиган кун бош официант ҳамма официантларни йиғиб, банкет қачон бошланиши, меҳмонлар сони, уларнинг таркиби (миллати, жинси, ёши) ҳақида ахборот беради. Меҳмонларни қабул қилиб олиш, жой-жойига ўтказиш режалари билан таништиради, таом, ичимликлар таомномаси, банкет столлари ясатилиш хусусиятлари ҳақида кўрсатма беради.

Буфетдан маҳсулотлар олиш. Бош официант ва официантлар бригадири олдин тузилган буюртма бўйича ичимликлар олади. Хизмат бошланишига қадар ҳамма нарса тахт қилиб қўйилади.

Мебелларни жойлаштириш. Банкет ўтказишда мебеллар қуйидагича ўрнатилади. Столлар, стуллар, кресло, яримкреслолар, официант учун ёрдамчи стол, сервантлар қўйилади. Агар буюртма берилишида айtilган бўлса, қаҳва учун алоҳида зал тайёрланади ва шунга мосланган стол, стул, кресло, яримкресло, диван қўйилади. Ресторанда ҳамма вақт ҳам тегишли банкет столлари бўлавермайди. Булар одатдаги квадрат столлар билан алмаштирилиши мумкин, чунки бундай столлардан хоҳлаган банкет столлари яшаш имкони бор.

Агар банкет қатнашчилари унча кўп бўлмаса, думалоқ стол атрофига ўтказиш лозим, бу анча қулай, ҳамма қатнашчилар бир-бирларини кўриб турадилар, бундай столларга 8 дан 25 кишигача жойлаштириш мумкин.

Алоҳида залда қаҳва тарқатишда думалоқ ёки чўзинчоқ столлардан фойдаланиш тавсия этилади, буларга 10-12 меҳмон сиғиши мўлжалланади.

Банкет столларини жойлаштиришда залнинг майдони ҳисобга олинади, унинг сиғими, банкет иштирокчиларининг миқдори, ойна-эшиклар жойлашуви, устунлар, токчалар мавжудлиги назарда тутилади. Столларни бир қатор, бир-бирига параллел қилиб қўйиш мумкин. Бунда

хурматли меҳмонлар учун алоҳида жой ажратилади. Энг муҳими шундаки, залдагиларнинг биронтаси хурматли меҳмонларга орқа томони билан ўтирмасин. Бу ҳақда бош официант ғамхўрлик қилиши керак. Ўринларни режалаштирганда буюртмачи билан келишиб олиш лозим. Айниқса, хорижий меҳмонлар, сайёҳлар зиёфатида ўша мамлакатларга хос удумлар қўлланилиши мақсадга мувофиқдир.

Банкет столлари эни бўйича бир текис, тўғри туриши учун майда-чуйда нуқсонларни ҳам бартараф этиш керак. Бунинг учун стол оёқлари остига тегишли нарсалар қўйиш, столларни бир-бирига зичлаб қўйиш билан ҳам бунга эришиш мумкин.

Айниқса, хурматли меҳмонлар ўтирадиган столларга эҳтиёт бўлиш керак. Меҳмон столи билан кўндаланг қўйилган асосий столлар орасида 1-2 м ли йўлак бўлиши зарур. Хурматли меҳмонлар учун стол фақат бир томондан ясатилади, унинг эни энсизроқ бўлади, лекин 70 см дан кам бўлмаслиги керак.

Залда банкет столларидан ташқари ёрдамчи столлар, сервантлар девор ёнларига, бурчаклар, устунлар атрофига қўйилади. Улар идиш-анжомлар ва ичимликлар қўйишда фойдаланилади. Буларнинг сони зал майдонига боғлиқ. Битта ёрдамчи стол ёки сервант 12-15 кишига хизмат қилиш учун етади.

Официантлар столлар атрофига стул ва креслолар қўйиб чиқади, стуллар мижозларнинг стол томон ўтишида халақит бермаслиги керак. Сўнгра официантлар столларни тўғрилайди ва дастурхон ёзади.

Столларга дастурхон ёзилиши. Аввал столлар устига қалинроқ юмшоқ мато солинади, сўнгра дастурхон ёзилади. Устига идишлар қўйилганда тақир-туқур овоз чиқмайди, чинни, шиша ва бошқа хил идишлар синмайди, идиш туби стодда текис туради, тўкилган суюқлик намини ўзига тортади.

Ресторандаги банкет столлари устига ёзиладиган дастурхонлар уларга мос келиши зарур. Бир дастурхонни битта столга солиш мумкин, унинг четлари стол четидан 20-30 см осилиб туриши керак. Агар бундан узун бўлса, осилиб қолади, калта бўлса, хунук кўринади. Агар столнинг ён томонига одам ўтир майдиган бўлса, стол четидан 30-40 см осилиб туриши мумкин.

Думалоқ столларга бир ёки бир неча дастурхон ёзиш мумкин, осилган бурчакларини мослаб қайтарилади.

Стол ясатиш. Банкет столига идишлар, қадах, фужер, румка ва бошқа анжомлар қўйилиши ресторан таомномасига ва газак, таом, ичимликлар берилишига боғлиқ.

Банкет столига олдин майда ошхона тарелкалари булар устига газак ва бошқа чуқур тарелкалар қўйилади. Тарелкаларни қўйиш тартиби қуйидагича. Официант мўлжал билан стол марказини аниқлайди ва уни ўртадан бўлади. Бир томонига марказий тарелкани қўяди, унинг ўнг ва сўл



томонларига бошқа тарелкаларни қўйиб чиқади. Ҳар бир кишига 0,8 - 1 м жой мўлжалланади. Меҳмонлар сонига қараб тарелка терилади. Бир томонга тарелкалар қўйиб чиққан официант столнинг иккинчи томонига ўтади ва қарши томондаги тарелкалар рўпарасига бир қатор тарелкалар қўйиб чиқади.

Яна бошқа усули ҳам бор, олдин стуллар қўйиб чиқилади, столнинг нариги томонидан ҳар бир стул рўпарасига тарелка қўйилади ва уларга мослаб столнинг иккинчи томонига ҳам тарелкалар терилади.

Банкет столига тарелкалар териш қўйидагича бўлади:

1. Тарелканинг чети стол четидан 1-2 см ичкарида бўлади.

2. Тарелканинг ресторан эмблемаси ёки белгиси туширилган томони меҳмонга юзланиши керак.

3. Ҳурматли меҳмонлар ўтирадиган жойлардаги дастурхон махсус усулда ясатилади, тарелкалар оралиғи бошқаларга қараганда кенгроқ қолдирилади.

4. Тарелкаларни стол оёқлари тепасига қўйилмайди. Ошхона анжомлари қўйилганда шу нарсага эътибор бериш керакки, тарелканинг ўнг томонига ошхона пичоғи ўткир томони тарелкага қаратиб қўйилади, сал ўнгрқда балиқ учун пичоқ, яна ўнгрқда суюқ овқат ичиш учун қошиқ ич томони тепага қаратиб қўйилади, яна ўнгрқда газак пичоғи ўткир тарафи тарелкага қаратиб қўйилади.

Ошхона тарелкасининг чап томонига тишларини юқорига қаратиб санчки қўйилади. Чапроқда ош қошиқ ёнида балиқ учун санчки туради, унинг ёнида газак санчқиси тишлари юқорига қаратилган ҳолда қўйилади. Ҳамма анжомлар соплари бир чизикда бўлади. Қошиқ ва пичоқлар сопи ўнгга, санчки сопи чапга қаратилади.

Таомномада белгиланган анжомлардан ташқари бошқа нарсалар олиб келиш тавсия этилмайди. Банкетларда стол ясатишнинг ўзига хос хусусияти яна шундан иборатки, пичоқ ва санчки дастурхон устига эмас, газак тарелкасига қўйилади ва усти салфетка билан ёпилади.

Банкет столига фужерлар қўйилганда официант шу нарсага эътибор бериши керакки, фужерлар тарелка чеккасида 3-5 см ораликда турсин. Столнинг чиройли чиқиши кўп ҳолларда фужерларнинг дид билан терилишига боғлиқ. Фужерлардан ўнг томонда, стол четига параллел қилиб румкалар терилади. Фужер ва румкалар орасига шампан қадаҳлари қўйилади. Коньяк ёки ликор учун румкалар бу ичимликлар келтирилганда олиб келинади.

Агар таомномада винолар белгиланган бўлса, вино учун румкалар ароқ ва вино румкалари орасига қўйилади. Шарбат ичиш учун стакан иккинчи қаторга вино румкаларидан чап томонга қўйилади.

Банкет столи безакларининг ажралмас бир қисми - сочиқ-салфеткалардир. Улар чиройли тахланган ва газак тарелкаларига солинган бўлади.

Янги узилган гуллар сувли вазаларда қўйилади. Гул қўйилган вазалар унча баланд бўлмаслиги керак, чунки гуллар баланд бўлса, столнинг икки томонида ўтирувчи меҳмонларнинг ўзаро суҳбатига халақит беради. Гул вазаларини, одатда, стол марказига бир қатор қилиб қўйилади, улар ораси бир хил узунликда бўлиши, гуллар бир текис туриши лозим. Бу ишлар официант зиммасига юклатилади. Энг чиройли, манзарали гул стол марказига қўйилади. Чунки бу ерда банкет ташкилотчилари ва ҳурматли меҳмонлар ўтиради.

Кўп ҳолларда гул солинадиган вазалар ичига яхши ювилган шағал ташланади. Ана шундай қилинганда ҳар бир гулнинг чўпини шағал ораларига киритиб хоҳлаган томонга қаратиб қўйиш мумкин. Гуллар бири-бирига муносиб ўрнашиши учун сим тўғноғичлардан ҳам фойдаланилади, улар гулларнинг тик туришини таъминлайди. Натижада вазада худди жонли гул ўсаётгандай манзара ҳосил бўлади.

Баъзан банкет столларини гул билан безашда вазаларга бир донадан ёки бир неча донадангина гул солинади, бу ҳам ўзига хос чиройли манзара кашф этади.

Думалоқ банкет столларини гул билан безашда гуллар катта вазага солиниб, стол ўртасига қўйилади.

Ясатилган банкет столида ортиқча ҳеч нарса бўлмаслиги, у ўзига хос бадий кўринишли бўлиши керак. Зираворлар солинган идишчалар жуфт-жуфт қўйилади. Туз чап томонда, гаримдори ўнг томонда бўлади. Усти очиқ идишли зираворларга кичкина қошиқча қўйилади.

Стол устига олдиндан кулдон қўйиб чиқиш, чекиш воситалари ва гугурт қўйиш тавсия этилмайди. Дипломатия қоидаларига, кўра қаҳва берилгандан кейингина чекилади. Бу қоидага риоя қилмай, меҳмон сигарета чека бошласа, официант кулдон келтириб бериши керак.

Стол ясатилаётганда буюртмачи кулдон қўйишни талаб қилган тақдирдагина, официант олдиндан кулдон қўйиши мумкин. Кулдон чекувчига яқинроқ, стол устидаги бўшроқ жойга қўйилади. Кулдонлар кичикроқ бўлгани мақсадга мувофиқдир. Сигаретларни официант пачкани очиб тавсия қилади, бирга гугурт қўшиб беради.

Банкет столи ясатишдаги ўзига хос хусусиятлардан яна бири шундан иборатки, ҳар бир банкет катнашчиси тарелкасининг ўнг томонида стол марказига яқин жойда таомнома карточкаси бўлади, бу карточка босмахонада босилган ёки компьютердан чиқарилган бўлади, шунингдек, меҳмоннинг ташриф карточкаси қўйилади.

Ҳар бир таомнома-карточкада банкетнинг тури кўрсатилади. Агар банкет хорижий делегатлар шарафига ўтказилаётган бўлса, карточка икки тилда - меҳмон миллати тилида ва банкетни ташкил қилувчилар тилида чоп қилинади.

Буханка нонлар, булочкалар кесилган ҳолда, тандирда ёпилган нонлар бутунича ёки кесилиб, тўртга бўлиниб қўйилади. Банкет

бошланишидан 15 дақиқа олдин бош официант ичимлик сувларини олиб кириш хақида буйруқ беради. Официант сув шишаларининг тозалаб артилишига эътибор бериши лозим. Ичимликлар этикеткаси залга қаратилган ҳолда қўйилади. Шишалар усти сочиқ-салфеткалар билан ёпилади.

Банкет бошланишидан олдин ичимликлар тарқатиш назарда тутилган бўлса, бу тadbир банкет бошланишига 15-20 дақиқа қолганда бошланади. Алкоголсиз ичимликлар, мусаллас, шарбатлар тавсия этилади. Иссиқ пайтлар мева ва маъданли сувлар берилади. Кулдон, гугуртлар қўйилади. Румкаларга, фужерларга қўйилган ичимликларни официантлар патнисларда меҳмонларга тавсия этиб юради. Ичимликлар қўйилган румкалар тўла бўлмаслиги керак. Патнисда оралари 2-5 см ораликда туриши лозим. Бўйи баланд румкалар патниснинг ўрта томонига қўйилади. Бирданига жуда кўп румкалар тўлдирилмаслиги, эҳтиёжга биноан ичимликлар келтирилиши керак.

Банкетда унча кўп одам қатнашмайдиган бўлса, залга кираверишда буфет-бар ташкил қилиш ҳам мумкин. Бунда меҳмонлар хоҳлаган ичимликларини олиб ичадилар. Меҳмонлар четроқда суҳбат билан банд бўлсалар, официант бардан олган ичимликларни уларга тавсия қилиши мумкин. Официантлар бўшаган идишларни йиғиштириб олишлари, кулдонларни алмаштириб, тозалаб туришлари зарур.

Бу маросим тугагач, меҳмонлар залга ўтадилар ва банкет тантанаси бошланади.

### **13.3. Банкет столига меҳмонларни жойлаштириш ва уларга хизмат қилиш**

Расмий қабул - банкетларда меҳмонларни стол атрофида жойлаштиришда қуйидаги қоидаларга риоя қилиш назарда тутилади:

1. Эшикдан кириш қаршисида ҳурматли меҳмон учун ўрин белгиланади, агар эшик ёнбошда бўлса, ҳурматли меҳмон ўрни кўча томондаги деразалар қаршисидан белгиланади.

2. Қабул - банкет аёл сардорининг ўнг томонидаги ўрин ҳурматли жой ҳисобланади, хўжайиннинг ўнг томони - иккинчи жой бўлади.

3. Аёллар бўлмаса, ҳурматли ўринлар қабул-банкет сардоридан ўнг томондаги ва ундан чапдаги-иккинчи ўрин ҳисобланади.

4. Азиз меҳмон банкет сардори рўпарасида ўтиради. Бунда сардордан чап томондаги жой иккинчи ўрин бўлади.

5. Агар қабул-банкет сардорининг аёли йўқ бўлса, унинг розилиги билан меҳмонлардан бирон аёл бу жойни эгаллаши мумкин.

Ахлоқ-одоб қоидаларига биноан банкетда аёлларга биринчи навбатда хизмат қилинади. Ҳурмат нуқтаи назаридан баъзан банкет сардори аёл розилиги билан ҳурматли меҳмонларга олдин хизмат кўрсатилади.

Агар меҳмонлар қаерга ўтиришлари лозимлигини олдиндан билсалар, яна ҳам яхши бўлади. Бунинг учун меҳмонлар пешзалда йиғилишгандаёқ ўтириладиган жойлар режаси уларга кўрсатилса, мақсадга мувофиқ бўлади. Ресторанда банкет залига кириш учун кўрсаткичлар қўйилади.

Банкет столлари безатилиб бўлгандан сўнг, бош официант банкет хизматининг хусусиятлари ҳақида официантларга тушунтиради. Уларни секторларга, столларга биркитади. Ҳар бир официантга ва таомлар бериш, секторлар хизматида навбат қоидаларига риоя қилиш ҳақида тушунтирилади.

Меҳмонлар залга кириши билан ҳар бир официант ўз секторидан уларга ўтиришида ёрдам қилади. Ҳурматли меҳмонларга бош официант қарайди.

Меҳмон кутишнинг энг мураккаб томони - меҳмонлар сони кўп бўлган банкетларда хизмат қилишдир. Хизмат қилиш қулай бўлсин, деб секторлардаги ҳамма столларга рақамлар қўйиб чиқилади. Одатда, рақам қўйиш тўрға қўйилган столлардан бошланади. Эшикка яқин столларга охири рақамлар берилади.

Хизмат қилиш тартиб-қоидалари ҳақида бош официант олдиндан режа тузиб олади. Режада столлар, секторлар, хизмат қиладиган официантлар фамилиялари ёзилади. Олдиндан ҳар бир официант учун ёрдамчи стол белгиланади, бош официант раҳбарлигида официантлар улардан фойдаланади. Ҳар бир официант гуруҳи учун бош официант хизмат соҳасини режалаштиради, таом, ичимлик ва бошқа нарсаларни ким, қачон олиб келишини буюради ва назорат қилиб туради. У ким, қачон фойдаланилган идиш-анжомларни йиғиштириб олади, тозаларини олиб келиб столга қўяди олдиндан белгилайди. Ҳар қайси официант бу вазифани бажаришни хизмат бошланмасдан олдин билиши керак. Меҳмонлар қаҳва залига ўтганларидан сўнг қайси официантлар хизмат қилади, шу вақт банкет столларини кимлар йиғиштиради - ҳаммаси бош официантнинг кўрсатмаси ва назорати остида амалга оширилади.

Банкетнинг муваффақиятли ўтишида кўп нарса бош официантга боғлиқ. У ошхона ходимлари, таом тайёрловчилар билан келишилган ҳолда таомномага киритилган овқатлар, газакларни тайёрлаш ва столга тортиш вақтини белгилайди. Официантлар бош официант кўрсатмаларини сўзсиз амалга оширишлари зарур. Хизмат жараёнининг бажарилишини назорат қилиб турган бош официант таомларни залга бериш муддатида бажарилаяптими, навбатдаги таом келдими, тоза идишлар столларга қўйилдими - ҳаммасини кузатиб туриши керак. Банкетда одамлар кўп бўлганда биргина бош официант ҳаракати етарли бўлмай қолади. Бундай ҳолларда бош официант бир-икки официантни ўзига ёрдамчи қилиб олади. Ёрдамчилар рестораннынг ишлаб чиқариш бўлими билан боғланади ва банкет залининг айрим бўлимларида хизмат қилаётган бошқа

официантларга раҳбарлик қилади. Бош официант бу вақтда залда бўлади. Хизмат қилиш жараёнида энг масъулиятли давр ҳамма официантларнинг залга бир вақтда таом ва ичимликлар келтириши ва залдан чиқишидир. Бу ерда, албатта, навбат тартибини сақлаш керак, агар навбат тартиби бузилса, официантлар орасида шовқин-сурон, бир-бирига тўкнашиш, стулларга тегиб кетиш, қоқилиш ҳолатлари вужудга келади ва хизмат қилиш жараёни сусаяди. Шунинг учун бош официант официантлар билан махсус дарс ўтказади.

Банкетларга хизмат қилишда, айниқса, официантнинг касб маҳорати керак. У хушмуомала, эътиборли, хушчакчақ, зукко бўлиши талаб қилинади. Бу хизмат қилишнинг юксак маданий даражасини вужудга келтиради ва меҳмонларда яхши кайфият уйғотади.

Банкет ўтказишдаги яна бир муҳим шарт шундан иборатки, официант нафақат бош официант билан, балки бошқа ҳамма официантлар билан ҳам яхши муомалада бўлиши шарт. Официант ёнверидаги тармоқларда ким хизмат қилишини яхши билиши керак. Таом ва ичимликлар берилганда ҳам официант хушёр бўлиши, белгиланган таомни ўз эгасига янглишмасдан етказиши керак.

Банкетларда хизмат қилиш официант учун синов бўлиши лозим. Тез, хотиржамлик билан, паришонхотир бўлмасдан, шошқалоқлик қилмасдан ишлаш керак.

Официант ортиқча шовқинларга йўл қўймаслиги, идиш-товоқлар йиғиштирилаётганда тақир-туқур қилмаслиги талаб қилинади. Иложи бўлса, официант залда шивирлашиб гаплашиши, қўшни столлардаги шериклари ишини ҳам имкони борича кузатиши, ортиқча ҳаракатлар бўлса, секин тартибга чақириши лозим.

Бироқ, меҳмонларнинг биронта илтимоси ёки таклифи эътиборсиз қолмаслиги керак. Бажариш имкони бўлмаса, меҳмонга тушунтириш, ундан кечирим сўраш лозим.

Банкетга хизмат қилиш вақтида официантнинг умумий иш тартиби қуйидагича бўлиши керак:

- расмий банкетларда юпқа оқ қўлқоп билан ишлаши;
- таом олиш учун овқат тарқатиш жойига боришда чап билагида сочикча, зарур бўлса патнис ва анжомлар бўлиши;
- овқат тарқатиш жойида, таомларга яхши шакл берилишига эътибор қилиши (тарелка четлари тоза ва бошқа анжомлар ҳам талабга жавоб берсин). Камчиликлар сезилса, тезлик билан ишлаб чиқариш бошлиғи ёки ошпазларга хабар қилиши;
- гарнир, соус алоҳида бериладиган бўлса, асосий таом билан бирга олиниши;
- таомлар олингандан сўнг залга белгиланган рақам навбати билан кириши.

Навбатдаги таом бериш учун банкет столи тайёр эканлигини кўрган бош официант залга кириш учун официантларга ишора қилади. Ўз навбати ва рақамига риоя қилган ҳолда официантлар залга киради, ўз тармоқлари томон боради, меҳмонлар орқасида икки-уч қадам масофада туради. Бош официант ҳамма нарса тайёрлигига, таомлар келтирилганлигига ишонч ҳосил қилиб, хизматни бошлаш ҳақида имо-ишора қилади. Шундан сўнггина официантлар бир вақтда меҳмонлар олдига келиб таом қўйишни бошлайдилар.

Таомлар тарқатишнинг эстетик хусусияти шундан иборатки, залда ҳаракат қилаётган ҳамма официантлар бир тартибда таомларни чап қўлда ёки патнисда олиб келишлари лозим, идишлар баландлиги тирсак баробарида бўлиши керак. Залда фақат бош официант кўрсатган йўналишлар бўйича ҳаракат қилиш лозим. Залда ҳаракат қилганда тез ва майда қадам ташлаб юриш тавсия қилинади.

Банкет шаклига қараб умумий қоидаларга риоя қилинади. Румкаларга ичимликлар таом келганга қадар қуйилади. Табрик сўзлари айтилаётган пайтда официант ҳаракатни тўхтатади, ўз секторида меҳмонлардан орқа томонда туради.

Меҳмонлар олдин қўйилган таомларни истеъмол қилиб бўлгач, официантлар идишларни йиғиштиришга тушади.

Банкетнинг расмий қисми тугаганлиги белгиси зиёфат соҳибининг ёки соҳибасининг ўрнидан туриши билан билинади.

Банкетдан сўнг бош официант меҳмонларни қаҳва залига таклиф қилади. Агар қаҳва зали бўлмаса ёки банкет залдан узоқда жойлашган бўлса, қаҳва ичиш пешзалда ўтказилади.

Банкет залидаги тантаналардан сўнг вақтни шинам жиҳозланган, мебеллар қўйилган манзарали қаҳва залида ўтказиш меҳмонларга қувонч бахш этади. Бу ерда ўтириш учун юмшоқ кресло, диванлар, яримкресло, стуллар қўйилади. Имконият борича бўйи паст, думалоқ ёки чўзинчоқ столлар қўйилади. Бу столлар атрофида 6-12 киши ўтириши мумкин. Меҳмонлар бу ерда ўзларини эркин ҳис қилишлари керак.

Дипломатик ахлоқ-одоб нуқтаи назаридан аёллар учун алоҳида қаҳва зали бўлиши мақсадга мувофиқ. Агар бундай имконият ресторанда бўлмаса, умумий залда бир неча столлар қаҳва ичишга мослаштирилади. Бу столлар оралари узоқ-узоқ қўйилади, меҳмонлар эркин ўтириши ва хизмат қилиш осон бўлиши учун шундай қилинади.

Қаҳва столлари қуйидагича ясатилади. Агар стол устига дастурхон ёзилмаган бўлса, столнинг ўртасига сочиқ-салфетка солинади ва уни саккиз бурчакли қилиб қайирилади. Салфетка марказига мевалар солинган ваза қўйилади. Банкет столига мевалар қўйилмаган бўлса, шундай қилинади. Ширинликлар учун икки-уч тахлам тарелкалар келтирилади. Уларнинг ёнига салфеткалар устига мева учун анжомлар қўйилади. Тарелкалар олдида думалоқланган салфеткалар бўлади. Қаҳва столининг

ўртароғида ваза ёки қутичаларда конфетлар, печений, пирожний, ширин ёнғоқ, қанд, кулдон, сигаретлар, гугурт ва бошқалар бўлиши мумкин.

Хорижий меҳмонларга хизмат қилганда уларнинг миллий анъаналарини ҳисобга олиб, қаҳва билан спиртли ичимликлар ҳам берилади. Шунинг учун официант стол ясаганда фақат қаҳва ичадиган идиш билан чекланиб қолмай, коньяк румкаларини ҳам қўйиши керак. Қаҳва чашкалари чап томонга, стол четидан 5- 10 см ичкарига қўйилади. Қаҳва қошиғини ўнг томонга, қаҳва идиши ичига қўйилади. Коньяк румкалари чашкалар ёнига алоҳида-алоҳида ёки 3-4 донаси бирга бир жойга қўйилади. Хорижий меҳмонлар коньяк сифатига ишонч ҳосил қилишлари учун улар столга шишаси билан қўйилади. Одатда, ликор румкалари столга қўйилмайди. Улар ёрдамчи столларда туради, агар меҳмонлар ликор ичиш истагини билдирсалар, румкалар келтирилади.

Меҳмонлар қаҳва залига ўтириб олганларидан сўнг официантлар уларга қаҳва қўйиб бера бошлайдилар. Шунинг ҳам эътиборга олиш керакки, баъзи меҳмонлар чой ичишни афзал кўрадилар. Бундай пайтларда қаҳва идиши столдан олинади, Европа одатига биноан чашкаларда чой берилади. Ўзбекистон шароитида чой бериш тартиби бошқача. Кўк ёки памил чой чойнакларга дамланади, пиёлалар билан тарелкаларда меҳмонлар олдига келтирилади, официант чойни ўзбек миллий удумига кўра қайтаради, бир зум тиним олгач, чойни пиёлаларга қўйиб, таъзим билан ўнг қўлда пиёлани меҳмонга узатади. Кичкина идишчаларда лимон келтирилади. Иссиқ ичимликлар тарқатиб бўлингандан сўнг официантлар румкаларга коньяк ёки ликор қўйиб, меҳмонларга тавсия этадилар.

Қаҳва столларига қаҳва чашкалари ва коньяк румкаларини қўйиш меҳмонлар ўтириб олганларидан сўнг амалга оширилади. Қаҳва ва чойларни официантлар ёрдамчи столларда қўйиб олиб, патнисда қаҳва залига олиб кирадилар ва ҳар бир меҳмон олдига қўядилар. Сут ва қиёмларни ҳар бир меҳмонга тавсия қиладилар ва хоҳловчиларга қўйиб берадилар. Булар қаҳва столи устида қолдирилади.

Қаҳва тарқатиш усуллариининг бир неча хиллари бор:

1. Официант ҳар бир меҳмонга тарелкага қўйилган қаҳва чашкасини чой қошиқ билан тақдим этади. Патнисдан чашкани ўнг қўли билан олиб, меҳмоннинг ўнг томонидан столга қўяди.

2. Қўйилган тарелкани чашка ва қошиқ билан бирга чап қўли билан олади, ўнг қўли билан қаҳва идишини олиб, чашкани тўлдиради ва тарелкани қаҳва билан чап қўлида меҳмоннинг чап томонига қўяди. Чапдан ўнгга қараб ҳаракат қилиб официант хизматни давом эттиради.

3. Официант чашка ва қошиқ қўйилган тарелкани ўнг қўли билан олади ва чап қўлида қаҳва қўяди, сўнгра ўнг қўли билан меҳмоннинг чап томонига тарелкани қўяди. Официант стол бўйлаб ўнгдан чапга томон юриб хизмат қилади.

4. Официант стол бўйлаб ўнгдан чапга ҳаракат қилиб, ҳар бир меҳмон ёнида тўхтайдди, устига салфетка ёпилган қаҳва идишини ўнг қўли билан олиб, столга қўйилган чашкаларни тўлдириб боради.

Хизмат қилиш жараёнида столга кулдон қўйилади ва вақти-вақти билан олиб тозаланади, ўрнига бошқаси қўйилади. Официант қуйидагича ҳаракат қилади, кулдонларнинг бирини устига, иккинчисини тескари ёпиб олиб чиқиб кетади.

Спиртли ичимликлар тарқатиш техникаси официантларнинг ўзаро муомалада бўлишини талаб қилади. Официант коньяк ва румкалар терилган патнисни кўтариб меҳмон ёнига келади, бошқа официант ҳам қўлида кичикроқ патнис билан унинг ёнига келади, меҳмонлар билан муносабатда бўлгач, улар розилиги билан румкаларга коньяк қуйиб, патнисдан меҳмонларга узатади. Бўшаган шишалар шеригининг патнисига қўйилади. Бўшаган қаҳва чашкаси ёки румкага меҳмонлар розилиги билан ичимлик қуйиш меҳмон кутиш қоидасига зид эмас, аммо чой остида лимон қолдиғи бўлса, унинг устига чой қуйиш мумкин эмас. Бу идишни олиш ва бошқа идишда чой қуйиб бериш керак.

Меҳмонларга қаҳва залида хизмат қилинаётганда официант қуйидаги қоидага риоя қилиши керак:

- стол, стулда тартиб бўлиши, фойдаланилган кулдонларни олиб, алмаштириб туриши, стол устидаги ортиқча нарсалар йиғиштириб олиниши зарур;
- хизмат охирида официант меҳмонларга муздай маъданли сувлар, шарбатлар тавсия қилади.

### **13.4. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетлар**

Норасмий банкетларга хизмат қилиш шакли юбилей, оилавий тантана ва бошқаларда бериладиган нонушта, тушлик кечки овқат ёки оддий меҳмондорчилик тарзида бўлиши мумкин.

Бу банкетларда меҳмонлар ўтириши эркин бўлади, гуруҳларга бўлинган ёки шу ерда учрашган нотаниш кишилар ҳам бир столга ўтираверади. Бироқ, банкет сардорлари учун марказроқда алоҳида ўринлар қолдирилади ёки кўзга ташланарли жойда стол ясатади.

Бу хилдаги банкетлар ўтказиш тажрибаси шуни кўрсатадики, столлар қўйиш, меҳмонларни жойлаштиришда икки хил ёндашиш вужудга келади:

- умумий столлар думалоқ, квадрат ёки тўртбурчак, шунингдек П, Т, Э, Ш шаклида бўлиши мумкин;
- столларни буюртмачи билан келишилган ҳолда гуруҳларга бўлиб-бўлиб яратиш ҳам мумкин. Юбилей соҳиблари ёки ҳурматли кишилар, куёв-келинларни шундай жойга ўтқазиш керакки, улар ҳаммани бемалол кўриб ўтирсин. Столлар залга симметрик тарзда қўйилади.



Қабул банкетларига қараганда бу банкетларнинг таомномалари унча мураккаб бўлмайди. Тузланган нарсалар кўпроқ бўлади.

Бундай банкетларда идиш-товоқлар, анжомлар қабул банкетларидагидек бўлади. Таомлар, ичимликлар меҳмонларнинг буюртмаси бўйича бажарилади. Газаклар катта идишларда 6-10 кишига бирга олиб келиниши, меҳмонлар эҳтиёжига яраша ўз тарелкаларига ўзлари солишлари ёки ёнида ўтирган одам солиб бериши мумкин. Бунда официантнинг хизмати талаб қилинмайди. Меҳмонларнинг фойланаётган тарелкалари, анжомлар алмаштирилмайди.

Бу банкетларда ҳар 8-10 кишига битта официант хизмат қилади.

Банкет столини яратиш ҳам анча камтарона бўлади. Таом тарелкалари остига майда тарелкалар қўйилмайди. Демак, ҳар бир меҳмонга газак ва сомса тарелкаси қўйилади, пичоқ, санчки бўлади, таомномада берилган таомлар учун анжомлар қўйилади. Столга фужер, вино ва ароқ учун румкалар қўйилади - ширинликлар учун анжомлар улар билан бирга олиб келинади.

Банкет столини безаш учун вазаларда гуллар қўйилади.

Банкетда одамлар кўп бўлса, бош официант официантларга бригадирлар тайинлайди, буларга рақамлар белгиланади, ўз навбатида, бригадир официантларни секторларга бўлиб чиқади.

Бундай банкетларнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, совуқ газаклар, вино-ароқ сув ва мевалар меҳмонлар келганларига қадар банкет столларига қўйиб чиқилади. Бу ерда ҳам зал билан овқат тарқатиш жойи оралиғи, залда ҳаво ҳарорати ва бошқа шароитлар ҳисобга олинади. Официант қанча таом идишлари, ичимлик ва бошқалар учун зарур, анжомлар унинг столига керакли эканлигини олдиндан яхши билиши керак. Шу мақсадда бош официант ва официант ҳар бир банкет столининг ҳисобини олиб чиқади, бу маълумот овқат тарқатиш жойи ва буфетда осилган бўлади. Стол яратилганда бўйи узун идишлар стол ўртасига, бўйи пастлари стол четроғига қўйилади. Навбати билан балиқ, сабзавот, гўштли газаклар берилади. Столнинг кенглигига қараб тарелкалар бир ёки икки қатор қилиб қўйилади. Тарелкаларни столга қўйишдан олдин таг томонини яхшилаб артиш керак.

Газаклар қўйилгандан сўнг ичимликлар келтирилади. Ичимлик шишалари меҳмонлар хоҳиши билан очиб келтирилиши ёки очмасдан олиб келиниши мумкин. Шишалар 2-4 тадан столнинг чеккароқдаги бўш жойига қўйилади.

Меҳмонларга қулай бўлиши учун шишалар ҳамма столларга қўйилади, хоҳлаган одам ичимликлардан қуйиб ичаверади.

Буюртмачининг хоҳишига биноан ичимликларнинг бир қисми сақлаб турилиши мумкин. Шишалар ёрдамчи столда туради ва хизмат жараёнида зарур бўлиб қолса, банкет столига олиб келинади.

Ҳар бир қўйилган идиш-анжомлар қаршисига стуллар қўйилади. Банкетга тайёргарлик кўриб бўлингач, меҳмонлар дастурхонга таклиф қилинади, ҳар бир сектордаги официант уларни кутиб олади ва ўтиришда ёрдамлашади. Официант меҳмонларни ўтқазиб, уларга маъданли сувлар қуйиб беради, сўнгра таомномада белгиланиши бўйича газаклар тавсия қилади.

Одатда, таом бериш увилдириқ ва сариеғдан ёки кам тузланган балиқдан бошланади. Бўшаган идишлар дарров ювишга олиб бориб берилади. Сўнгра меҳмонларга янги сабзавот, бир неча хил пиширилган балиқ тортилади.

Балиқ газаклари берилгандан сўнг стол устида бўшаган идиш ва шишалар йиғиштириб олинади, фойдаланилган идишлар олиб чиқиб кетилади ва улар ўрнига янги - тозалари олиб келиб қўйилади. Тарелкаларни олишда меҳмондан рухсат сўралади. Агар меҳмон тарелкага пичоқ, санчқиларни қўшиб олиш мумкин, деган ишора қилса, официант рухсат сўрамасдан идишларни олиб кетиши мумкин.

Балиқли газаклар берилиб бўлгач, гўштли газаклар тарқатилади. Меҳмонлар тузланган, зиравор қўшиб сиркаланган газаклардан ўзлари олиб истеъмол қилаверадилар. Шу пайт бош официант банкет ташкилотчилари билан келишилган ҳолда иккинчи иссиқ таом берилиши муддати ҳақида ошхонага хабар беради. Бу овқат берилишидан 20-30 дақиқа олдин бўлиши мумкин. Бироқ, иссиқ овқат беришга қадар 20-25 дақиқалик танаффус қилиш мумкин, рақсга тушиш, мусиқа, ашула эшитиш учун имконият яратилади. Бу вақт ичида официантлар столлар устидаги бўшаган идиш-товоқ, анжомлар, шишаларни йиғиштириб оладилар, дастурхон бетига тўкилган ушоқ-увоқлар тозаланади, янги анжомлар, нон ва бошқалар билан дастурхон тўддирилади. Янги сабзавот-мевалар, тузланган нарсалар стол устида қолади. Стол устига қўйилган идишларда қолган газакларни буюрувчи рухсатсиз официант банкет охиригача олиб кетмайди. Уларни бирлаштириб битта идишга солиш ва шакллантириб, эстетик тус бериш мумкин.

Меҳмонлар танаффус пайтида ўринларидан турмасдан иссиқ овқат келтириш олдидан официант уларнинг идишларини улар кўз олдига алмаштиради. Сўнгра иссиқ овқат келтирилади. Ёрдамчи столда официант таомларни қиздирилган тарелкаларта тақсимлайди ва банкет столига келтириб, меҳмонлар олдига қўяди.

Иссиқ таомлар ошпазлар томонидан тўғридан тўғри тарелкаларга сузилиши ва меҳмонларга тортилиши ҳам мумкин.

Бунда официантлар таомларни меҳмонлар олдига олиб бориб бераверадилар.

Банкет жараёнида официант бир неча марта стол устидан фойдаланилган идишларни йиғиштириб олади.

Бу ишни ширинликлар бериш ва иссиқ ичимликлар олдидан ҳам қилинади.

Банкетда официант хизмат қилар экан қуйидаги вазифаларни бажаради:

1. Таомлар солишда, ичимликлар қуйишда меҳмонларга ёрдам беради.
2. Вақти-вақти билан меҳмонлар олдадаги тарелкаларни қулайроқ қилиб тузатиб туради.
3. Меҳмонлар илтимосига кўра таом тайёрлаш усуллари, истеъмол хусусияти ҳақида маълумот беради.
4. Фойдаланилган идиш-товоқларни меҳмонлар олдидан ўз вақтида йиғиштириб олади.
5. Иссиқ таомлар келтириб беради.
6. Столга қўшимча ичимликлар келтириб турилади.
7. Ширинликлар, қаҳва келтириб беради.

#### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малъгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **14-мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА БАНКЕТЛАРНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ**

### **РЕЖА:**

**14.1. Ресторанларда фуршет - банкетни ташкил қилиш моҳияти**

**14.2. Ресторанларда коктейл – банкетни ташкил қилиш**

**14.3. Ресторанларда чой банкетини ташкил қилиш**

**14.4. Тўй банкетларида хизмат қилиш**

### **14.1. Ресторанларда фуршет-банкетни ташкил қилиш моҳияти**

Бундай банкетлар расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокаралар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади. Фуршет-банкетлар, шунингдек, юбилей, оилавий ва бошқа байрам тантаналари муносабати билан ўтказилади.

Фуршет-банкетлари ўтказилганда катнашувчилар стулларда ўтирмайдилар, тик туриб тамадди қиладилар ва ичимликлар ичадилар.

Бундай банкетларнинг ўзига хос хусусиятлари шундан иборатки, таомномада, асосан, совуқ овқатлар, ичимликлар, иссиқ газак, десерт ва иссиқ ичимликлар ассортименти бўлади.

Совуқ таом ва ичимликлар жумласига қуйидагилар киради:

- салатлар (сабзавотлар, балиқ, гўшт, мевалар билан аралаштирилади);

- киймаланган тухумга бошқа маҳсулотлар қўшилади;

- балиқли газаклар (дудланган балиқлар, селд, балиқ паштети, рулет ва бошқалар);

- гўштли газаклар (совуқ гўшт ассортименти, уй паррандалари, ов паррандалари, колбаса маҳсулотлари);

Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти

- пишлоқ қўшилган газак (пишлоқнинг ҳар хил навлари, печений пишлоқ билан, юмшоқ пишлоқ);

- ҳар хил бутербродлар.

Фуршет-банкетларнинг ўзига хос томони шундан иборатки, таом ва газаклар ҳар бир кишига алоҳида оз - оздан солинади, истеъмол қилиш ҳам осон бўлади. Таом, газаклар ейиш учун қулай бўлсин, деб майдалаб тўғралади ва пичоқ ишлатмасдан санчки билан тамадди қилинаверади. Фуршет-банкетларда хизмат қилиш ресторан залида хизмат қилишга қараганда 4-5 марта енгил кўчади. Банкет давомийлиги 1 соатдан ошмайди.

Мебелларни жойлаштириш. Фуршет-банкет столлари одатдаги столлардан баландроқ бўлади (90 см), столларнинг кенглиги 1,5 м. Қўйилган столларда ҳар бир кишига 15 - 20 см жой мўлжалланади. Столларнинг ҳар икки томонида одамлар жойлашадиган бўлади.

Меҳмонлар, банкет қатнашчилари бир томонда бўлишлари ҳам мумкин, унда столнинг фақат одамлар бор томони безатилади ва хизмат қилинади.

Қўйилган столлар узунлиги 10 м дан ошмаслиги керак. Банкет столлари тўғри бурчакли, усти кенгайтириладиган бўлади. Уларни ўрнатиш шакли банкет залининг майдони ва меъморий хусусиятига боғлиқ. Одатда, столлар Т, П, Ш ҳарфлари шаклида қўйилади, марказда ҳурматли меҳмонлар учун жой ажратилади. Столлар ораси ва столларнинг девор билан оралиғи 1,5 м дан кам бўлмаслиги, меҳмонлар эркин ҳаракат қила олишлари керак.

Фуршет столларини махсус банкет столларига соладиган дастурхонлар билан безатилади, дастурхон четлари стол четидан анча пастда осилиб туриши лозим.

Дастурхон бурчаклари ичига қайтариб қўйилади. Дастурхонларнинг ҳамма осилиб турадиган пастки томонлари полга нисбатан бир текис бўлади.

Залда асосий фуршет столларидан ташқари официантларнинг ёрдамчи столлари ҳам бўлади. Улар деворлар ёнига қўйилади, устида ишлатиладиган тарелкалар, анжомлар, румка, салфеткалар туради. Ёнига сигарет, кулдон, гугурт учун ихчам квадрат стол ҳам қўйилади. Бу столларга ҳам дастурхон солинади.

Фуршет столларини тузаш. Фуршет столларини тузашда хизмат қилиш хусусиятлари ҳисобга олинади. Тажрибадан шу нарса аниқланганки, бундай банкетларда ҳар бир киши учун учтадан румка, битта фужер бўлиши керак.

Ичимликлар, мева, газак учун анжомлар олдиндан қўйилади. Фуршет столини ясатиш шиша ва биллур идишлар қўйишдан бошланади.

Қоида бўйича фуршет столларининг ҳар икки томони ясатилади. Фақат ҳурматли меҳмонлар учун стол бир томонлама ясатилиши мумкин. Девор томонга қўйилган столлар ҳам бир томонлама ясатилади. Столлар учун шиша, биллур қадахлар, румкалар, фужерлар ажойиб бир безак бўлиб ярашади.

Икки қатор тузалган столнинг охирига 10-15 дона фужер учбурчак қилиб қўйилади. Оғзи пастга қаратилган бўлади. Стол охири 15-20 см бўш бўлиши керак. Фужерлар гуруҳи оралиғига румкалар терилади, ҳар 10-15 см га биттадан румка терилади. Румкалар қатори марказдан (10-15 см) стол чети томонда бўлиши лозим. Демак, румкалар қатори оралиғи 20 - 30 см бўлади.

Гуллар қўйилган вазалар, мевалар, ичимликли шишалар румкалар оралиғига стол маркази бўйлаб қўйилади. Пиво, маъданли сув шишалари, мева шарбатлари, кваслар фужерлар гумҳи қаторида туради. Таомномада шарбатлар кўрсатилган бўлса, фужерлар ёнига стаканлар қўйилади, улар румкалар қаторида турса ҳам бўлаверади. Спиртли ичимлик шишалари этикеткалари меҳмон томонга қаратилган ҳолда туриши лозим.

Стол маркази бўйлаб, фужерларни 5 - 7 донадан «илон изи» усулида қўйиб чиқилади. Бунда уларнинг оралари 80-100 см бўлади. Румкалар, шишалар, фужер гуруҳлари орасига эса узунасига мева ва гуллар қўйилади. Фужерлар «арча» усулида гуруҳлар бўйича терилади. Бир столда бир томонга қаратилади, иккинчи столда қарши томонга қаратилади. Агар стол битта бўлса, марказидан стол четларига томон қўйилади. Мева солинган вазалар, гуллар, ичимликли шишалар стол ўртаси бўйлаб қўйилади. Шишаларни гуруҳ қилиб ёки бир хил ораликда якка-якка қўйиш мумкин.

Фужерлар ва румкалар 15-18 донадан ёки кўпроқ қилиб, стол бўйлаб стол ўқига нисбатан 30-45° да қўйилади. Ҳар хил фужерлар дид билан навбатма - навбат терилади.

Турли хил румкалар гуруҳлари оралиғи 30-50 см бўлади. Улар орасига гуллар, мевалар солинган вазалар ва ичимлик шишалари қўйилди. Турли кўринишдаги румкалар, қадахлар, фужерлар одамларга мўлжаллаб, олдиндан қўйиб чиқилади.

Ҳамма вақт фужерлар румкалардан ортиқ қўйилади. Фуршет столига фужерлар, румкалар қўйилгандан сўнг бир тахлам (6-883дона) газак ва десерт тарелкалари келтирилади. Тахланган газак тарелкалари стол четидан 2 см ичкарига, столнинг охириги томонидан 0,7-11 м стол маркази томон қўйилади. Тарелка тахламлари столнинг ҳар икки томонига симметрик тарзда оралари 1,5-2 м дан жойланади, аммо столнинг «илон изи» ясатилиши бундан мустасно.

Сўнгра стол идиш-товоқ, анжомлар билан ясатилади. Уларни гуруҳ-гуруҳ қилиб қўйилади. Санчкилар тарелкалар миқдорига қараб, пичоқлар икки баробар кам қўйилади. Газак пичоқлар тарелкалар тўпламидан ўнг томонга, ўткир қисми тарелкаларга қаратиб қўйилади, санчкиларни ўнг томонга ҳам, чап томонга ҳам қўйса бўлади, тишлари юқорига қаратилади. Санчкилар ўнг томонда бўлгани маъқул, чунки меҳмон чап қўли билан тарелкани ушлайди.

Десерт санчки, пичоқлари ҳам юқоридагидек терилади; тўртга ёки иккига букланган сочиқ-салфеткалар 3-5 донадан десерт тарелкалари устига ёки уларнинг ёнига қўйилади. Таомномага биноан фуршет-банкетларида десерт тарелкалари назарда тутилмаган бўлса, сочиқ-салфеткалар газак тарелкалари ёнига қўйилади. Топ-тоза ювилган мевалар - узум ва бошқалар вазаларга уйиб солинади ва столга қўйилади. Вазалар оралиғи баробар бўлиши керак.

Фуршет-банкетда столга ичимликлар шиша идишларга қараб қўйилади. Ичимликларнинг ҳаммаси совутилган бўлади. Қизил вино ва коньяк уй ҳарорати бўйича берилаверади. Шарбатлар столга бутилкаларда ва идишларда, квас, пиво, маъданли ва мева сувлари оғзи берк шишаларда қўйилади. Улар меҳмонлар банкет залига киришлари олдиндан очилади. Шишаларнинг бир қисми очилмай туради, уларга эҳтиёж туғилса очилади.

Мевалар, гуллар, ичимликлар столга қўйилгандан сўнг, банкет бошланишига 30 дақиқалар қолганида газаклар, нон келтирилади. Биринчи навбатда ўз хусусияти ва кўринишини тезда йўқотмайдиган таомлар олиб келинади. Қолганлари дастурхонга меҳмонлар келгач тортилади. Олдин катта идишлардаги, сўнгра кичик идишдаги газаклар келтирилади.

Кўпчилик газаклар чинни идишларда олиб келинади. Чўзинчок идишлар стол-ўқидан 30-40° қилиб қўйилади. Газак идишлари стол марказига яқинроқ, стол четидан 25-30 см ораликда туради, чунки бу ерда меҳмонларнинг тарелкалари, румкалари бўлади. Ҳар бир идишда овқатлар олиш учун анжомлар бўлиши керак. Увилдириқ учун кичкина куракча, агар у бўлмаса чой қошиқ қўйилади. Сариеғ учун пичоқ берилади.

Стол устида, албатта, туз билан гаримдори бўлиши зарур. Улар столга бир қатор қилиб қўйилади.

Стол ясатишни тугатгач, официантлар ҳамма зарур нарсалар жой-жойига қўйилганлигини текшириб чиқишлари керак. Меҳмонлар келганига қадар официантларнинг бир қисми залда қолади. Бош официант кўрсатмаси билан бошқа официантлар ўз тайёргарлик ишлари билан машғул бўладилар. Фуршет-банкетларда хорижий меҳмонлар қатнашаётган бўлса, давлат байроқлари қўйилади. Ўзбекистон Республикаси байроғи ҳурматли меҳмонлардан ўнг томонда, банкет қайси хорижий давлат шарафига ўтказилаётган бўлса, уларнинг байроғи чап томонда туради.

Фуршет-банкетида хизмат қилиш, Фуршет-банкетларида хизмат қилиш меъёрий, ҳар бир официантга 18-20 тадан меҳмон тўғри келади. Официантлар зал столлари қаршисида тик турган ҳолда меҳмонларга ичимликлар қуйиб берадилар, таом ва газаклар солиб олдиларига столга қўядилар. Таклиф қилинганларнинг ҳаммаси столлар ёнига кела олмаган меҳмонларни ҳисобга олиб официантлар чеккароқда турган меҳмонларга ҳам хизмат тавсия қилишлари, ичимликлар, таом, газаклар тақдим этишлари лозим.

Ичимликлар тарқатишда қуйидаги қоидага риоя қилинади. Официант румкалар, ичимлик шишаларини патнисга қўйган ҳолда чап қўлида олиб юради (румкалар устига салфеткалар ёпилган бўлади), меҳмонларга ичимликлар таклиф қилади ва ўнг қўли билан қуйиб беради. Шу нарсага эътибор бериш керакки, ичимлик шишалари этикеткаси меҳмонларга кўриниб турсин. Бу ишни иккита официант бажарса ҳам бўлади: битта официант бутилка ва румкалар қўйилган патнисни олиб боради, иккинчи официант меҳмонларга ичимликлар тавсия этади ва хоҳиш билдирганларига қуйиб беради.

Столлар яқинида бўлмаган меҳмонлар учун официант столдан газак олиб таклиф қилади, бундай ҳолларда меҳмон столдан бўш арелка олади ва официант унга газак солиб беради. Баъзи официант Патнисида эса газак билан бўш тарелкалар ҳам бўлади, у хоҳлаган таом ёки газак солиб олиши

мумкинлигини айтади ёки ўнг қўли билан ўзи солиб беради. Официант фойдаланилган идишларни йиғиштириб олади.

Меҳмонлар совуқ газакларнинг асосий қисмини тамадди қилиб бўлганларидан сўнг (20-30 дақиқа), бош официант ишораси билан официантлар иссиқ газак беришни бошлайдилар. Иссиқ газак, таомлар ҳар бир киши учун алоҳида идишларда келтирилади. Иссиқ газак ва таомларни официантлар икки киши бўлиб олиб келиши мумкин. Иссиқ овқатдан сўнг ҳар хил ширинликлар берилади. Уларга тегишли анжомлар қўйилади.

Шампан виноси ва қадахлар келтирилади. Патнислардаги қадахларга вино қуйиб, ҳар бир меҳмон олдига бориб тавсия қилинади. Фуршет - банкет қаҳва ичиш билан якунланади. Хоҳловчилар бўлса, коняк ичишлари ҳам мумкин.

Бутун хизмат қилиш жараёнида официантлар столларга қараб турадилар, фойдаланилган идишлар, бўшаган шишаларни дарров йиғиштириб оладилар, уларни ювадиган хонага топширадилар ва тоза идишларни олиб келиб қўйиб турадилар. Худди шунингдек, кулдонларни ўз вақтида олиб, тозалаб келадилар ёки ўрнига тозасини алмаштирадилар. Меҳмонлар кўп бўлган ҳолларда бу ишларга алоҳида официант ажратилади.

Залда бир нечтагина стол бўлса, газак, таомлар, ичимликлар бир вақтда бирданига берилади. Столлар залга кириш жойидан узоқроқда бўлса, энг олдин уларга хизмат қилинади.

Банкет тугагач, йиғиштириш ишлари қуйидаги тартибда ўтади: энг аввал салфеткалар, шишалар, вазалар, анжомлар навбати билан олинади. Чинни, шиша идишлар йиғиштирилади. Стол устига солинган дастурхонлардан увоқ-ушоқлар салфетка билан артиб олиниб, патнисларга солинади. Дастурхонлар ва улар остига солинган матолар ўраб олинади ва сўнгра пол супурилади.

#### **14.2. РҒесторанларда коктейл – банкетни ташкил қилиш**

Сессиялар, конференциялар, кенгаш, ярмарка, съезд қатнашчилари учун коктейл-банкетлар ташкил қилинади. Одатда, бундай банкетлар кечга томон ўтказилади ва 2 соат атрофида давом этади.

Коктейл-банкетлар ўтказишда қатъий бир тартиб ўрнатилмаган. Белгиланган вақт доирасида меҳмонлар ўзлари учун қулай пайтда келишлари ва кетишлари мумкин.

Коктейл-банкетларнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларнинг таомномасида коктейл ва турли-туман алкогольсиз ичимликлар ўрин олган.

Коктейл-банкетнинг иқтисоди анча ихчам, ортиқча мебел, идиш-товоқ, анжомлар ва ҳоказо талаб қилинмайди. Бундай банкетларга ҳам бошқа банкетларга қўйиладиган талаблар қўйилади. Аммо бу банкет анча арзон туради. Коктейл- коняк, ликор, вино ва шу кабилар аралашмасидан



шакар ва зираворлар қўшиб тайёрланган ширин, хушбўй ичимлик. Бундай банкетлар хорижий давлатларда қўлланилади.

Хизматга тайёрланиш. Залга банкет столлари қўйилмайди, аммо залнинг кулайроқ жойларида - девор ёнларида, устунлар атрофида ва бошқа жойларда столлар бўлади. Банкет бошланишига қадар бу столларга сигареталар, гугурт, кулдон, салфеткалар солинган вазалар қўйилади.

Идишларга солинган газаклар, румка, қадахларга қўйилган ичимликларни официантлар патнисларда олиб юриб, меҳмонларга тавсия қиладилар. Енгил, асосан, совуқ таомлар оз-оздан солиниб тарқатилади. Балиқли таомлар, ширинликлар кўп бўлади.

Иссиқ таомлардан қиймаланган мол гўшти, қўй гўшtidан тайёрланган газаклар, котлетлар, пиширилган ёки ёғда қовурилган сосискаларни тавсия этиш мумкин.

Коктейл-банкетлари алкогольсиз дейилса ҳам, эҳтиёж бўлганда ароқ, коньяк, ликор, вино, пиво, шампан виноси, шарбатлар, сувлар берилади.

Коктейл-банкетларида чекланган миқдорда чинни, шиша идишлар, металл буюмлардан фойдаланилади. Румка, қадахлар кўпроқ керак бўлади. Аммо бундай банкетларда оддий, лекин чидамли, арзонроқ турадиган идиш-товоқлардан фойдаланиш мақсадга мувофиқдир.

Коктейл-банкетлари учун ишлатиладиган идиш-анжомлар миқдори келадиган одамлар миқдорига, газак ва ичимликлар турига, хизмат қилаётганлар сони ва малакасига, банкет ўтказилаётган залнинг мувофиқлиги ва бошқа сабабларга боғлиқ.

Коктейл-банкет ресторанда ўтказилмай, бошқа бинода бўладиган бўлса, у ерни банкет зали сингари кўриниш беришга яқинлаштириб безаш керак. Бундай ҳолларда ҳамма нарса шу ернинг ўзида тайёрланади, газак тайёрланади, идиш-товоқлар ювилади. Агар банкет ўтказиш жойи икки хона бўлса, бирида буфет жойлашади, бошқасида газак тайёрланади.

Буфет учун ажратилган столларга қалин мато ва дастурхон ёзилади. Клёнка ёки полиетилен плёнкалар солинган столларга суюқликлар тўкилса, улар намни шимиб олмайди.

Буфетни ишга тайёрлаш коктейл тайёрлаш ва румка, қадахларга қўйилган ичимликларни столларга тез қўйиш учун бир неча буфетчилар ёки тажрибали официантлар тайинланади. Буфетчилар хизмат қиладиган бўлса, уларга ёрдамчи тайинланади; ёрдамчи тезлик билан ичимликлар қўйиб беради, буфетга муз, тоза идишлар келтиради, бўш шиша, банка, баллонларни олиб кетади.

Банкетга тайёрланишда буфет столларига, албатта, ичимликларни ҳисобга олган ҳолда, румка, стакан, қадахлар гуруҳлаб қўйиб чикилади. Қолган идиш-анжомлар буфетда сақланади. Буфет столида патнис, ичимликлар ва муз учун жой қолдирилади.

Банкет бошланишига қадар ҳамма ичимликлар ҳарорати талаб меъёрига келтирилиши лозим.

Ҳаво исиб кетган пайтлар музлар майда бўлақларга бўлиниб, олдиндан тайёрлаб қўйилади.

Банкет бошланишига бир неча дақиқа қолганда ичимликларнинг бир қисми буфетга келтирилади, шишалар оғзи очилади, шарбатлар кўзачаларга қўйилади, коктейл тайёрланади.

Биринчи меҳмон келганига қадар румка, стакан, қадаҳларнинг тўртдан бир қисми ичимликлар билан тўлдирилади ва патнисларга қўйилиб, усти салфетка билан ёпилади. Идишларга ичимлик жуда тўлатилмайди, учдан икки қисмигача қўйилади. Ичимликлар қўйилган бўйи баланд идишлар патнис ўртасига, бўйи пастлари четроққа қўйилади, оралари 1-2 см дан кам бўлмайди. Нави, мазаси, туси, қуввати ҳар хил бўлган ичимликлар бир хил румкаларга қўйилгани учун уларни гуруҳ-гуруҳларга ажратиб териш керак.

Патнис устига ёпиладиган салфетка патнисга мос туриши лозим. Сочик-салфеткалар катта бўлса, патнис четидан осилиб қолади ва кўриниши хунук бўлади. Буфетда ҳамма вақт захирада салфетка, сочик, кулдон ва бошқалар бўлиши зарур.

Буфетчи, официантлар шиша идишлар, ичимликлар, муз ва бошқалар билан банкет залини ясатаётган бир пайтда, ошпазлар газаклар тайёрлайди, уларни идишларга солади. Банкет бошланишидан бир неча дақиқа олдин официантлар уларни ёрдамчи столларга олиб келиб қўяди. Меҳмонларга ичимликлар, газакларни думалоқ ёки чўзинчоқ патнисларда тарқатиш анча қулай.

Олдиндан тайёрланадиган газакли идишлар миқдори официантлар сонидан бир неча баробар кўп бўлиши керак.

Коктейл-банкетларига румкалар, қадаҳлар, стаканлар кўп талаб қилинишини ҳисобга олган ҳолда уларни ювишни яхши ташкил қилиш лозим. Айниқса, бу нарса банкет учун мосланмаган жойларда меҳмон кутилганда зарур. Ювиш хонасига иккита стол қўйилади, биттаси фойдаланилган идишлар учун, иккинчиси ювилган ва тозалаб артилган идишлар учун. Сўнгра улар буфетга олиб борилади ва ичимликлар билан тўлдирилади. Идишларни оқиб турган иссиқ сув билан ювилади ва сочик билан артилади.

Меҳмонларга хизмат қилиш. Залга киришда меҳмонларни банкет ташкилотчилари кутиб оладилар. Меҳмонлардан биринчиси залда кўриниши билан официантлар хизмат қилишни бошлайдилар.

Хизмат бошланишида залда қанча одам борлигига қараб, официантлар залга чиқишади. Олдин хизмат хонасидан патнисда ичимликлар кўтарган официантлар, сўнгра улар орқасидан газаклар билан иккинчи гуруҳ официантлар чиқадиладар. Патнислар чап қўлда тирсак баробарида бўлади. Улар ҳар бир меҳмон олдига келиб ичимлик ва газаклар тавсия этадилар. Бир меҳмон хоҳлаган ичимлик, газак олиши ёки ҳозирча олмаслиги мумкин, у чоғда официант иккинчи меҳмонга ёндашади

ва ичимлик таклиф қилади. Шундай ҳолат ҳам бўлиши мумкин: меҳмон шарбат ичишни хоҳлайди, аммо официантда бу ичимлик йўқ, буфетда бор. Официант узр сўраб буфетдан меҳмон талаб қилган ичимликни келтириб беради.

Борди-ю, меҳмон истаган ичимлик буфетда ҳам бўлмаса, официант меҳмонга юзлашиб, «кечирасиз, бу ичимлик йўқ экан, апелсин шарбати бор, марҳамат» деб патнисни тутиши керак.

Официант патнисидаги ичимликлар тугаб қолса ёки оз қисми буфетга боради, етишмаётган ичимликлар билан Патнисни тўлдиради ёки тайёрлаб қўйилган патнисни кўтариб залга киради. Баъзи меҳмонлар бўшаган румка, қадахларини Патнисга қўйиш хоҳошини билдирсалар, официант патнисни тутуди ёки яхшиси, румкани ўнг қўли билан олиб энг яқин ёрдамчи столга қўяди.

Буфет учун ажратилган столларга қалин мато ва дастурхон ёзилади. Клеёнка ёки полиетилен плёнкалар солинган столларга суюқликлар тўкилса, улар намни шимиб олмайди.

Буфетни ишга тайёрлаш, коктейл тайёрлаш ва румка, қадахларга қўйилган ичимликларни столларга тез қўйиш учун бир неча буфетчилар ёки тажрибали официантлар тайинланади. Буфетчилар хизмат қиладиган бўлса, уларга ёрдамчи тайинланади, ёрдамчи тезлик билан ичимликлар қўйиб беради, буфетга муз, тоза идишлар келтиради, бўш шиша, банка, баллонларни олиб кетади.

Банкетга тайёрланишда буфет столларига, албатта, ичимликларни ҳисобга олган ҳолда, румка, стакан, қадахлар гуруҳлаб қўйиб чиқилади. Қолган идиш-анжомлар буфетда сақланади. Буфет столида патнис, ичимликлар ва муз учун жой қолдирилади.

Банкет бошланишига қадар ҳамма ичимликлар ҳарорати талаб меъёрига келтирилиши лозим.

Ҳаво исиб кетган пайтлар музлар майда бўлақларга бўлиниб, олдиндан тайёрлаб қўйилади.

Банкет бошланишига бир неча дақиқа қолганда ичимликларнинг бир қисми буфетга келтирилади, шишалар оғзи очилади, шарбатлар кўзачаларга қўйилади, коктейл тайёрланади.

Биринчи меҳмон келганига қадар румка, стакан, қадахларнинг тўртдан бир қисми ичимликлар билан тўлдирилади ва патнисларга қўйилиб, усти салфетка билан ёпилади. Идишларга ичимлик жуда тўлатилмайди, учдан икки қисмигача қўйилади. Ичимликлар қўйилган бўйи баланд идишлар патнис ўртасига, бўйи пастлари четроққа қўйилади, оралари 1-2 см. дан кам бўлмайди. Нави, мазаси, туси, қуввати ҳар хил бўлган ичимликлар бир хил румкаларга қўйилгани учун уларни гуруҳ-гуруҳларга ажратиб териш керак.

Патнис устига ёпиладиган салфетка патнисга мос туриши лозим. Сочиқ-салфеткалар катта бўлса, патнис четидан осилиб қолади ва

кўриниши хунук бўлади. Буфетда ҳамма вақт захирада салфетка, сочик, кулдон ва бошқалар бўлиши зарур.

Буфетчи, официантлар шиша идишлар, ичимликлар, муз ва бошқалар билан банкет залини ясатаётган бир пайтда, ошпазлар газаклар тайёрлайди, уларни идишларга солади. Банкет бошланишидан бир неча дақиқа олдин официантлар уларни ёрдамчи столларга олиб келиб қўяди. Меҳмонларга ичимликлар, газакларни думалоқ ёки чўзинчоқ патнисларда тарқатиш анча қулай.

Олдиндан тайёрланадиган газакли идишлар миқдори официантлар сонидан бир неча баробар кўп бўлиши керак.

Коктейл-банкетларига румкалар, қадахлар, стаканлар кўп талаб қилинишини ҳисобга олган ҳолда уларни ювишни яхши ташкил қилиш лозим. Айниқса, бу нарса банкет учун мосланмаган жойларда меҳмон кутилганда зарур. Ювиш хонасига иккита стол қўйилади, биттаси фойдаланилган идишлар учун, иккинчиси ювилган ва тозалаб артилган идишлар учун. Сўнгра улар буфетга олиб борилади ва ичимликлар билан тўлдирилади. Идишларни оқиб турган иссиқ сув билан ювилади ва сочик билан артилади.

Меҳмонларга хизмат қилиш. Залга киришда меҳмонларни банкет ташкилотчилари кутиб оладилар. Меҳмонлардан биринчиси залда кўриниши билан официантлар хизмат қилишни бошлайдилар.

Хизмат бошланишида залда қанча одам борлигига қараб, официантлар залга чиқишади. Олдин хизмат хонасидан патнисда ичимликлар кўтарган официантлар, сўнгра улар орқасидан газаклар билан иккинчи гуруҳ официантлар чиқадиладар. Патнислар чап қўлда тирсак баробарида бўлади. Улар ҳар бир меҳмон олдига келиб ичимлик ва газаклар тавсия этадилар. Бир меҳмон хоҳлаган ичимлик, газак олиши ёки ҳозирча олмаслиги мумкин, у чоғда официант иккинчи меҳмонга ёндашади ва ичимлик таклиф қилади. Шундай ҳолат ҳам бўлиши мумкин: меҳмон шарбат ичишни хоҳлайди, аммо официантда бу ичимлик йўқ, буфетда бор. Официант узр сўраб буфетдан меҳмон талаб қилган ичимликни келтириб беради.

Борди-ю, меҳмон истаган ичимлик буфетда ҳам бўлмаса, официант меҳмонга юзлашиб, «кечирасиз, бу ичимлик йўқ экан, апелсин шарбати бор, марҳамат» деб патнисни тутиши керак.

Официант патнисидаги ичимликлар тутаб қолса ёки оз қисми қолса, у буфетга боради, етишмаётган ичимликлар билан Патнисни тўлдиради ёки тайёрлаб қўйилган патнисни кўтариб залга киради. Баъзи меҳмонлар бўшаган румка, қадахларини Патнисга қўйиш хоҳишини билдирсалар, официант патнисни тутди ёки яхшиси, румкани ўнг қўли билан олиб энг яқин ёрдамчи столга қўяди. Официант ичимликлар тарқатар экан, қайси ичимликка эҳтиёж кўпроқлигини билиши ва буфетчига айтиши лозим,

буфетчи, ўз навбатида, ўша ичимликдан кўпроқ румка, қадахларга қуйиб туради.

Меҳмонлар ичимликлар ичгач, иккинчи официант қўлида патнис билан газаклар тавсия қилади. Газакдан бўшаган ёки озгина қолганлари билан идишлар ёрдамчи хоналарга келтирилади, бу ерда идишлар ювилиб, тўлдирилади ва яна залга олиб чиқилади.

Иссиқ газаклар банкет эгалари, бош официант билан келишилган ҳолда берилади. Қизитилган металл ёки чинни идишларга газаклар солинади, санчқилар ўрнига ёғоч ёки пластмассадан қилинган санчқилар қўйилади. Газаклар бўлакчаларга бўлинган бўлса, ҳар бир бўлакчага биттадан алоҳида санчқич санчилган бўлади, меҳмонлар бемалол олиб истеъмол қилаверади. Газаклар идишга уйиб солинадиган бўлса, тепа қатордаги ҳар бир бўлакка санчқич санчиб қўйилган бўлади, бошқа санчқичлар стаканда газак ёнига қўйилади.

Санчқичнинг иккинчи учи меҳмонлар олиши учун қулай бўладиган қилиб стакандан 10-20 мм. ташқарига чиқиб туради. Газак билан меҳмонлар атрофида юрган официантнинг чап қўлида патнис, ўнг қўлида эса, бўшаган санчқилар солиниши учун тарелка бўлади. Официантлар меҳмонлар келганидан бошлаб то охириги меҳмон қолгунча узлуксиз хизмат қиладилар.

Коктейл-банкетлар ташкил қилишда румка, қадахларга банкет залида ҳам ичимликлар қуйилса бўлаверади. Бунинг учун қулайроқ жойларда - бурчакларда, чеккароқ жойларда, банкет залининг тинчроқ деворлари яқинида барлар уюштирилади. Буларнинг миқдори меҳмонлар сонига ва банкет залининг майдонига боғлиқ. Махсус буфет мосламалари бўлмаса, бундай барлар учун одатдаги столлар қўйилади. Улар устига қалин мато ва дастурхон солинади. Фуршет-банкет столлари каби ясатилади. Бундай столлар узунлиги 2-4 м, эни 1-1,5 м бўлади. Бар столи марказига витрина ўрнатилади, шишалар этикеткаси залга қаратилган ичимликлар қўйилади. Муз солинган идиш, банка ва шиша очқичлар, салфетка, патнис бўлади.

Стол-барда румка, қадахлар тўп-тўп қилиб қўйилади. Бўйи узун идишлар стол четида - ичимликлар қуювчига яқинроқ, бўйи пастроқлари марказда туради. Барда турган буфетчи ичимликлар қуяди. Ишни яхши ташкил қилиш учун унинг ўнг ёнида шиша, кўзачаларда ичимликлар бўлади. Бўш шишалар ҳам шу ерга келтирилади. Банкет бошланишига 20 - 30 дақиқа қолганда бар ҳар жиҳатдан тўла тайёр бўлиши шарт.

Меҳмонлар келишига 10-20 дақиқа қолганда бар соҳиби ичимликлар қуйишни бошлайди.

Банкетда кўп миқдордаги меҳмонларга хизмат қилиш зарурияти туғилса, бар соҳибига ёрдамчи берилади. Унинг вазифаси барга тоза идишлар келтириш, фойдаланилганларини йиғиштириб олиш, ичимликлар келтириш, эҳтиёж туғилганда меҳмонларга патнисда керакли ичимликлар

олиб бориб бериш, шунингдек, бар ходимига ичимликларни румкаларга қуйишда ёрдамлашиш.

### **14.3. Ресторанларда чой банкетини ташкил қилиш**

Чой банкетлар таваллуд топган кунлар ва бошқа тантаналарда ўтказилади. Бундай банкетларда одамлар унча кўп бўлмайди. Бундай тадбирлар кўп ҳолларда соат 16-18 ларда ўтказилади, 2 соат атрофида давом этади.

Чой банкетининг ўтказилишида қатъий қоида йўқ. У эркин ҳолда ўтказилади.

Банкетга тайёргарлик. Чой банкетига тавсия этиладиган мебель-думалоқ, чўзинчоқ столлар, улар бўлмаса квадрат, тўғри тўртбурчакли столлар, стуллар, кресло, яримкресло, юмшоқ курси, диванлар.

Чой столлари залнинг марказига ёки меҳмонлар учун қулай жойларга ўрнатилади. Залга бир қанча столлар қўйиладиган бўлса, улар орасида меҳмонлар ўтиши, официантлар юриши учун йўлак бўлиши лозим. Асосий чой столларидан ташқари официантлар учун ёрдамчи столлар ҳам қўйилади.

Дастурхон, сочиқ, сочиқ-салфеткалар гулли бўлиши керак. Столда ёзилган гулли дастурхонларга мос келадиган сочиқ-салфеткалар танланади. Тантананинг характериға қараб ранг-баранг гулли дастурхон ишлатилади. Улар бир хил рангда ёки миллий каштачилик безаклари берилган бир неча рангда бўлиши мумкин.

Силлиқланган, ойна билан қопланган столларға дастурхон ёзилмайди. Агар меҳмонлар сони 8 тадан ошса, бир неча столни ясашиш мумкин.

Банкет таомномасида асосан хамир-қандолат маҳсулотлари (нон, пирог, сухари, торт, пирожний, кекс, печений, конфетлар, ширин ёнғоқлар, бодом, олма, ҳар хил мева ва бошқалар) бўлади.

Спиртли ичимликлардан яримширин винолар, мусаллас, ликор, коньяк тавсия қилинади. Баъзи банкетларда шампан виноси ҳам берилади. Чой столиға совуқ газаклар бериш тавсия этилмайди.

Чой банкети столиға майда десерт тарелкалари, десерт, мева идишлари, вино, коньяк, ликор учун румкалар, шампан виносига қадаҳлар, чойнак-пиёлалар, қанддон ва қандни сиқиб олгич, мева, қандолатлар солиш учун вазалар, гулли салфеткалар, кулдонлар қўйилади.

Чой столидаги ҳар бир меҳмонға агар таомномаға киритилган бўлса, кичик десерт тарелка, унинг ёниға ликёр ва коньяк учун рюмка қўйилади. Пичоқ, вилка, қошиқ десерт тарелкаларига ёки унинг ёниға қўйилади. Гулли сочиқ-салфеткалар чиройли букланиб, десерт тарелкаларига ёки уларнинг ёниға, чап томонға қўйилади.

Мевалар учун тарелкалар, анжомлар 4-6 тадан тахланиб, меҳмонлар учун қулай жойга қўйилади. Улар хизмат қилувчилар учун ҳам ўнғай бўлиши керак.

Мева, қиём, асал, печений, торт, пирожний, қанд, ёнғоқ солинган вазалар банкет бошланмасдан олдин столларга қўйилади.

Қиём, асал соладиган идишчалар, қандни сиқиб олгич, торт, пирожнийлар учун куракчалар, десерт қошиқлари берилади. Кулдон, сигареталар, гугурт чой столига қўйилмайди. Уларни зарур бўлиб қолса, официантлар келтириб беради. Чой столи таомномасида ширинликлар, мевалар, десерт ёки нимширин винолар бўлиши мумкин. Иссиқ ичимликлар бериш олдидан қиём, сут, лимон келтирилади. Агар таомномада қиём белгиланган бўлса, 4-6 дона кичик идишчалар стол устига қўйилади. Шампан виноси учун қадахлар вино румкаларининг чап томонида туради.

Чой столининг беаги - самовардир. У асосий стол устига ёки махсус тайёрланган ихчамроқ столга қўйилади. Чинни чойнак-пиёлалар, чашкалар самовар ёнида бўлади.

Меҳмонларга хизмат қилиш. Официантлар меҳмонларни ясатилган столларга таклиф қиладилар, биринчи навбатда аёллар, ёши улугларни ўтказадилар. Ҳамма меҳмонлар ўтириб, жойлашганига ишонч ҳосил қилган официантлар меҳмонларга ширинликлар ва вино тавсия қиладилар. Официант ўнгдан чап томон юриб таомларни тортиб чиқади. Таом солинган идишларни қўйиш учун, бир меҳмон олдига кичик тарелкалар берилади. Сўнгра иссиқ ичимликлар, қандолат маҳсулотлари қўйилади.

Официантлар фойдаланилган идиш-анжомларни йиғиштириб оладилар ва тоза десерт тарелкалари, анжомларни берадилар. Қиём, қаймоқ, сут, лимонлар қўйилади ва чой берилади.

Биз бу ерда Европа қоидаларига биноан чой-банкетлар ўтказиш ҳақида қисман гапирдик, аммо ўзбекона чойхўрлик бутунлай бошқача бўлади. Ҳозир республикамиз ресторанларида чойлар ошхонада пахта гулли чойнакларда дамланади, пахта гулли пиёлалар билан меҳмонлар олдига қўйилади. Официант чойни қайтариб, бир оз тиним бериб пиёлага қуяди ва меҳмонга узатади.

Ўзбекистонда бўлган, ўзбек хонадонларига меҳмондорчиликка борган бир хорижлик олим, мамлакатига бориб, мақоласида шундай ёзади: мен ўзбек қизининг иззат-эҳтиром, иззат-ҳурмат билан чой узатишини дунёдаги ҳамма иззат-эҳтиром, иззат-ҳурматга алиштирган бўлардим.

Чой қуйиш, чой узатиш - бу ҳам бир санъат, маданият. Бу маданиятни биз ресторанларда хорижий меҳмонларга кўрсатишимиз даркор.

#### **14.4. Тўй банкетларида хизмат қилиш**

Ресторанларнинг тўйларга хизмат қиладиган алоҳида заллари бор. Пешзалларда меҳмонлар йиғилишади, бир-бирларини кутишади. Тўй ўтказиладиган залга столлар қўйилади, банкет дастурхони ясатилади. Рестораннинг фақат биттагина зали бўлса, меҳмонлар эшик олдида тўпланишади. Тўй банкетлари учун таомномалар махсус муқоваларда тайёрланади.

Тўй таомномаларининг муқовалари одатдаги тантанали банкетларникига қараганда кичикроқ, оқ рангда, «Тўй таомномаси» деб ёзилган бўлади. Муқова ичига таомнома солинади, аммо таомларнинг, ичимликларнинг баҳоси кўрсатилмайди.

Буюртма қабул қилиш. Аввало, тўй ўтказиладиган зал буюртмачига кўрсатилади. Банкет ўтказиладиган сана ва вақт, тўйга келувчилар сони, банкет учун ўтказилган пул суммаси аниқланади. Қўйидаги масалалар олдиндан ҳал қилиб олинади: анъаналардан келиб чиққан ҳолда хизмат қилишнинг ўзига хос хусусиятлари, келин-куёвларнинг келиши, кутиб олиниши ёки келин-куёвлар меҳмонларни кутиб олиши, совғалар, гуллар учун жой, меҳмонларни қайси тартибда ўтказилиши, иссиқ овқат қачон берилиши, ўйин-кулги, чой берилиши ва ҳоказолар.

Буюртмачи билан таомнома, банкет столларининг қўйилиши, меҳмонларни жойлаштириш режалари келишиб олинади. Буюртма қабул қилинганда буюртмачига ресторан манзили ёзилган таклифнома бланкалари берилади.

Тўй таомномасига ҳар хил совуқ таомлар ва газаклар, қандолат маҳсулотлари, мевалар, ичимликлар, битта ёки иккита иссиқ овқат киритилади.

Официантларни тайёрлаш. Тўй банкетига келувчиларнинг ҳар 9-12 тасига битта официант хизмат қилади. Бош официант ҳамма официантларга кўрсатма беради, ҳар бирининг вазифасини белгилайди, хизмат қилиш секторини тайинлайди, таомлар, шампан виноси ва бошқаларнинг навбат билан берилишини тушунтиради.

Хизмат қилишга тайёргарлик жараёнида бир гуруҳ официантлар мебелларни ўрнатади, идиш-товоқ, анжомлар тайёрлайди, стол ясатади, бошқалар зираворларни, гулларни қўяди, буфет маҳсулотларини тайёрлайди. Хизмат қилиш жараёнида эса, бир гуруҳ официантлар таом ва ичимликлар тарқатади, бошқаси-фойдаланилган идиш-товоқларни йиғиштиради ва ҳоказо. Тўйга таклиф қилинганлар 20-24 киши бўлса, столлар бир қатор қилиб қўйилади, кўпроқ бўлса - Т, П, Ш ҳарфлари шаклида қўйилади. Бу тўйга келувчилар миқдори, рестораннинг меъморий хусусиятига боғлиқ. Биринчи бўлиб келин-куёвлар ўтиради, куёвнинг ўнг томонида келин ўтиради.



Келиннинг ота-оналари куёвнинг чап томонида, куёвнинг ота-оналари келиннинг ўнг томонида ўтиради. Шу қаторда куёвжўра ва келиннинг дугонаси ўтиради.

Юқорида, асосан, Европа халқларига тааллуқли тўй банкетлари ҳақида гапирилди.

Ўзбекистонда никоҳ тўйлари, айниқса, қишлоқ жойларида, асосан куёвнинг ҳовлисида ўтади. Буларнинг миллий анъана, удумларимиздан келиб чиқадиган анча мураккаб томонлари бор. Бу алоҳида бир мавзудир. Лекин, Ўзбекистон Республикаси мустақилликка эришгандан сўнг шаҳарларда никоҳ тўйлар ҳовлиларда ўтказилиши билан бир қаторда, ресторанларда, махсус тўйхоналарда ўтказилмоқда. Бу тўйларнинг асосий ўзагида ўзбек миллий маданияти, анъана, урф-одати, удумлари сақланаётган, мазмуни бойиётган бўлса ҳам, шакл томонига баъзи янгиликлар кириб келаяпти. Бу ҳақда ҳам тўхталмоқчи эмасмиз, чунки бу ҳам алоҳида тадқиқот талаб қиладиган кенг мавзудир.

Тўй кечасининг бошланишига 5-10 дақиқа қолганда бош официант тўй ташкилотчиларига ҳамма нарса тайёр, залга кириш мумкин, меҳмонларни таклиф қиламиз, дейди. Шу пайт хизматга тайинланган ҳамма официантлар залда меҳмонларни кутадилар, уларнинг ўтиришларида ёрдам берадилар, сўнгра ичимликлар ва газаклар тавсия қиладилар.

Келин-куёв ва уларнинг ота-оналарига алоҳида диққат-эътибор қаратилади. Таом, ичимликларни официантлар тавсия қилиб айланиб юради. Зарурият туғилган ҳолда официантлар тарелка ва анжомларни йиғиштириб оладилар ва ўрнига тозасини олиб келиб, меҳмонлар ичиб, ейишиб анча қизиб олгач, 30- 40 дақиқалик танаффус эълон қилиниши, шу пайт мусиқа, ашула, рақсга тушиш мумкин бўлади.

Танаффус вақтида официантлар стол устини тартибга соладилар, бўшаган идиш-товоқларни йиғиштирадилар, тозаларини кўядилар. Иссиқ овқат берилади. Тўй торти кесилади ва тарқатилади.

Савол ва топшириқлар

1. Қандай банкетлами биласиз?
2. Тантанали банкетларга хизмат қилиш тартибини айтиб беринг.
3. Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган банкетлар ҳақида айтиб беринг.
4. Расмий қабул банкетларида меҳмонларга хизмат қилиш қандай тартибда бўлади?
5. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетлар ҳақида айтиб беринг.
6. Расмий қабуллар, тантаналар, банкетларда официантларнинг хизмат вазифалари нималардан иборат?
7. Фуршет-банкет ҳақида айтиб беринг.
8. Коктейл-банкет ҳақида айтиб беринг.

9. Тўй банкетлари ҳақида айтиб беринг.
10. Ўзбек тўйлари ҳақида нималарни биласиз? Унинг миллий ўзига хослиги нималардан иборат?

### **Фойдаланилган адабиётлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
5. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
6. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
7. Эрбутаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
8. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **15-мавзу: РЕСТОРАН МЕҲМОНЛАРНИ КУТИБ ОЛИШ ВА ХИЗМАТ ҚИЛИШ**

### **15.1. Ресторанда меҳмонларни кутиб олиш ва ўтқозиш**

### **15.2. Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш**

### **15.3. Таомлар беришнинг асосий усуллари ва мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш**

#### **15.1. Ресторанда меҳмонларни кутиб олиш ва ўтқозиш**

Ресторанда хизмат қилишнинг қуйидаги анъанавий шакллари қўлланилади:

1. Кундалик хизмат.
2. Банкетларда хизмат қилиш.
3. Хизмат қилишнинг махсус шакли.

Ресторанга меҳмонларнинг оқими келиши узлуксиз давом этганда мижозларга кундалик хизмат қилиш кучаяди. Ресторан хизмати қуйидаги асосий элементлардан иборат:

- хўрандаларни кутиб олиш ва жой -жойига ўтқозиш;
- буюртмалар қабул қилиш;
- буюртмаларни бажариш;
- буюрилган таом ва ичимликларни олиб келиб бериш;
- хизмат сўнггида ҳисоб-китоб қилиш.

Ресторан залига киришда келувчилар кутиб олинади, столларга кузатиб қўйилади, ўтқозилади ва таомнома билан таништирилади. Таом ва ичимликлар танлашда ёрдам берилади. Буюртма қабул қилинади.

Келувчиларни кутилган азиз меҳмон қаби, биринчи кимга рўпара бўлса, улар кутиб олади: энг аввал меҳмонларни швейцар ва гардероб соҳиби, сўнгра бош официант ва официант қабул қилади.

Гардероб соҳиби келувчиларнинг уст кийими билан бирга қўлларидаги портфел, дипломат ва бошқа нарсаларни ҳам топширишни тавсия қилади.

Бош официант мижозлар билан ресторан хизмат қилувчиларини бир-бирига боғловчи звено. Бош официант ресторан зали олдида туриб, меҳмонларни кутиб олиши шарт, улар танлаган жойга кузатиб қўйиши ёки ўзи жой кўрсатиб ўтқозиши керак. Шу билан бирга бош официант мезбонлик вазифасини бажаради: келувчиларни ҳуш келибсиз деб кутиб олиши, уларга қараб мулойим жилмайиши лозим. Меҳмонларнинг олдида то столгача юриб, ўтиришга ёрдам қилади ва таомнома тавсия этади.

Агар меҳмон ўзи жой танлаган бўлса, бош официант унинг орқасидан боради, танламаган тақдирда улар олдида бориб хоҳлаган жойига ўтқозади. Келувчилар гуруҳ бўлса, неча кишига жой кераклиги ва залнинг қайси томонидан бўлишини сўрайди. Уламинг хоҳишини ҳисобга

олиб, бош официант столларни кўрсатади ва меҳмонларни ўтқазади, у ерга бориш учун қулай йўлни кўрсатиб, ўзи сал олдинроқда боради.

Бош официант ёки официант мижозлардан кимнинг қаерга ўтириши лозимлигини тавсия қилади ва унинг билан бирга ахлоқ-одоб юзасидан қуйидагиларни амалга ошириши мумкин:

- ўтиришга таклиф қилинган одам столини қулайроқ қилиб қўйиб бериш;

- олдин аёлларни, сўнгра эркакларни ўтқазиб керак, аёллар эркаклардан ўнг томонда, эркаклар столнинг ўнг бурчагида ёки аёлга қарама-қарши томонда ўтириши лозим;

- агар мижоз аёл билан келса, аёлни эркакдан олдин ўтқазади, эркакка эса ўтиришда бош официант ёрдам қилади;

- борди-ю аёл официант хизмат қилаётган бўлса, у ҳолда ёши улуғларгагина ўтиришда ёрдам қилиши мумкин;

- мижозлар ўзлари жой танлаб ўтириб олсалар, уларни безовта қилиб, бошқа столга ўтқазибнинг ҳожати йўқ;

- бир жойдан иккинчи жойга ўтқазиб мижозлар хоҳиши билангина бўлиши мумкин;

- тайёрланмаган столга таклиф қилиш мумкин эмас;

- доимий мижозлар келса, уларни ҳар доим ўтирадиган жойга таклиф қилиш керак;

- иш юзасидан учрашадиган меҳмонлар келса, уларни ҳам ўзларига қулай жойга ўтқазиб мақсадга мувофиқдир;

- гуллар столнинг марказига қўйилади.

Ресторанга гуруҳ меҳмонлар таклиф қилинганда таклиф қилган киши уларни кутиб олади. Бунинг учун бош официант кутувчининг қаерда туриши кераклигини олдиндан айтади.

Таклиф қилинганлар ресторан олдида тўпланиши ва залга баробар киришлари мумкин. Таклиф қилган киши албатта уларни бошлаб олдинда киради.

## **15.2. Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш**

Меҳмонлар жой-жойларига ўтирганларидан сўнг бош официант ёки официант уларга таом ва ичимлик танлаш учун таомнома тавсия этади. Буюртма қабул қилинади ва бажариш учун киришилади. Бундай ҳолларда бош официант ҳам хизмат қилувчи официантга ёрдамлашиши мумкин.

Одатда, официант столнинг чап томонидан келиб, ичига таомнома жойлаштирилган папкани меҳмонларга беради. Гуруҳга хизмат қилаётганда таомномани ёши улуғ кишига тақдим этади, агар аёллар бўлса, улар орасидаги ёши каттароғига таомнома тугилади.

Агар мижозлар икки киши - эркак ва аёл бўлса, таомнома эркак кишига берилади, ўз навбатида, эркак киши таомномани аёлга узатади. Аёл таом танлаб бўлгач, эркак киши официантга буюртма беради. Гуруҳ

кўпчилик бўлган тақдирда таомномани официантга мурожаат қилган одамга берилади. Официант икки ва ундан ортиқ таомнома келтириши ҳам мумкин. Агар ресторанга ҳарбий хизматчилар келган бўлса, таомнома унвони юқорироқ кишига тавсия этилади.

Таомномани бериб, официант ичкарига кириб кетади. Меҳмонларга таом танлашга имкон яратади, қайтиб келган официант ўнг томонда туриб буюртмани қабул қилиб олади. Борди-ю, мижозлар таом танлашда қийналса, официант ёрдам беради. Овқатлар номини ва сифатини айтиб, тавсия қилади. Агар официант билимдон, тажрибали бўлсагина таомлар мақтовини ўрнига қўйиши мумкин, мавсумга қараб таомлар, сабзавот, мевалар ҳақида ахборот беради, қандай суяқ овқатлар, иккинчи овқатлар ва ичимликлар, балиқли, сутли, хамирли таомлар ҳақида гапириб тавсия қилади. Совуқ тутпиши билан калорияли таомларга эҳтиёж ошади, буни ҳам ҳисобга олиш керак.

Таом танлашда хўрандаларга малакали ёрдам кўрсатиш учун официант куйидагиларни билиши шарт:

хизмат қилиш жараёнини тезлатиш учун иссиқ цехда қанча тайёр таом борлигини;

- қанча вақт ичида овқат тайёр бўлишини; у мавжуд гарнир ва қайла ассортиментини;

- таомларга характеристика беришни.

Официант мижозларнинг энг нозик имо-ишораларини сезадиган бўлиши керак. Агар хўрандалар ўзаро гапга тушиб кетишса, официант, буюртмаларингни қабул қилишга тайёрман, деб огоҳлантириши лозим. Истеъмолчилар шошилаётганлигини айтишса, официант доимий мавжуд таомларни тавсия қилиши мумкин ва шу заҳотиёқ овқат келтирилади. Буюртма қабул қилганда официант тикка туриши ёки буюртма берувчига сал энгашиши мумкин, аммо столга блокнотни қўйиб ёзиши мумкин эмас. Буюртма икки нусхада ёзилади. Чап қўлда рақамланган бланка дафтарчаси, ўнг қўлда қалам бўлади. Таомнинг номи, баҳоси аниқ ёзилиши керак. Ҳар бир таом ҳақидаги ёзув бир қаторга жойлансин. Мижоз таом ҳақида баъзи мулоҳазаларини айтиши мумкин, официант уни ҳисобга олиб, қаноатлантиришга ҳаракат қилади.

Алкоғолли ичимликларнинг ишлаб чиқарилган жойи, қуввати айтилади, уларга мос газаклар буюрилади. Қаҳва, қора қаҳва буюрилганда нима қўшилиши, чой лимон биланми ёки бошқа ширинлик биланми, айтилади.

Буюртма қабул қилиб олингандан сўнг официант дарров кетиб қолмасдан ёзилган нарсаларни хўранда иштирокида такрорлаб текширади ва тўла ишонч ҳосил қилиб, буюртмани бажаришга киришади. Шундай қилинганда официант баъзи хатолардан холи бўлади ва иккинчи маротаба меҳмоннинг олдида бориб таомномани қайта текшириб юрмайди. Ҳар бир

таомга официант қисқача характеристика беради: шўрва, мастава, мошхўрда, угра, палов, манти, чучвара ва ҳоказо.

Истеъмолчилардан буюртма қабул қилиб олиш ҳам рестораннинг тегишли даражада ўзига хос рекламасидир. Официант мижозлар эътиборини таомномада мавжуд таомлар, ичимликларга қаратиши керак, маҳсулотларнинг сифатига яхши баҳо бериши лозим.

Официант учун мураккаб ишлардан бири бир неча якка келган истеъмолчилардан бирданига буюртма олишдир. Буларнинг ҳар бирига алоҳида ҳисоб очиши ва бир неча хил таом, ичимликларни олиб келиб, кимга қайсиси тегишли бўлса, алоҳида-алоҳида бериши лозим. Буюртма қабул қилган официант столдаги идиш, қошиқ, санчки ва бошқа анжомлар келтириладиган таомларга етарли ва мос келадими, буни ҳам текшириб кўради. Уларда камчилик бўлса, ўрнини тўлдиради.

Борди-ю, балиқ билан оқ мусаллас буюрилган бўлса, балиқ ейишга хос нарсалар келтирилади, битта санчки ўнг томонга қўйилади, ортиқчалари олинади, вино учун румка қолдирилади, бошқа румкаларни йиғиштириб олиш мумкин, аммо фужер овқатланиш охиригача туриши керак.

Официант хўрандаларга овқатларни келтириш мумкинлиги, буюртмалар 10-15 дақиқадан сўнг тайёрланишини айтади.

Буюртмаларни ошхонага топшириш. Буюртма қабул қилингандан сўнг официант уни навбат билан бажаришга киришади, хизмат қилиш жараёнини қуйидаги схема бўйича амалга ошириш мумкин. Официант идиш-товоқ турадиган хонага кириб, керакли нарсаларни олиб чиқади. Совуқ таом ва газаклар учун идишлар олади, совуқ цехга олиб кириб, ўзи қабул қилган буюртмани беради. Сўнг цехга кириб, иссиқ таомлар буюради. Касса машинасида маҳсулотларни олиш учун чек ёздиради. Чекни ошпазга бермагунча официант овқат тарқатадиган жойдан кетмаслиги керак.

Баъзи ресторанларда буюртманинг анча мураккаб усули мавжуд. Бир неча турли буюртмаларни бажаришга тўғри келиб қолса, мижозлар гуруҳда 4-6 киши бўлса, буюртмаларни бажариш бошқача бўлади. Аввал официант идиш-товоқларни олади ва совуқ газак буюради. Бошқа таомларни ҳам олиб, ёрдамчи стол устига қўяди, сув ёки пивони тўғридан тўғри столга беради. Бу пайт буюрилган совуқ газак тайёр бўлади. Уларни спиртли ичимликлар билан столга қўйилади ва иссиқ овқат буюрилади. Уларни ҳам белгиланган дақиқада олиши керак. Агар официант таомни вақтида олиб келиб мижозларга бермаса, у совиб қолади. Таомни тайёр бўлгандан сўнг дарҳол бериш зарур. Бир неча кишиларга бир хил таом, салат бериладиган бўлса, официант уни олади ва тарелкаларга бўлиб, хўрандалар олдига қўяди.

Тарқатиш жойидан таомларни олган официант уларнинг ҳар бирини кўриқдан ўтказиши керак. Бир хил шаклланган таомларда ҳар хил

кўриниш бўлса, бири оз, бири кўп бўлса, официант бундай таомларни хўранда олдига қўймаслиги лозим. Бундай ҳолларда бош официант ёки ишлаб чиқариш мудирлари чақирилади, йўл қўйилган хато тузатилади. Яхши шаклланмаган, куйган ёки совуб қолган таомни мижозга бериш - ресторан обрўйига путур етказишдир.

Буюртмага мувофиқ стол устига дастурхон яратиш.

Официант дастурхон яратишда қуйидаги қоидаларни бажариши лозим:

- ошхона анжомлари марказдаги тарелкадан ўнг ва сўл томонга қўйилади, пичоқнинг ўткир томони ўнгга қаратилади, санчқи чапга, уч томони юқорига қаратиб қўйилади;

- стол яратиш пичоқдан бошланади, у чапдан ўнгга қаратиб қўйилади;

- санчқилар ўнгдан чапга қаратилади;

- столга уч комплект анжомлар қўйилади, тўртинчиси газак тарелкасида салфетка остида туради;

- сариёғ учун ишлатиладиган пичоқ сомса тарелкасининг ўнг томонига қўйилади;

- ширин таомлар учун анжомлар: пичоқ, санчқи, қошиқ ва бошқалар ҳам қоидага биноан терилади;

- анжомларни шундай қўйиш керакки, улар бир-бирларига тегмасин.

Овқатланиш анжомларини ҳар бир хўранда учун алоҳида берилади: энг аввал, ошхона кичик тарелкалари, газак учун тарелкалар, чап томонга сомса учун тарелкалар қўйилади. Сомса ва кичик ошхона тарелкалари оралиғида иккита санчқи учлари тепага қаратилган ҳолда қўйилади, тарелканинг ўнг томонига иккита пичоқ, ҳар иккаласи ўткир томони билан тарелкага қаратилган бўлади. Нонушта ва тушлик учун бу анжомлар етарли. Тушлик пайтида қўшимча равишда қошиқ берилиши мумкин. Овқатланиш анжомлари миқдори бериладиган таом ва ичимлик турларига боғлиқ: европача нонушта учун назарда тутилади (колбасадан тайёрланган совуқ газак): биринчи тур - газак тарелкаси ва газак анжомлари: иккинчи тур - (иссиқ таом - омлет) майда ошхона тарелкаси ва ошхона анжомлари; агар сайёҳлар гуруҳига хизмат қилинаётган бўлса, столга ҳар эҳтимолга қарши қаҳва ва чой чашкалари, қаҳва идиши, сут солиш учун идиш, қанддон, қиём ва лимон учун идишлар ва бошқалар қўйилади; ҳар икки турда ҳам сариёғ учун пичоқ қўйилади. Шундай қилиб, аниқ таомномага мувофиқ нонушта, тушлик, кечки овқат дастурхонларини официантлар безатади, тўлдиради. Шунинг билан бирга дастурхонни қўшимча безаш бўйича ҳар хил вазиятлар ҳам вужудга келиши кўзда тутилади. Бир неча мисоллар келтирамиз. Тушлик таомномасида чинни идишлар ва ошхона анжомларидан ташқари қўшимча шиша ва биллур идишлар қўйилади; фужерлар, қадахлар, румкалар ўрнига фақат фужерлар қўйилади, чунки

мижозлар алкоғолли ичимликлар ичадими, йўқми олдиндан айтиш қийин. Анжомлар мўл бўлгандагина фужерлар ёнига румкалар қўйиш мумкин.

Кечки пайтларда лукс ва олий тоифали ресторанларда фужер ва румкадан ташқари кучли ичимликлар учун алоҳида румкалар, стол ясатишда биллур, шиша идишлар қўйилиши таомномада кўрсатилган вино-ароқ ичимликлари мавжудлигига боғлиқ. Буни ҳисобга олган ҳолда қуйидагилар қўшимча қўйилади:

- шампан виноси учун қадах (биринчи қаторга чапдан ўнгга), фужер, ёнига вино учун румка қўйилади, сўнгра ароқ учун румка; иккинчи қаторга шампан виноси учун қўшимча фужер қўйилади;

- шампан виноси учун ўша фужер, оқ мусаллас учун румка (биринчи қаторда ўша тартибда, фужер, кейин вино ва ароқ учун румкалар; иккинчи қаторда шампан виноси учун қадах ва вино учун румка қўйилади);

- шампан виноси учун қадах, оқ мусаллас учун румка, қизил мусаллас виноси учун румка (биринчи қаторда фужер, вино ва ароқлар учун румкалар; иккинчи қаторда шампан виноси учун қадах, винолар учун румкалар қўйилади).

Стол безатишда юқорида айтилган румка, қадах ва фужерлар ичимликлар берилиши тартибига мос келиши керак.

Алкоғолсиз ресторанларда вино, ароқ бўлмайди, шунинг учун столга фақат фужер қўйилади.

Кўп ҳолларда газак столга хизмат жараёнида берилади. Бундай пайтларда столга ширинликлар учун анжомлар: пичоқ, санчки, қошиқ ёки пичоқ билан санчки қўйилади. Пичоқнинг ўткир тарафи тарелкага қаратиб қўйилади. Официант олти кишилик столга хизмат қилса, шампан виноси солинган челақча ёки мева солинган ваза қўйилиши мумкин. Стол ўртасига бўйи пастроқ вазада гул қўйилади. Рестораннинг даҳлизи ва бошқа очиқ жойларда ҳам стол ясатиб қўйилиши мумкин, аммо чанг тушмаслиги учун румкалар тескари қилиб қўйилади. Газак тарелкалари салфетка билан ёпиб қўйилади ёки стол устига дастурхонга салфетка солиниб, устига тарелкани тескари қилиб қўйилади.

Алоҳида ҳолатларда ресторанда шароитга қараб иш қилинади. Ходимлар ҳам бунга доимо тайёр бўлиб туришлари керак. Стол ясатиш ўзгариши, овқатланиш анжомларининг ўринлари алмашиши мумкин.

Хизмат вақтига қараб стол ясатилиши ҳам ўзгариб туриши мумкин. Масалан, нонушта пайти бир хил, тушлик ва кечки овқат пайти бошқа хил бўлади. Хизмат жараёнида ҳам стол усти анжомлари ўзгариб қолиши мумкин. Таомномада балиқли ва гўштли овқатлар назарда тутилса, столга фақат газак анжомлари - иккитадан пичоқ ва санчки қўйилади, иссиқ овқат берилганда яна керакли нарсалар қўшилади.

Официантнинг иш техникаси.



Таом ва ичимлик беришга киришар экан, официант қуйидаги хизмат қилиш техникасининг умумий қоидаларига риоя қилиши шарт:

1) мижозларга тез ва шовқин-суронсиз, осойишталик билан хизмат қилиш, аммо атрофдагилар кўз олдида шошма-шошарлик билан ҳаракат қилиш ҳам ўринли эмас. Биринчи овқатни беришда мижозларни 20 дақиқадан ортиқ куттирмаслик;

2) идиш-товоқ ва бошқа анжомлами мижозлар олдида шовқинсиз, шошмасдан, эҳтиёт бўлиб, тартиб билан қўйишни билиши;

3) таом ва ичимликларни мижознинг ўнг томонидан ўнг қўли билан қўйиш, навбатдаги таом стол устидан фойдаланилган идишлар йиғиштирилиб олингач берилишини билиш;

4) таомнома бўйича буюрилган таомлами махсус идишларда олиб келиш (шўрва ва бошқа суюқ овқатларни косаларда, иккинчи иссиқ таомларни тарелкаларда, ширинликларни ўзига хос идишларда);

5) иссиқ таомлар беришдан олдин улар остига қўйиладиган илиқ тарелкалар бўлиши шарт. Агар иссиқ овқатга гарнир ёки кўкатлардан салат бериладиган бўлса, улар таомли тарелканинг чап томонига қўйилади. Бўшаган идишларни ёки ейилмай қолган овқат қолдиқлари бор идишларни официант мижоз рухсати билан олиши керак.

6) таомнома бўйича буюрилган таомни патнисда олиб келиш, кўп ҳолларда овқатланиш анжомлари билан бирга келтириш. Патнисни ёрдамчи столга қўйиб, овқатни тарқатиш;

7) таомлар бир-бирига мосланган ҳолда тарқатилади: увилдирик сариеғ билан, кам тузланган балиқ янги сабзавот билан, бу махсулотлар ҳаммаси бирга берилди. Буларни усти ёпилган патнисда олиб келинади. Вазаларни қўйишда эҳтиёт бўлиш керак, узун оёқли вазаларни юқорироқ томонидан ушланади. Тарелканинг остига панжанинг тўрт бармоғи қўйилиб, бош бармоқ билан четидан ушланади;

8) баъзи тарелкаларнинг таг томонидаги қўйиладиган қисми ночорроқ бўлади, уларни ушлашда эҳтиёт бўлиш керак. Уларни кафтда бош бармоқ билан қисган ҳолда олиб юриш лозим.

9) салат ва гарнирлар қайла билан аралаштирилганда қошиққа ёпишиб қолади, уни санчқи билан қириб тозалаш мумкин.

10) овқатларни бир идишдан иккинчисига солишда ҳам тегишли тартиб мавжуд. Олдин асосий таом, сўнгра гарнир ва соус солинади. Бунда эҳтиётлик билан ҳаракат қилиш керак, овқат қисмлари бир-бирига аралашиб кетмасин.

Овқатланиш анжомлари - тарелка, пичоқ, санчқи, қошиқлар, таом келтиришда официант қуйидаги қоидага риоя қилиши керак:

- таом олиб келишда официантнинг бош бармоғи тарелка чеккасининг тепа томонида бўлиши шарт;

- пиёла, стакан лабларига қўл теккизиш мумкин эмас;

- стакан, пиёла қўйиладиган идишлар қуруқ бўлиши керак;

- овқат жиҳозларининг сопидан ушлаш тавсия қилинади;
- румка, стакан, чашка ва бошқаларни столга шовқинсиз қўйиш керак;
- стол йиғиштирилганда дастурхондаги увоқларни полга қоқиш ярамайди;
- истеъмол қилиб бўлинган таом идишлари йиғиштириб олингандан сўнг навбатдаги таом берилади;
- таом тарқатишда идишнинг балдоғидан ушлаш, идиш тагини артиш керак;
- ёрдамчи столда овқат сузилганда мижозга кўришиб турсин;
- овқатни қайта сузишда қошиқ, санчқидан фойдаланилади, қошиқ ўнг қўлда, санчки чап қўлда бўлиши лозим;
- овқат идишга ошхонада қандай солинган бўлса, қайта сузишда ҳам шундай бўлиши шарт, унинг ташқи кўриниши бузилмасин;
- агар овқат бир неча мижозга тарқатилган ва улар орасида аёллар бор бўлса, энг аввало, таом аёлларга берилади (агар болалар бўлса, биринчи навбатда уларга бериш керак).

Кўп ҳолларда столга қайноқ таомлар берилади, бундай ҳолларда официант мижозни огоҳлантириши зарур.

1. Официантнинг асосий асбоби патнисдир, унда официант шакли ва массаси ҳар хил бўлган нарсаларни ташийди. Патнислар: олтигача ошхона тарелкаси сиғадиган катта, 3-4 та тарелкага мўлжалланган ўртача, ўртачанинг ярмига тенг ҳажмдаги кичик турларга бўлинади.

2. Патнисда ташишнинг бир неча усуллари бор: патнис икки қўл кафтига қўйиб кўтарилади, бармоқлар очиқ ҳолда туради; енгил патнисларни беш бармоқ учлари билан кўтарилади. Ҳар қандай ҳолат бўлса ҳам патнис елкадан баланд кўтарилмайди. Патнисда олиб борилаётган нарсалар салфетка билан ёпилади, бу идишларнинг силжиши ва бир-бирига урилишининг олдини олади.

3. Таом ва ичимликлар патнисга бир сидра қилиб терилади; оғирроқ идишлар официант томонга қўйилади, бўйи узунлари ўртада бўлади. Буфет маҳсулотлари ва ошхона таомлари алоҳида-алоҳида олиб келинади, чунки бирга олиб келиш - хизмат муддатини чўзади ва идишлар бир-бирига тўқнашиб кетиши мумкин. Буюртмани бажаришда биринчи буфет маҳсулотлари ва сув келтирилиши лозим. Патнисни паст қилиб, тизза тенглигида кўтариш ярамайди.

4. Овқат тарқатадиган жойдан патниснинг икки четидан ушлаб кўтариб кетилади. Сўнгра ўнг қўл билан уни ушлаб, чап қўл бармоқларини патниснинг остига - ўртасига йўналтиради. Официант озгина эгилган тўрт бармоқлари учлари билан патнисни кўтаради ва столга хўранданинг чап томонидан ёндашади. Официантнинг ўнг қўли деярли бўш бўлади, эшик очиши ва бошқа юмушларни бажариши мумкин.

5. Официантнинг иш жараёнида кичик патнислар қўл келади. Уни ушлаб туриш осон, даст силкиб кафтга қўндириш мумкин. Патнисни тирсак баробарида кўтариш тавсия қилинади.

Агар официант хизмат қилиш техникаси қоидаларини яхши ўзлаштирса, патнис билан ишлаш муваффақиятли бўлади:

- таом идишлари қопқоғи ёрдамчи столга тескари қилиб қўйилади;
- навбатдаги таомни беришдан олдин столда жой ҳозирлайди, фойдаланилган идишларни йиғштириб олади, янги анжомлар қўяди. Идишларни йиғштиришда ҳар бир мижоз олдига келиб чап томондан хизмат қилади. Идишларни стол тепасидан олиш мумкин эмас;

- газаклар, иссиқ таомлар, ичимликлар тегишли идишларда қуйидаги тартибда берилади: биринчи навбатда столга маъданли ёки мева шарбатлари қўйилади, сўнгра нон, агар буюрилган бўлса, газак, вино берилади, булардан сўнг иссиқ овқат келтирилади.

### **15.3. Таомлар беришнинг асосий усуллари ва мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш**

Таом тарқатиш официант хизматида энг мураккаб ва муҳим ишдир. Ресторан иш фаолиятида таомлар тарқатишнинг учта асосий усули қўлланилади:

- буюрилган таомни махсус анжомлар ёрдамида хўранда тарелкасига солиб берилади (француз усули);

- столга битта идишда овқат келтириб тақсимланади (рус усули)

- газак ва таом мижознинг идишига ёрдамчи столда солинади, (инглизча усул). Француз усули бўйича хизмат қилиш техникаси умумий тарзда қуйидаги ишлардан иборат:

- овқат солиш анжомлари-ошхона қошиқлари, санчқилар, куракчалар, қисқичлар олиб келинган таомда бўлади;

- чап қўлга сочиқча ташланган, энг четини бекитиб туради. Ўнг қўл билан таомни олиб, сочиқча устига қўяди ва мижозга тутаяди, таом ва унинг ушлагичи мижозга қаратилади;

- ҳамма таомлар идишларда, вазаларда, салат идишларида келтирилган махсулотлар чап қўлда бўлади, мижознинг чап томондан борилади ва чапдан таом қўйилади;

- таомни тирсак баробарида кўтарган официант мижоз орқасида тўхтайдди, сўнгра, чап қўлидаги таомни кўтариб чап оёғи билан бир кадам ташлайди ва овқатни столга олиб келади, одоб қоидасига биноан ўнг қўлни орқасига қилиб туради. Таомлар кўп ва оғир бўлса, ўнг қўл билан ҳам ушлайди;

- овқатни мижозга олиб келиб, унинг тарелкасига яқинлаштиради, тарелкага тегмайди, официант келтирган идиш чети мижоз тарелкаси устига тўғриланади ва таом солинади;

- таомни чап қўли билан ушлаб, ошхона қошиғи ва санчқи ёрдамида ҳар бир мижознинг тарелкаларига солади.

Бу усул официантдан маҳсулотни бир идишдан иккинчисига сола билишни талаб қилади. Бунинг учун қуйидагиларни изчиллик билан амалга ошириш лозим:

- қошиқ сопини ўртасидан бармоқлар орасига олинади, санчқи сопини ўрта тагидан бош бармоқ билан ушланади, сопининг учи жимжилоқ бармоқ асосига тегиб туриши керак. Кўрсаткич бармоқ билан санчқининг тиш томони кўтарилади, қошиқ билан таом олинади, сўнгра бош бармоқ билан овқатни илган санчқи қисилади ва мижоз тарелкасига солинади; шу билан бирга официантнинг ўнг қўл тирсағи мижоз гавдасига тақалади, шу пайт қандайдир эстетик туйғу ҳосил бўлади. Таом беришнинг юқорида айтилган таркибидан ўз-ўзига хизмат қилиш ҳам ўрин олади, мижоз тарелкасига таомни ўзи солиб олиши ҳам мумкин. Бундай ҳолатларда официант таомни мижоз тарелкаси ёнида ушлаб туради. Овқатни стол устига қўйиш ёки жуда баланд кўтариб юбориш ҳам мумкин эмас. Официант таомни мижоз тарелкасига томон сал қийшайтиради. Мижоз тарелкасига таом солинаётганда овқат анжомлари официант қўлида бўлиши, бироқ таомдан баландда ушлаб туриши лозим; тирсакларни ўз биқинига яқин тутиши, таом солишда, албатта, ошхона анжомларини ишлатиши керак.

Русча усул. Буюрилган таомларни анжомлар билан бирга столга қўйилади, тарелкаларга солинади. Овқатларни мижозларнинг ўзлари солиб олади, официант ёрдам бериб туради. Иссиқ таом идиши остига столга официант сочқича солиб қўяди. идиш қопқоғи ва косалар махсус тарелкаларга қўйилади.

Совуқ газак ва таомлар столга бир пайтда, иссиқ таомлар эса навбати билан берилади. Официант овқат қўйишдан олдин ишлатилган идиш-товоқларни йиғиштириб олади ва янгисини қўяди.

Хизматнинг бу шакли ичимликларга ҳам тегишли. Иссиқ ичимликлар - қаҳва ва чой қаҳва идишида ва чойнакда, шунингдек, самоварда келтирилади, буфетдан олинган ичимликлар - шиша, графин, кўзачаларда берилади.

Таом мижознинг идишига ёрдамчи столда (инглизча) солинади, официант овқат тарқатиш бўлиmidан олиб келган таомини мижозларга кўрсатади, сўнгра улар рухсати билан тарелкаларга сузади ва столга олиб келади.

Бундай шароитда хизмат қилиш техникаси қуйидаги ҳаракатлардан иборат:

1. Официантнинг ҳаракатини мижозлар кўриши учун овқатланадиган стол ёнига юрадиган кичикроқ стол олиб келинади.

2. Бу столга олиб келинадиган таомлар ва иситилган тарелка қўйилади.

3. Мижозлар кўз ўнгида анжомлар ёрдамида официант таомларни уларнинг тарелкаларига солади.

4. Таомни олиб келиб, ўнг томондан ўнг оёғи билан олдинга бир қадам босган ҳолда ўнг қўли билан мижозларга тарқатади. Ўзига қулайроқ бўлиши учун идиш-товоқлар овқатланиш столида қандай бўлса, ёрдамчи стодда ҳам шу тартибда терилади. Одатда, асосий маҳсулотлар билан таом столнинг чап қисмида, гарнир ўнг қисмида жойланади. Столнинг ўртасида тарелкалар туради.

Таомларни порсия (улуш)ларга бўлиш қуйидагича амалга оширилади:

- котлет, лангет, бифштекс, картошка, сабзаёт гарнирларини солишда, уларнинг тагига қошиқ тикилади ва сал кўтарилади, тепасидан санчки билан бир оз босилиб, кўчириб олинади ва истеъмолчининг тарелкасига қўйилади;

- пиширилган гўшт бўлагини олишда қошиқ ва санчкини гўштни тагига тикиб кўтаради ва мижоз тарелкасига солади, қошиқ сал олдинроқ бўлиши ёки ҳар иккаласи бир қаторда баробар туриши мумкин;

- таомларни солишда официант қошиқни ўнг қўлида, санчкини чап қўлида ушлайди, қошиқ билан санчки бир-бирига параллел ҳолда бўлади.

Баъзи таомларга гарнир ёки қайла алоҳида берилади, буни ҳисобга олган официант бўш турган официантни ёрдамга чақириши мумкин. Биринчи официант таомни порсияларга бўлиб беради, иккинчиси гарнир солади. Агар таом унча кўп бўлмаса, патнисда ҳам таомни, ҳам гарнирни олиб келиш мумкин.

Таом келтиришда официант мижознинг ўнг томонидан келади. Чап томондан келса ҳам бўлади, лекин бунда официант чап қўли билан ишлашга тўғри келади.

Таомни кўчма ёрдамчи столда французча ёки инглизча беришда тегишли қоидаларга риоя қилиш керак бўлади:

1. Асосий маҳсулот - гўшт, балиқ, парранда гўшти - тарелкаларда стол ўртасига қўйилади, мураккаб гарнирлар учун чап ёки ўнг томонига кўкатлар - петрушка, укроп, селдерлар қўйилади.

2. Қайла тарелканинг ўнг томонига солинади.

3. Порсияларга бўлиш қуйидаги тартибда бўлади:

асосий маҳсулот, қайла, гарнир (картошка ёки макарон маҳсулоти), сабзаёт ва кўкатлар;

ўз манзараси бўйича қайтадан тарелкага солинган таом ошпаз беаган кўринишни йўқотмаслиги лозим.

Мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш

Мижозлар билан буюрилган овқат ва ичимликлар учун ҳисоб-китоб счёт бўйича амалга оширилади.

Меҳмонхонага овқат ташиб хизмат қилинганда белгиланган миқдорда қўшимча ҳақ олинади ва счётга алоҳида қаторга ёзилади. Официант

счѐтдаги ѓзув тўғрилигини текшириб, умумий суммани чиқаради, чекга қўл қўяди, патнис ѓки тарелкада мижозга такдим этади. Агар мижоз шу заҳотиѓқ пул тўламоқчи бўлса, официант унинг олдидан кетмасдан пулни олади ва қайтимини беради. Борди-ю, официантда майда пул бўлмаса, кечирим сўраб пулни майдалашга кетади. Кассага келиб, пулни майдалатади, патнисда пул билан счѐтни мижозга олиб келиб беради.

### **Фойдаланилган адабиѓтлар руйхати**

1. Каримов И.А. Мавжуд, Салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-мувоффақият гарови. Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ 2004. - 320.
4. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент мальгк и средних предприятий: Учебник. -М.: УНИТИ-ДАНА, 2005. - 400с.
5. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
6. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
7. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
8. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
9. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. -М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрение).
10. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, МА. Жукова.-М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

## **Илова**

### **Турли мамлакатлар ресторанларида тайёрланадиган таомлар**

#### **НЕМИС ОШХОНАСИ**

Бу ерда ҳам бутербродлар кенг тарқалган. Немис ошхонаси турли хил бульон ва гарнирлар билан ажралиб туради. Немис ошпазлари колбаса, сосиска, сардель тайёрлашда катта мутахассис ҳисобланади.

2-таомлар табиий гўштлардан тайёр бўлган таомларни ёктиришади. Тухумдан тайёрланган таомлар ҳам кенг тарқалган. Немис ошхонаси ёғли, лекин аччиқ эмас. Диссертга мевали салатлар ёки сироплар берилади. Миллий ичимлик – пиво, дунёда шуҳрат қозонган. Кучли ичимликлардан ароқ, ликер, табиий виноларни афзал кўришади. Бошқа ичимликлардан энг севимлиси – кофе, чой эса камроқ ичилади. Шу билан бирга минерал ва мевали сувларни ҳам ичадилар.

#### **ФРАНЦУЗ ОШХОНАСИ**

Бу – дунёда энг танилган ошхоналардан бири. Французлар ошпазлик санъатини севиб қадрлашади. Дунёда энг таъсир кўрсатадиган ошхоналарининг кўп таомлари бошқа халқлар ошхоналарига ўтиб кетган. Миллий ошхона хилма-хиллиги билан ажралиб туради. Таомларнинг бир хил технологияда тайёрланишига қарамай, француз ошхонаси бир хил сабзавот ва мевалардан фойдаланардилар. Сабзавот ва илдиз меваларида жуда машҳур “Сабзавотлар қироли” спаржа ҳамда артишок, порей-пиёз ҳам бўлиб, латуклиэса асосан – салатларда ишлатилади.

Аччиқ салат жуда кўп тайёрланадиган таом бўлиб, уни тайёрлашда асосан қуйдагилар фойдаланишади: бодринг, маслина ва х.з.

2-таомларга алоҳида карамли салат, помидор ва бодринглар берилади. 1-таомлар кучли шўрвалардан ва бульонлардан ташкил топади. Шўрваларни турли хил гўштлардан, хусусан, уй паррандалари ва ёввойи қушлар, қисқичбақа, кўк нўхот, рангли карам, помидор, спаржадан тайёрлайдилар. Францияда миллий таом бифштекс ҳисобланади. Французлар вино тайёрлашда жуда моҳир деб тан олинган. Французлар кўпроқ кофе, камроқ чой ичишади. Совуқ ичимликлардан минерал ва мевали сувларни истеъмол қиладилар.

#### **ЧЕХИЯ ОШХОНАСИ**

Бу ерда кўп миқдорда чўчка гўшти ишлатилади. Таом тайёрлашда асосан ёғсиз чўчка гўшtidан фойдаланардилар. Шу билан бирга бузоқ, мол гўшtlари, ёввойи қушлар гўшти ва тухум ҳам уларнинг асосий таомларидир. Чехия ошхонасида бутерброд ҳам кўп истеъмол қилинади.

1-таомлардан бульонлар, турли хил гарнирлар билан шўрвалар, турли хил маҳсулотлардан тайёрланади. Балиқдан тайёрланган таомлар кам ишлатилади. Миллий таом, асосан, димланган карам билан қовурилган чўчка гўшти. Бу ердаги аҳоли ва чет эл сайёҳларнинг қовурилган сосискалари жуда машҳур. Кондитер маҳсулотлари ҳам алоҳида ўрин эгаллайди. Кўпроқ кофе, чой кам ичилади. Минерал сув, мевали сувлар, соклар асосий ичимликлардир. Чехияда ичимликлардан пиво кўп истеъмол қилинади.

## **ИТАЛИЯ ОШХОНАСИ**

Бу ерда кўпроқ макарон ва гуручлардан тайёрланган таомлар истеъмол қилинади. Италиянлар турли хил закускалардан таом тайёрлайдилар: сабзаотлар ва улардан салатлар, турли хил колбасалар, бақа, устрица, лососьва совуқ ҳолда, тунец кабилар.

1-таомнинг турлари кўп: помидор ва макарон маҳсулотларидан тайёрланган таомлар, бульон, нонли шўрва. Италиянинг бу таомлари дунёда машҳур.

2-таомлар карт, лосос, тунец каби балиқлардан тайёрланади.

2-гўштли таомлар асосан, бузоқ ва қўй гўшtidан тайёрланади. Илк бор Италияда тайёрланган бу таом ҳозирги кунда бутун дунёга машҳур. Италия винолари дунёда шуҳрат қозонган.

## **ПОРТУГАЛИЯ ОШХОНАСИ**

Бу ошхона Италия ошхонасига ўхшаб кетади.

1-таомларга: балиқ ва кондитер маҳсулотлари. Миллий таомларидан бири гуляш, тухумга алоҳида ўрин берилган. Вино ичимликларидан машҳур бўлган оқ ва сарғиш портвейнлардир. Кофени афзал кўрадилар.

## **ГРЕКЛАР ОШХОНАСИ**

Бу ошхона таомлари турк ошхонасидан олинган. грек кабоби, туркча кофе, холва, ёнғоқ миллий таомлардан ҳисобланади. Кўп миқдорда қора ва қизил муруч ишлатилади. Гўштли таомлардан: қўй, мол, чўчка ва ёввойи қушларнинг гўшtlари истеъмол қилинади. Оддий миллий таомлари, асосан, ловия ва дуккакдан тайёрланган таомдир. Бу таомларни тайёрлашда кўпроқ сут ва сутли маҳсулотлар, сир, тухум ишлатилади. Балиқдан тайёрланган таомлар алоҳида аҳамиятга эга. Диссертга турли хил узумлар, ширин таомлар истеъмол қилинади. Шу билан бирга ҳамирдан тайёрланган: пирог, кулебяка, ватрушка ва турли хил кондитер маҳсулотлари ҳам уларнинг асосий таомларига киради. Миллий ичимлик узумли вино ҳисобланади.



## **АНГЛИЯ ОШХОНАСИ**

Бу ошхона бошқа Европа ошхоналаридан фарқ қилади.

1-таомлар: бульон ва пюрели шўрвалар.

2-таомлар: мол, қўй, қуш гўшtidан таомлар. Англиянинг ғурурли таомларидан бири – ростбиф.

Дарё ва денгиз балиқлари катта эҳтиёжга эга. Улардан турли хил совуқ закускалар тайёрланади. Миллий таом – фарш ҳисобланади. Тухумдан тайёрланган таомлар – анаънали ҳисобланади. Улар чойни афзал кўришади. Англия чой менюсининг 20 хили мавжуд.

## **АЗИЯ ВА АФРИКА ҚИТЪА МАМЛАКАТЛАРИ АРАБ ОШХОНАСИ**

араб ошхонасининг бошқа мамлакат ошхоналаридан фарқи, уларда чўчка гўштини ишлатиш таъқиқланмоқда. Асосий маҳсулот: қўй, эчки, мол, қуш ва балиқ гўшtidир.

Сабзавотлар айниқса: помидор, бақлажон, мурч, нўхот ва ҳ.з. Араб ошхонасида жуда кенг ёнғоқ, тарвуз, қовун, ананас, узум, апельсин, лимон, анор каби мевалар истеъмол қилинади.

1-таомларга нўхот, гуруч, ловия, вермишели, картошка шўрваларини киритиш мумкин.

2-таомларга турли хилдаги димланган ва қовурилган гўштлар.

Кўп гўштли таомларни араблар оловда тайёрлайдилар. Сутли маҳсулотлардан сир, бринза ва қаймоқ мунтзам истеъмол қилинади. Кўп таомларнинг асосини гуруч ташкил қилади. Араблар деярли барча таомларни оқ нон билан бирга истеъмол қилишади. Сувли ичимликлардан шарбат, мевали сок, чой кўп, кофе эса онда-сонда ичилади.

## **АЗИЯ ҚИТЪАСИ**

Бу қитъа ошхоналари бири-биридан фарқ қилади. Шунинг учун улар Яқин ва Ўрта Шарқ, Жанубий, Шарқий Осиё давлатларига бўлинади ва алоҳида-алоҳида Индия, Хитой, Корея, Монголия, Япония ошхоналари тартибида ўрганилади.

## **ЯҚИН ШАРҚ ОШХОНАСИ**

Бу мамлакатларга асосан, мусулмон давлатлари Туркия, Сирия, Иордания ва бошқа давлатлар киради. Бу давлатларнинг асосий таомлари гуруч ва қўй гўшtidан тайёрланади. Шунга қарамасдан, кўп овқатланиш корхоналаридан турк ва француз ошхонлари таомлари асосий ҳисобланади.

Кулинар спецификасида турк ошхонасининг таъсири кўпроқ. Мусулмон динида чўчка гўшти ишлатиш ман қилинади.

Сабзавотлар кўп: пиёз, чеснок, кизил муруч, баклажонлар ишлатилади. Ҳар куни туркларнинг ичимлиги йогурт (ачитилган сут). Севимли ичимлиги кофе ҳисобланади. Турк халқи пиво, вино, турк ароғи ичадилар.

### **ЎРТА ШАРҚ ОШХОНАСИ**

Бу мамлакатларда Эрон миллий ошхонасининг таомлари алоҳида ўринга эга. Бунда турли хил гуручлардан тайёрланган таомлар тайёрланади. Энг тарқалган таомлардан бири кўй гўштидан тайёрланган таом ҳисобланади. Гўштли нўхот, помидор, картошка билан димланади. Кондитер маҳсулотларини турклар рецептидан тайёрлашади. Йогурт ичимлигини бошқа турли хил ичимликлардан тайёрладилар. Кофени кўп ичадилар.

### **ЖАНУБИЙ ШАРҚ ОСИЁ ОШХОНАСИ**

Бу ошхонанинг асосини гуруч ва балиқ ташкил қилади. Индонезияда гуручни турли хил специаларни кўшган ҳолда пиширадилар. Кўпроқ қовурилган ҳолатда ҳам истеъмол қиладилар. Лекин бундай олиб қараганда гуручдан 50 тага яқин таом тайёрланади. Вьетнамда гуруч ёнғоқ, пиёз, слива ёки туз кўшилган ҳолда қайнатилади. Бу мамлакатларда гуручни: балиқ, гўшт, савзавот, мевалар билан ҳам тайёрлайдилар. Бу давлатларда кўп таомларни асосан, чўчка, мол, кўй, уй ва ёввойи паррандалар, тухум, ёнғоқ, мева ва сабзавотлардан тайёрлайдилар.

Миллий ичимлик, асосан, чой ҳисобланади, кофе эса камроқ ичилади. Дастурхонга оқ буғдойли нон кўйилади.

### **ҲИНДИСТОН ОШХОНАСИ**

Бу миллатнинг ўз туб ошхонаси йўқ, лекин Ҳиндистон турли хил халқлар ошхонасидан ташкил топган. Шу билан бирга Ҳиндистон ошхонаси энг қадимги ва юксак санъат талаб қиладиган ошхонадир. Ҳиндлар бундай дейдилар: овқат тайёрлаш Оллоҳ томонидан берилган санъатдир. Ҳиндлар таомларининг асосийсини гуруч, кукуруза, гарох, сабзавотлар ташкил қилади. Машхур бўлган таомлардан бири ош. Овқатланиш диний сабабларга кўра фарқ қилади. Ҳиндлар мол гўштини емайдилар. Мусулмонлар эса уни жуда хуш кўрадилар. Кўпчилик динлар вегетарианецлардир. Шунинг учун ҳам улар гўшт емайдилар, овқатлари асосан гуруч ва шунга ўхшаш маҳсулотлардан тайёрланади. Ёғлардан

овқатга кўпроқ ўсимлик ёғи ишлатилади. Ҳиндлар ширинликлар ва кучли иссиқ чойни яхши кўрадилар.

## **ХИТОЙ ОШХОНАСИ**

Хитой ошхонаси бир неча маданий ошхоналарга бўлинади: Пекин, Комтон, Сигуань, Мусулмон, Шанхай ва ҳ.з. Хитойликлар табиатдан ошпаз. Улар дунёдаги престиж ресторанларда ишлашади. Вегетариан ошхоналарининг таомларини тайёрлашади бу ошпазларга тенг келадигани йўқ. Улар балиқни шундай тайёрлашадики, ҳаттоки товукдан ажратиб бўлмайди.

Кўп ишлатиладиган маҳсулотлар: гуруч, чўчка, қўй гўшти, сабзавот, нўхот, тухум ва макарон маҳсулотлари. Жуда ҳам кенг денгиз маҳсулотлари ишлатилади. Бундан ташқари, ит, мушук, тошбақа, илон, кўршапалак гўшtidан фойдаланишади. Лекин булардан тайёрланган таом қиммат. Хитой ошпазларининг 1-шарти овқатни тез етказиб бериш. Миллий ва кенг тарқалган қайноқ ичимлик чой ҳисобланади. Чойни улар шакарсиз ва сутсиз ичадилар.

Спиртли ичимликлардан энг машҳури гуручли ароқ ҳисобланади.

## **КОРЕЯ ОШХОНАСИ**

Бу ошхона ўз ичига бир неча хил таомларни олади ва уларнинг кўпчилиги Хитой ошхонасига ўхшаган. Миллий таом қайнатилган гуруч. Уни тузсиз қайнатадилар. Ярим қайнатилган овқатни афзал кўришади. Сабзавот, ёнғоқ, товук, шўрва ундан тайёрланган маҳсулотларни ҳам яхши кўришади. Гўштни, айниқса чўчка гўштини кам ишлатадилар. Сабзавотлардан биринчи ўринда: бодринг, баклажон, помидор, чеснок, пиёз, карам ва бошқаларни ейишади.

Ичимликлардан муздек сув ва пивони ичадилар.

## **МОНГОЛИЯ ОШХОНАСИ**

Бу давлатнинг миллий ошхонасида кўпроқ тоза ва қуритилган гўштни, қуш, сутли ва ҳайвонлардан тайёр бўлган маҳсулотларни ейишади. Бу ошхонанинг асосини гўшт, сут ташкил қилади. 1-таомлардан кўпроқ гўштли шўрва ичадилар.

2-таомлардан кўпроқ пелмен, хушур, кабоб тайёрлайдилар. Совуқ закускалардан салатлар, венегретлар ишлатилади. Чой севимли ичимлик ҳисобланади.

## **ЯПОНИЯ ОШХОНАСИ**

Бу мамлакат ошхонасининг таом тайёрланишида алоҳида санъати бор. Миллий таомлардан ташқари японларда хитой ва француз таомлари ўз жойини топган. Бу ошхонада гуруч ва сабзавотлар кенг ишлатилади.

2-таом балиқлардан тайёрланади. Япония кўй, мол, чўчка ва уй қушлари гўшtidан тайёрланган тоамларни севишади. Японлар Европалиқлардан кўра 1-таомларни ёқтиришади ва кунига 3 марта ейдилар. Улар шўрва, пюре-суплар, уха, борщ в х.з. Севимли таом - гуруч.

Кўп Япон таомларини ўсимлик ёғида пиширадилар. Овқатни “хасси” тайёрлигида ейишади. Японлар мева, печенье, кўп таом қиладилар. Севимли ичимлик - чой. Улар мевали сироп ичадилар. Японлар чойи кўп ранги бўлади ва таъмидан европа чойидан фарқ қилади. Японлар қора чойни ёқтиришади. Спиртли ичимликлардан ароқ, виски, коньяк, шампанскиларни ичадилар. Ёз пайтида пивони кўп ичадилар.

## **АВСТРАЛИЯ ВА ЯНГИ ЗЕЛАНДИЯ ОШХОНАСИ**

Австралияди гўштни кўп ейишади. (кўй, ёш кўзичоқ ёки мол) Шу билан бирга куён гўшти ҳам кўп истеъмол қилинади. Ҳар куни қискичбақалар, моллюскалар, устрицалар ейишади. Қовун, манго, экзотика таомлар тайёрлайдилар. Ичимликлардан: чой, сутли ичимликлар, мевали сувларни ичадилар.

## **АМЕРИКА ОШХОНАСИ**

Дунёнинг ҳар томонидан эмигрантлар ўзининг миллий таомларини олиб келишган. Шунга америка ошхонаси йўқ, деб айтиш мумкин. Америкаликлар дастурхонида сабзавот, мева гўшт асосийлардан ҳисобланади. Бу ошхона ўзига хос турли хил закускалар: гўшtidан, устрица, креветка, мева, тузланган сабзавот, турли хил паштет, сельдь, тухум, бутербродлар машҳурдир. Моллюскали мастава, томатли сокларни афзал кўришади. Гўштли маҳсулотларни вилка ёки пичоқ ишлатиш осон бўлиши учун кичик қилиб кесишади. Ошпазлар мол, эчки, қуш, ёввойи қуш, чўчка, кўй, балиқ гўшtlарини, сабзавот ва тухумларни кўп ишлатадилар. Севимли миллий таом ростбиф ҳисобланади ва уни бошқача қилиб айтганда “стейк” дейилади. Макаронли, кукурузали маҳсулотларни ейишади. Ошқовоқдан тайёрланган тортни ёқтиришади. Севимли ичимлиги сут. Америка бу коктейллар ватани.

## **КАНАДА ОШХОНАСИ**

Бу ошхона Шимолий-Америка ошхонасига ўхшаб кетади. Француз ва Англия ошхоналари бу ерда ўрин топган. Канадада экинли ерлар ва сувларга бой. Улар ўсимлик ва ҳайвондан тайёрланган таомларни ёқтиришади. Канадада халқаро клен институти жойлашган.

## **КУБА ОШХОНАСИ**

Бу ошхонада Испания таомлари жуда кўп. Гўшти маҳсулотлардан: чўчка, мол, қуш каби гўшлар ишлатилади. Миллий таом: мол гўшtidан, сабзавот ва тухумдан тайёрланган шўрва. Денгиз маҳсулотлари кўп ишлатилади: қискичбақалар, лангуста, омар, креветкалар ва ҳ.з. Гуручдан кўп таом тайёрлашади. Турли хил сабзавотлар ишлатилади: помидор, бодринг, картошка. Мевали салатлар кўп тарқалган.

Ичимликлардан: кофе, мевали ёки минерал сувлар кўп истеъмол қилинади. Спиртли ичимликлардан пиво ичадилар.

## **МАРКАЗИЙ ЖАНУБИЙ АМЕРИКА МАМАЛАКАТЛАР ОШХОНАСИ**

Бу мамалакатлар ошхонаси кавказлар ошхонасига ўхшаш. Бу ошхонада аччиқ таомлар кўп тайёрланади. Улардан биттаси “чими” соуси. Таом тайёрлаш технологияси бир-биридан фарқ қилади. Байрам кунларида мексиваликлар товукни аччиқ шокалад соуси билан тайёрлайдилар. Ичимликлардан “пулькс” ичадилар ва уни кактус баргларидан тайёрлайдилар. Жанубий Америка мамлакатларида генуя ва бразилия ошхоналари хос. Чили ошпазлари пиёз, чеснок кўп қўшадилар ва шу билан бирга балиқ, орол угри, турли хил паштетлар ишлатадилар.

1-таомлардан қизил товук шўрвасини ёқтирадилар.

2-таомлардан мол гўшtidан тайёрланган таомларни афзал кўрадилар. Бразилия ошпазлари сон, минерал сувлар, какао ва матэ каби ичимликларни ичадилар. Спиртли ичимликлардан пиво, ликёр, коньякларни ичадилар.

Гарнирга рангли карам, кўк ловия, сабзи, лавлаги, картошка ёки картошкали поре истеъмол қиладилар. Закускалардан кўк нухот, сабзавотли салат, помидор, колбаса ва хоказолар.

Жанубий Америка овқатланишида мева, мевали соклар, компотлар, мусслар, пудинглар, сирлар алохида ўрин тутади. Севимли ичимлиги-қора кофе.

## ЧЕТ ЭЛ САЙЁҲЛАРИ ВА ЭКСКУРСАНТЛАРИ УЧУН МИЛЛИЙ ОШХОНАНИНГ ИЧИМЛИК ВА ТАОМЛАРИ

Савдо бўлинмалари ва ошхоналарда хизмат кўрсатишни кузатиш шуни билдирдики, чет эл сайёҳлари ўз миллий таомлари берилишини ёқтирадилар. Шу даврда ҳар қандай чет эл меҳмонига кутилмаган ходиса бўладики, агарда овқатланиш корхонасида у ёки бу ўзининг мамалакатининг таом бериладиган бўлса. Сайёҳлар рус ошхонаси ва бошқа халқлар ошхонаси билан танишишни хоҳлайдилар. Агар уларга меню тузилса, улар миллий таомни билиши керак.

**СКАНДИНАВИЯ САЙЁҲЛАРИГА:** совуқ таом, ёғли икра, лосось ёки лимон билан сёмга, шпрот, сардина, балиқ, тузилган севрюга, бличиклар, сметанали чучвара, пироглар, сосиска билан карам. Десертга янги узилган мевалар, олмали вино, торт, рулет, пирожнийлар. Ичимликлардан кофе, чой, шведларга қўй гўшти, макарон маҳсулотлари, финларга творог, ундан тайёрланган маҳсулотлар таклиф қилинмайди.

**ПОЛЬШАЛИК САЙЁҲЛАРГА:** совуқ таомлардан икра, балиқ, тузлаган севрюга, сельдь, ветчина, товук, омлет,

1-таомларга: тухумли, гуручли, сабзавотли шўрвалар, гўштли таомлар котлетлар, бифштекс. Компот, желе, мусс, крем, морожное, торт. Дастурхонга оқ буғдой нон қўйилади. Овқатдан сўнг кофе берилади.

**НЕМИС ВА АВСТРАЛИЯЛИК САЙЁҲЛАРГА:** совуқ таомлардан турли хил балиқли консервалар, колбасали таомлар, қовурилган қуш, салатлар.

1-таом: гўштли, сабзавотли, балиқли, қушли, гўштли таомлар.

2-таом: қайнатилган ва қовурилган балиқ, димланган сабзавот.

Дисертлардан: янги мевалар, желе, крем, олмалар, пирожки. Кондитер маҳсулотларидан: торт, пирожное. Ҳар овқатланишда сарёғ таклиф этилади. Овқатланиш кофе билан тугайди. Тушки ва кечки овқатга пиво таклиф этилади. Дастурхонага оқ ва қора нон қўйилади. Франциялик сайёҳларга: совуқ таомлардан-балиқли деликатес, турли хил салатлар, сир. Иссиқ таом балиқли копиль, қушли, икрали блинчиклар, пироглар.

1-таомлар: пирожкали турли хил гарнирли шўрвалар.

2-таомлар: балиқ, мол, қўй гўшtidан тайёрланган таомлар.

Дисерт - янги мева, компотлар, мевали салатлар, желе, олмалар, музқаймоқ, суфле.

Дастурхонга оқ ва қора нон қўйилади.

**ЧЕХИЯЛИК САЙЁҲЛАРГА:** совуқ таомлар-бутерброд, гўштли ассорти, қовурилган товуклар, тухумли майонез, омлетлар, сир.

1-таомлар: чучвара, сабзавотли шўрвалар.

2-таомлар: қовурилган бузоқ гўшти, димланган чўққа гўштли, бифштекс, филе, шницель, димланган мол гўшти, спаржа, турли карамлар.

Дисерт: янги мевалар, компот, мевали сироп, желе, кремлар.

Нонуштага сутли таомлар берилиши керак. Овқатланишдан олдин қора кофе берилади. Оқ нон ейилади. Венгриялик сайёҳларга: совуқ таомлар балиқ, сардина, ветчина, салат, сир.

Иссиқ овқатлар тухум, омлет.

1-таом: шўрвалар, уха, лапша.

2-таом: балиқ, бифштекс, филе, атрекот, ростбиф, чўчка гўшти, помидор.

Дессерт- янги мевалар, компот, крем, желе, мусслар, музқаймоқ. Оқ нон кўйилади.

Венгриялик сайёҳлар; совуқ таомлар балиқ , сардина, ветчила, салат, сир. Иссиқ овқатлар тухум, омлет.

1-таомлар шўрвалар, уха, лапша.

2-таомлар балиқ, бифштекс, антрекот, ростбиф, чўчка гўшти, азу помидор. Дессерт-янги мевалар, компот, крем, желе, музқаймоқ . Оқ нон кўйилади.

Руминиялик сайёҳларга; совуқ таомлар балиқ, колбаса, ростбиф, мевалар.

1-таомлар товукли, тухумли, пельмени, сабзавотли шўрвалар.

2-таомлар балиқ, чўчка гўшtidан шашлик, ростбир, азу, гулеш, товук, омлет.

Дессерт - янги мевалар, компот, планбир кондитер-торт, пирожки. Оқ нон кўйилади.

Югославия сайёҳларга; Совуқ таом - колбаса, гарнирли ветчила, хренли ростбиф. Товуқлар, балиқли ва гўшти асорт, салатлар.

1-таомлар турли, хилдаги гарнирли ва пирожкали шўрвалар, товукли лапша.

2-таомлар картошка билан балиқ филе;

Бифштекс, антрекот, рамштекс, гуляш, азу;

Дессерт-янги мевалар, компот, желе, крем, олма ва нонлар, пирог, пирожнилар, пломбир. Оқ нон кўйилади.

Италиялик сайёҳларга; совуқ таомлар ростбиф, саунви, сардиналар.

1-таомлар пелмени, фрикаделькали, вермишели, гуручли, помидорли, карамли шўрвалар.

2-таомлар гарнирли, қовурилган балиқ, шашлик, бифштекс.

Дессерт янги мевалар, ёнғоқ, компотлар, пироглар, ватружка, торт. Оқ нон кўйилади.

Болгариялик сайёҳларга; совуқ таомлар, сир, турли хил салатлар.

1-таомлар бузоқ ёки кўй гўшtidан тайёрланган бифштекс, товук.

Дессерт янги мевалар, тарвуз қовун, компот, морожное пломбир, пироглар, ватрушка, тортлар.

Сайёҳлар хоҳишга қараб каттиқ, сут ёки кофе берилади.

Қора ва қизил мурч кўйилади.

Испаниялик ва португалиялик сайёҳларга; совуқ таомлар майонезли балиқ, товуқлар, салатлар, сир; иссиқ таомлар шўрва.

1-таомлар шўрвалар.

2-таомлар буғланган балиқ, кабоб, гуляш, помидорлар, бақлажонлар.

Диссерт - янги мевалар, ёнғоқ тортлар, пламбир. Шартли равишда қорава қизил мурч. Оқ ёки қора нон.

Грециялик сайёҳларга; совуқ таомлар товуқлар, сир. Иссиқ таомлар русча пирог, балиқ ёки қисқичбақали, покил омлетлар.

1-таомлар шўрвалар, товуқли лапша.

2-таомлар гарнирли бифштекс, лангет, шашлик, азу, гуляш, помидорлар, бодринглар.

Диссерт-янги мевалар, ёнғоқ, олмалар, торт. Оқ нон қўйилади.

Кубали сайёҳларга; совуқ таомлар гўштли, балиқли салатлар, тузланган колбаса, помидорли салат.

1-таомлар пельмени шўрвалар.

2-таомлар балиқ, балиқли котлетлар, рагу.

Диссерт мевали компотлар, кремлар, пломбир. Оқ нон қўйилади.

Арабистонли сайёҳларга;

1-таомлар товуқли, тухумли, гуручли шўрвалар, гуляш, кабоб.

2-таомлар азу, бақлажон.

Диссерт - янги мевалар, тарвуз, қовун, компот, олмалар, морожное. Оқ нон қўйилади.

Ҳиндистонлик сайёҳлар;

1 - таомлар лапша, шпинот, гуручли шўрвалар.

2 - таомлар қовурилган, қайнатилган картошка.

Диссерт янги мевалар, қовун, тарвуз, янги мевалар салатлар турли хил компотлар ва х.з. Мусулмон халқига; мол, қўй гўшти тавсия этилади.

Мевали ва тоmatли соклар қўйилмоғи лозим.

Эронлик сайёҳларга; Совуқ таомларнинг қайнатилган балиқ, селдь.

1-таомлар қўй ва гуручли шўрва, товуқли лапша.

2-таомлар шашлик, товуқлар, бақлажон, помидор.

Диссерт кисель, компот, тарвуз, қовун, ананас, жем ва х.з.

Овқатланишдан сўнг печеньели чой берилади. Оқ нон қўйилади.

Хитойлик сайёҳлар;

1-таомлар шўрвалар;

2-таомлар қовурилган балиқ, азу гуляш, бефстроган, чахохбили, котлетлар, макоронлар.

Диссерт янги мевалар, тарвуз, компот, ширин пироглар, мевали морожное. Оқ нон қўйилади.

Япониялик сайёҳларга;

1- таомлар пельмени, сабзавотли, тухумли, омлетли, пирожкали, шўрвалар, карам, помидор, товуқ колбасалар.

2 - таомлар қайнатилган ва қовурилган балиқ, сабзавотли рагу.



Диссерт бир хил равишда. Оқ нон қўйилади. Совуқ мевали соклар қўйилмоғи лозим. Шартли равишда туз, муруч, уксус, ўсимлик ёғи.

Кореялик сайёҳларга;

1-таомлар борш шўрвали, лапшали шўрва.

2-таомлар гуляш, азу, товук.

Диссерт - бир хил. Оқ нон қўйилади.

Ҳар бир овқатланишдан сўнг иссиқ, кўк чой берилмоғи лозим.

Балиқли, сутли таомларни таклиф қилмаган мақул.

Манголиялик сайёҳларга;

1-таомлар гуручли шўрва.

2-таомлар қайнатилган қўй гўшти гуруч б/и, коклет, мол-кабоб.

Диссерт – мевалар, узум, компот, чой сутли, пирожный, торт.

Овқатланишдан сўнг шартли равишда чой ёки компот берилмоғи лозим.

Индонезиялик сайёҳларга;

1-таомлар гречка, пирожка, гуручли шўрвалар.

2-таомлар қайнатилган ва қовурилган балиқ, палов.

Диссерт – компот, анонас, соус.

Эрталаб сутли чой берилади. Оқ нон қўйилади.

## Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. Мавжуд салоҳият ва имкониятлардан оқилона фойдаланиш-муваффақият гарови. -Халқ сўзи. 2005 й. 8 ноябрь. № 220.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида. Т. Ўзбекистон, 1997.
3. Управление капиталом торговой организации. Экономический аспект: Учебное пособие. -М.: РДЛ, 2004. -320 с.
4. Менеджмент малого бизнеса: Учебник М.: Вузовский учебник. 2004. -269 с.
5. Аналоуи Ф. И др. Стратегический менеджмент малых и средних предприятий: Учебник. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. -400с.
6. Райченко А.В. Общий менеджмент: Учебник. -М.: ИНФРА-М, 2005. -384с.
7. О, ресторан, Ты -мир. Ж. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» май, 2005. с. 8-13.
8. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. -М.: КНОРУС, 2005. -320с.
9. Расходы на рекламу: организация бухгалтерского и налогового учета: Практическое руководства./Под общ.; Ред. В.В. Семенихина. -М.: Эксмо, 2005. -96 с.
10. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент.: 2-е изд., испр. и доп./ Г. А. Аванесова. - М. : Аспект-Пресс, 2006. - 320 с.
11. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: 11-е изд./ Ф. Котлер. - СПб. : Питер, 2005. - 800 с.
12. Пивоваров С.Э. Международный менеджмент: Учебник. 3-е изд./ С.Э. Пивоваров, Тарасевич Л.С. и др. - СПб. : Питер , 2005. - 656 с.
13. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учеб. пособ. / М.А. Жукова. - М. : Кно Рус , 2005. - 192 с.
14. Аналоуи Фархад Стратегический менеджмент малых и средних предприятий: Учебник. Пер. с англ./ Фархад Аналоуи. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 400 с.
15. Николайчук Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг: Деловой сервис./ Н.Е. Николайчук. - СПб. : Питер , 2005. - 608 с.
16. Емельянова Т.В. Ценообразование: Учеб. пособ. пМн.: Выпш. Шк.г 2005. -247 с.
17. Шуляк П.Н. Ценообразование: Учебно-методич. Пособ. М.: «Дашков и К», 2005. -192 с.
18. Труханович Л.В. Рюмина А.К. Кадры ресторанов, закусочных, столовых, баров, кафе: Сборник должностных и производственных

- инструкций, квалификационных характеристик. -М.: Изд-во «Финпресс», 2003. -192 с.
19. Как загубить ресторан/ Автор Назаров О.В. М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанньге ведомости», 2004. -228с.
  20. Назаров О.М. Как «раскрутить» ресторан. М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанньге ведомости», 2003. - 176 с.
  21. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под. Ред. Н.И. Кабушкина. - М.: Новое знание, 2004. -392 с. (Экономическое обозрвание).
  22. Эгертон-Томас Кристофер. Ресторанньш бизнес. Как открыгт и успешно управлять ресторанном: Пер. с англ. - М: Рос.Консуль, 1999. - 277 с.
  23. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш, санитария ва гигиена. Т.: КМКНТМ, «Билим», 2005. - 80 б.
  24. Эрбутаев И. Умумий овкатланиш ва хизмат маданияти. Укув кулланма. -Т.: УМКНТМ, «Билим», 2005. -272 б.
  25. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. -М.: КНОРУС, 2005. -320 с. 21.Ресторан в большое городе. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», май 2005 - С. 14-15.

## МУНДАРИЖА

|                  |  |           |
|------------------|--|-----------|
|                  | <b>КИРИШ.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1-МАВЗУ</b>   | <b>БОЗОР ИҚТИСОДИЁТИГА ЎТИШ ШАРОИТИДА УМУМИЙ ОВҚАТЛАНИШ.....</b>   | <b>6</b>  |
|                  | 1.1. Бозор иқтисодиётини шакллантиришда умумий овқатланишнинг ўрни ва роли.....                          | 6         |
|                  | 1.2. Ҳозирги замон иқтисодий тафаккури ва уни хизмат кўрсатиш жараёнларида акс этиши.....                | 8         |
|                  | 1.3. «Ресторан менежменти» фанининг предмети ва вазифалари.....  | 9         |
|                  | 1.4. «Ресторан менежменти», фанини бошқа иқтисодий фанлар билан боғлиқдиги.....                          | 10        |
| <b>2-МАВЗУ</b>   | <b>РЕСТОРАН ФАОЛИЯТИНИ ЙЎЛГА ҚЎЙИЛИШИ ВА УНИ БОШҚАРИШ ТАРКИБИ.....</b>                                   | <b>13</b> |
|                  | 2.1. Умумий овқатланиш корхоналари тавсифи.....  | 13        |
|                  | 2.2. Ресторан умумий овқатланиш корхонасининг асосий асосий туридир.....                                 | 16        |
|                  | 2.3. Ресторанларни бошқариш жараёнини ташкил қилиш.....  | 20        |
| <b>3-МАВЗУ</b>   | <b>РЕСТОРАН ХЎЖАЛИГИНИ РЕЖАЛАШТИРИШ ВА ИҚТИСОДИЙ ИШЛАРНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШДА МЕНЕЖМЕНТДАН ФОЙДАЛАНИШ.....</b> | <b>28</b> |
|                  | 3.1. Ресторан менежментида хўжалик механизми ва унинг таркибий қисимлари.....                            | 28        |
|                  | 3.2. Ресторан фаолиятида хўжалик механизмини такомиллаштириш йўллари.....                                | 29        |
|                  | 3.3. Бозор иқтисодиёти шароитида режалаштириш ва уни амалда қўлланилиши.....                             | 30        |
|                  | 3.4. Ресторан менежментини ташкил этишда жаҳон тажрибаси ва ундан фойдланиш.....                         | 32        |
| <b>4-МАВЗУ</b>   | <b>РЕСТОРАНДА ИШЛАБ ЧИҚАРИШНИ ВА ИСТЕЪМОЛЧИЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ, ТАШКИЛ ЭТИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>      | <b>38</b> |
|                  | 4.1. Ресторан хўжалигида ишлаб чиқаришни ташкил қилиш хусусиятлари.....                                  | 38        |
|                  | 4.2. Ресторанда истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш.....   | 40        |
| <b>5-МАВЗУ</b>   | <b>РЕСТОРАН ХОМ АШЕ РЕСУРСЛАРИ ТАЪМИНОТИ, ИНФРАТУЗИЛМАСИ ВА УЛАРНИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>    | <b>44</b> |
|                  | 5.1. Ресторан хўжалигида ишлатиладиган хом-ашёлар ва улардан рационал фойдаланиш менежменти.....         | 44        |
|                  | 5.2. Рестораннинг инфратузилмаси ва уни самарадорлигини ошириш йўллари.....                              | 46        |
| <b>6 – МАВЗУ</b> | <b>РЕСТОРАН ХАРАЖАТЛАРИ ВА НАРХЛАР.....</b>  | <b>49</b> |
|                  | 6.1. Рестораннинг ишлаб чиқариш ва муомала харажатлари ҳақида тушунча. Корхонанинг харажатлари.....      | 49        |
|                  | 6.2. Харажатлар даражасини аниқлаш усуллари.....   | 50        |
|                  | 6.3. Нарх ва уни иқтисодиётда тутган ўрни. Нархларнинг турлари ва уларнинг бир-биридан фарқи.....        | 51        |
|                  | 6.4. Корхоналарда харажатларни аниқлаш ва нархни белгилаш.....   | 53        |
| <b>7 – МАВЗУ</b> | <b>РЕСТОРАН МОЛИЯВИЙ КУРСАТКИЧЛАРИ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>   | <b>56</b> |
|                  | 7.1. Рестораннинг ялпи даромади ва фойдаси ҳақида тушунча.....   | 56        |

|                  |   |            |
|------------------|---|------------|
| 7.2.             | Самарадорлик ва молиявий бошқрув менежменти.....  | 57         |
| <b>8 - МАВЗУ</b> | <b>РЕСТОРАНДА ИШ ХАҚИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>                                  | <b>60</b>  |
| 8.1.             | Ресторан корхоналарида меҳнатнинг ижтимоий -иқтисодий моҳияти.                            | 60         |
| 8.2.             | Ресторан корхоналарида ходимлар ва улар меҳнатини ташкил қилиш.....                       | 60         |
| 8.3.             | Меҳнат ва иш ҳақи, улар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик.....                                   | 61         |
| <b>9 – МАВЗУ</b> | <b>МЕХМОНХОНАЛАРДА САЙЁҲЛАРНИ ОВҚАТЛАНТИРИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>            | <b>63</b>  |
| 9.1.             | Туризм соҳасида умумий овқатланиш.....  | 63         |
| 9.2.             | Ресторанларда чет эл сайёҳларини қабул қилиш учун тайергарлик кўришнинг хусусиятлари..... | 63         |
| 9.3.             | Чет эл сайёҳларига хизмат кўрсатишнинг хусусиятлари.....                                  | 64         |
| <b>10-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАН ФАОЛИЯТИДА ИЛҒОР СЕРВИС УСУЛЛАРИНИ ҚЎЛЛАШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>                 | <b>66</b>  |
| 10.1.            | Ресторанда сервис ва уни хусусиятлари.....  | 66         |
| 10.2.            | Ресторанларни туристларга сервис кўрсатиш учун тайёрлаш.....                              | 66         |
| 10.3.            | Туризм сервиси ва унда ресторан фаолиятини ривожлантириш..                                | 67         |
| <b>11-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАНЛАРДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>                                      | <b>69</b>  |
| 11.1.            | Мижозларга хизмат қилиш учун тайёргарлик кўришда бош официантнинг вазифалари.....         | 69         |
| 11.2.            | Хизмат қилувчи ходимларнинг кийиниш усуллари.....   | 76         |
| 11.3.            | Официантлар меҳнатини ташкил қилиш менежменти.....  | 77         |
| <b>12-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАН КОРХОНАСИ ИШ ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>                       | <b>82</b>  |
| 12.1.            | Ресторанни тартибга келтириш ва турли жиҳозлар билан ясатиш.....                          | 82         |
| 12.2.            | Ресторанда идиш, тарелка ва бошқа анжомларни олиш ва хизматга тайёрлаш.....               | 84         |
| 12.3.            | Стол устига дастурхон ёзиш, сочиқ - салфеткаларни тахлаш ва столни олдиндан ясатиш.....   | 86         |
| <b>13-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАНЛАРДА ХИЗМАТ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>   | <b>91</b>  |
| 13.1.            | Тантаналар, банкетлар, тўйларда хизмат қилиш.....   | 91         |
| 13.2.            | Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган банкетлар.....                           | 93         |
| 13.3.            | Банкет столига меҳмонларни жойлаштириш ва уларга хизмат қилиш..                           | 99         |
| 13.5.            | Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетлар.....                         | 104        |
| <b>14-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАНЛАРДА БАНКЕТЛАРНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ МЕНЕЖМЕНТИ.....</b>                             | <b>108</b> |
| 14.1.            | Ресторанларда фуршет-банкетни ташкил қилиш моҳияти.....                                   | 108        |
| 14.2.            | Ресторанларда коктейл – банкетни ташкил қилиш.....  | 112        |
| 14.3.            | Ресторанларда чой банкетини ташкил қилиш.....   | 118        |
| 14.5.            | Тўй банкетларида хизмат қилиш.....  | 120        |
| <b>15-МАВЗУ</b>  | <b>РЕСТОРАНДА МЕХМОНЛАРНИ КУТИБ ОЛИШ ВА ХИЗМАТ ҚИЛИШ.....</b>                             | <b>123</b> |
| 15.1.            | Ресторанда меҳмонларни кутиб олиш ва ўтқозиш.....   | 123        |
| 15.2.            | Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш.....                                    | 124        |
| 15.3.            | Таомлар беришнинг асосий усуллари ва мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш.....                | 131        |
|                  | <b>Илова</b>  |            |
|                  | <b>Турли мамлакатлар ресторанларида тайёрланадиган таомлар.....</b>                       | <b>135</b> |
|                  | <b>Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....</b>  | <b>146</b> |

**Иватов Ирисбек**

# **РЕСТОРАН МЕНЕЖМЕНТИ**

**ЎҚУВ ҚЎЛЛАНМА**

Мухаррир: Каримова М.  
Компьютерда саҳифаловчи: Камилова С.

---

Теришга берилди: 03.01.2007.  
Хажми: 12,2 б.т.

Формат: 60x80 1/16  
Нусха: \_\_\_\_\_

---

“Иқтисодиёт” нашриётида чоп этилган. Тошкент, 700063, ул. Ўзбекистон кўчаси 49 - уй.